

Вопрос: Как потребителю правильно подать претензию?

Ответ: Наибольшую категорию споров, рассматриваемых судами, составляют споры о защите прав потребителей. Указанные отношения регламентируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон). При этом зачастую спор между потребителем и второй стороной может быть разрешен путем его досудебного урегулирования, то есть путем направления потребителем претензии лицу, продавшему некачественный товар (оказавшему некачественную услугу).

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, однако для помощи потребителю предлагается краткая информация по составлению претензии. Претензия состоит из адресной части и содержания. В адресной части претензии необходимо указать:

1. Получателя претензии, то есть кому она направляется: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен). Реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть, например, указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу). Адрес места нахождения юридического лица - продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте Федеральной налоговой службы России.

2. Отправителя претензии: ФИО потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты. 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 (п. 5 ст. 18 Закона).

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. Положения закона, на которых потребитель основывает свои требования. В зависимости от обстоятельств дела заявитель вправе основывать свои требования на гражданском законодательстве и законодательстве о защите прав потребителей (п. 1 ст. 1 Закона).

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, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.

6. Дата и личная подпись потребителя. Направление претензии и срок ответа на нее.

Направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами:

1. Личное вручение. Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием ФИО и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).

2. Почтовое отправление. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. По законодательству письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки обязаны только государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей такие требования отсутствуют. Формально продавец (изготовитель, исполнитель) не обязан давать мотивированный ответ на вашу претензию. Однако продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от 7 дней до месяца в зависимости от ситуации. Поэтому подтверждение даты вручения претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) важно для исчисления сроков исполнения требований и взыскания штрафов с продавца (изготовителя, исполнителя).

В случае обращения в суд и вынесения решения в пользу потребителя с продавца (изготовителя, исполнителя) за неисполнение требований в добровольном порядке взыскивается штраф в размере 50% присужденных истцу сумм. Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) требуется, как правило, если гражданин намерен обратиться в Роспотребнадзор с целью проведения им внеплановой проверки продавца (изготовителя, исполнителя)