

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ!

Как правильно составить претензию и направить её продавцу.

Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и ее суть и требования, которые должен удовлетворить продавец. Направить претензию можно лично, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью.

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу в связи с обнаружением недостатков в товаре или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.

Адресная часть претензии:

В шапке (адресной части) претензии необходимо указать следующее:

1. Получателя претензии, то есть кому она направляется: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен).

2. Отправителя претензии: Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

Содержание претензии

В тексте претензии последовательно отражается следующее:

1. Когда, где и по какой цене приобретен, указывается документ, подтверждающий приобретение товара.

Обратите внимание!

1. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

2. Когда и какой недостаток товара был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил продавец.

3. Положения закона, на которых потребитель основывает свои требования.

4. Требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков, направлении письменного ответа на претензию).

5. Перечень документов, на которых потребитель основывает свои требования (например, кассовый или товарный чек, договор). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.

6. Дата и личная подпись потребителя.

Направление претензии и срок ответа на нее

Если иное не установлено договором с продавцом направить претензию продавцу можно следующими способами:

1. Лично. Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца.

2. По почте. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом.

Продавец должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять

некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации. Поэтому подтверждение даты вручения претензии продавцу важно для исчисления сроков исполнения ваших требований и взыскания штрафов с продавца.

Так, в случае обращения в суд и вынесения решения в вашу пользу с продавца за неисполнение ваших требований в добровольном порядке взыскивается штраф в размере 50% присужденных вам сумм.

Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров требуется, как правило, если вы намерены обратиться в Роспотребнадзор с целью проведения им внеплановой проверки продавца или контрольной закупки соответствующих товаров.