21.03.2024

Азбука потребителя: порядок подачи претензии.

Если вы попали в ситуацию, тогда продавец или исполнитель услуг отказывает вам добровольно в устном порядке удовлетворить ваше требование, то тогда первое, что необходимо сделать, — это написать претензию продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив этой претензии свои требования.

Обязательной формы составления претензии не предусмотрено. Этот документ оформляется в письменном виде, в свободной форме.

Основное требование стоит заявлять лишь одно (например: Требую возврата денежных средств. Требую заменить товар). В отношении товара претензия направляется по Вашему выбору — к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги — к их исполнителю.

В претензии должны быть указаны:

1. Наименование организации (юридическое лицо или ИП), в которой вы приобрели товар, или заказали услуги, адрес его места нахождения;

2. Ваши Ф.И.О., адрес места жительства, телефон и/или электронная почта, чтобы была возможность отправить вам ответ на претензию в электронном формате;

3. Изложение возникшей проблемы. Краткое и емкое описание основания предъявления претензии;

4. Ваши требования, которые вы выставляете продавцу (исполнителю);

5. Перечень прилагаемых к претензии документов (определяется с учетом фактических обстоятельств дела);

6. Дата, подпись.

Обязательно ли указывать в претензии ссылки на законодательные нормы, регулирующие ситуацию? Указывать ссылки на законодательные нормы не обязательно, но требования, предъявляемые Вами в претензии, должны быть основаны на нормах действующего законодательства.

**Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором экземпляре уполномоченное лицо (продавец, менеджер, администратор, управляющий) делает отметку о получении претензии, и этот экземпляр претензии остается у вас.**

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на вашем экземпляре, отправьте претензию по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или Индивидуального предпринимателя.

Второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, храните, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться вам, если придется обращаться в суд, как доказательство предъявления Вами требований продавцу.

Как показывает практика, тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца/исполнителя, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными действующим законодательством.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан