

## **Как составить и направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю)?**

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

Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и суть правонарушения.

### **Адресная часть претензии**

В адресной части претензии необходимо указать следующее:

1. Кому адресуется претензия, то есть кто получатель: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен).

Адрес места нахождения организации- продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России, а адрес регистрации индивидуального предпринимателя можно получить только непосредственно в региональном отделении ФНС России по заявлению.

2. Сведения об отправителе 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 товар (оформлен заказ на работу, услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу).

**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 (работы, услуги) был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по

договору допустил продавец (изготовитель, исполнитель) (например, нарушение сроков передачи товара, выполнения работы или оказания услуги).

3. Ссылки на законодательные нормы, регулирующие вашу ситуацию, желательны, но если вы не знакомы детально с нормами Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», не будет нарушением простое указание, что, например, «нарушено ваше право, закрепленное в Законе РФ «О защите прав потребителей», без указания конкретной статьи.
4. Требование потребителя в соответствии с нормой законодательства о защите прав потребителей (например, об отказе от договора купли-продажи товара или об оказании услуги и возврате денежных средств, об обмене товара, безвозмездном устранении недостатков или другое). Требование может быть только одно из перечня требований, описанных в статьях 18, 28, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»
5. Перечень документов (при наличии), на которых потребитель основывает свои требования (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.
6. Дата и личная подпись потребителя.

## **Направление претензии**

Направить претензию можно следующими способами:

1. 1. Вручить лично. Целесообразно подготовить два экземпляра претензии. Один экземпляр вручается продавцу (исполнителю), а на втором, который остается у потребителя, должны поставить свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, и дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).
2. 2. Направить по почте либо в форме электронного документа. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении, это позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе.

Если на претензию ответ не получен, то у потребителя есть право обратиться в суд.

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

— в **Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106; 971-083**

— в **Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: [zpp.center@yandex.ru](mailto:zpp.center@yandex.ru)**

— на «горячую линию» **Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.