Зачастую спор между продавцом и покупателем возникает из-за прямого отказа продавца выполнить требования потребителя. Самый мягкий способ завуалированного отказа – продавец обещает выполнить ваши требования и ничего не предпринимает для этого.

Таким образом, потребитель понимает, что продавец не идет ему навстречу при обращении в устной форме, по телефону или электронной почте.

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.

При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по Вашему выбору – к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги – к их исполнителю. На практике потребители часто пишут в претензии два или более требований, например это требование либо о замене товара, либо о его ремонте, и все это одновременно. Таким образом, у продавца/исполнителя появляется право выбора, какое из предъявленных требований ему удовлетворить, и при подаче претензии с множеством вариантов, потом уже сложно доказать, что вы хотели чего - то другого, вместо того, что вам предоставили, потому что ваше требование не было конкретизировано.

Претензия составляется в письменном виде. Ее можно напечатать или написать от руки. Закон о защите прав потребителей не ставит ограничений в части оформления самого текста.

Также очень часто у потребителей возникает вопрос, есть ли установленная форма написания претензии, или правила, в соответствии с которыми она должна быть составлена? Нет, определенной формы составления претензии не существует. Этот документ оформляется в письменном виде в свободной форме.

Однако, чтобы документ содержал всю необходимую информацию, касательно возникшей ситуации 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. Ваше требование. Имейте в виду, что вы к этому времени должны определиться с требованием, которые вы выставляете продавцу (исполнителю);
5. Перечень прилагаемых к претензии документов (определяется с учетом фактических обстоятельств дела);
6. Дата, подпись.

Часто возникает вопрос. Обязательно ли указывать в претензии ссылки на законодательные нормы, регулирующие вашу ситуацию? Указывать ссылки на законодательные нормы не обязательно, но требования, предъявляемые Вами в претензии, должны быть основаны на нормах действующего законодательства, а не просто желаемые Вами.

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.

Обращаем Ваше внимание! направление претензии посредством электронной почты законодательством также не запрещается. Однако в этом случае должна иметься

возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.Желательно чтобы адрес электронной почты на которую направлена претензия был размещен на официальном сайте продавца (исполнителя) или указан в выписке из ЕГРЮЛ (ЕГРИП).

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.

Помните! Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе!

В заключении, хотелось бы отметить тот факт, что 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.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите правпотребителей«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.**
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru**
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru**
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru**
г.Саянск, (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,**
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; **ffbuz-taishet@yandex.ru**
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru**
п. Усть-Ордынский, пер.1-й Октябрьский, 12 тел. 8(395-41) 3-10-78 **ffbuz-u-obao@yandex.ru**

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области

Алгоритм написания претензии для потребителей

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43