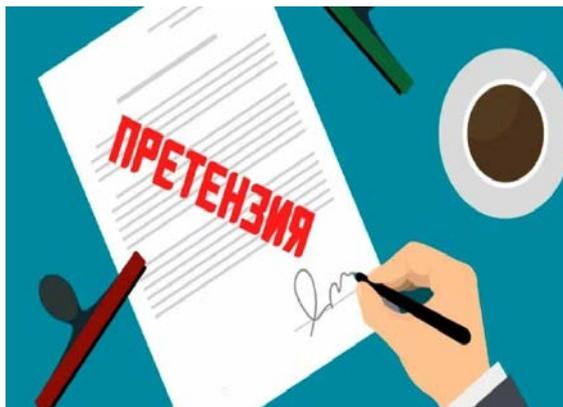


Памятка потребителю по составлению и подаче претензии.

В случае обнаружения потребителем нарушения его законных прав потребитель имеет право на обращение к продавцу либо исполнителю услуг с претензией. Соблюдение претензионного порядка по некоторым видам споров (услуги связи, туристские услуги, финансовые услуги, транспортные услуги) является обязательной процедурой досудебного урегулирования спора.

Претензионный порядок — это процедура, с помощью которой стороны, участвующие в сделке, могут договориться о правилах урегулирования конфликта.

Действующее законодательство не содержит четких требований к оформлению претензии. Она может быть напечатана или написана от руки. Закон не ставит ограничений в части исполнения самого текста.



Требования к содержанию претензии:

1. Сведения о продавце (производителе) /исполнителе: Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, наименование юридического лица, юридический адрес, а также (если известны) ИНН и ОГРН;
2. Сведения о потребителе: Ф.И.О. потребителя, его адрес и контактный номер телефона;
3. Кратко изложите суть возникшей конфликтной ситуации;
4. Ссылка на нормы законодательства, подтверждающие требования потребителя (желательно, но потребитель не обязан конкретно указывать на какую именно норму действующего законодательства от ссылается);
5. Четко сформулированное требование потребителя;
6. Перечень прилагаемых документов;
7. Поставить число и подпись.

В заключении претензии потребитель можете указать о своем намерении обратиться в надзорные органы и в суд с исковым заявлением при неудовлетворении требований, указанных в претензии в установленные законом сроки.

Также в случае проведения экспертизы потребитель в претензии может сделать пометку о том, чтобы его уведомили о дате, времени и месте проведения экспертизы, поскольку право потребителя присутствовать при проведении экспертизы и убедиться в ее достоверности, закреплено в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Порядок подачи претензии.



Претензия составляется в двух экземплярах. Ее можно подать двумя способами: вручить лично по росписи представителю продавца (изготовителя)/исполнителя или же отправить по почте заказным письмом с уведомлением о доставке.

Если потребитель выбирает личный способ вручения претензии, то подтверждением вручения претензии может послужить подпись, расшифровка и входящий номер на копии претензии, или печать организации (индивидуального предпринимателя).

В том случае личное вручение не возможно по тем или иным обстоятельствам или потребитель уверен в том, что претензия не будет принята должным образом, претензия направляется по почте.

Претензию достаточно направить заказным письмом с уведомлением без описи вложения. Это будет надлежащим соблюдением досудебного порядка, если только в договоре нет особых условий для отправки претензий или же иные правила не установлены законом.

Срок подачи претензии.

Как правило потребители обращаются с претензиями в пределах гарантийного срока, срока службы, срока годности. Этот период установлен в документах, прилагаемых к товару или результату работ. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Более длительные сроки могут быть установлены договором.

В случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента

Несмотря на то, что в большинстве случаев предъявление досудебной претензии не является обязательным, потребителю желательно использовать эту возможность для того, чтобы документально зафиксировать юридически значимые обстоятельства, которые могут оказаться полезными при рассмотрении спора в суде, а также для реализации права на взыскание штрафа в случае, если требования потребителя не будут исполнены добровольно на основании претензии.