**Претензия потребителя - зачем нужна, как написать и как вручить**

Автор: Соколова Ирина Евгеньевна,

руководитель аналитического управления Объединения потребителей России

Часто случается, что у потребителя возникают претензии к качеству приобретенного товара (к качеству выполненной работы), а продавец (или исполнитель, выполнивший работу) отказывается реагировать на его устные требования. В таком случае потребителю необходимо составить письменное обращение, в котором изложить суть имеющихся у него претензий и заявить определенные требования.

Остановимся подробно на том, как правильно оформить такое обращение, которое обычно носит название «ПРЕТЕНЗИЯ» (или «ЗАЯВЛЕНИЕ»).

КАК НАПИСАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Итак, претензия оформляется в произвольной форме, но желательно, чтобы в ней присутствовали шесть основных (обязательных) частей:

1 – сведения о том, к кому и кто обращается (по аналогии с обычным почтовым отправлением);

2 – сведения о приобретенном товаре, заказанной услуге (работе);

3 - суть ваших претензий к товару, услуге (работе);

4 – требования, с которыми вы обращаетесь к продавцу (исполнителю);

5 – перечень приложений к претензии;

6 – подпись потребителя и дата.

Теперь остановимся подробнее на оформлении каждой части претензии.

Часть 1. В начале обращения необходимо указать:

1. Кому оно адресовано, например: генеральному директору ООО «Молоток» Иванову П.П.

Если фамилия руководителя не известна, достаточно указать следующее: руководителю ООО «Молоток».

2. От кого подается претензия: фамилия, имя, отчество, контактный телефон, почтовый (или электронный) адрес для ответа на претензию.

Часть 2. Сведения о приобретенном товаре, заказанной услуге (работе)

О товаре в претензии необходимо сообщить следующее:

- какой товар был приобретен (его наименование, марка, артикул, иные отличительные признаки);

- стоимость товара;

- дата покупки (обычно указана в кассовом или товарном чеке или ином документе);

- при необходимости указываются сведения о гарантийном сроке, установленном на товар (к претензии прикладывается гарантийный талон).

О выполненной работе в претензии необходимо сообщить следующие сведения:

- описание работы;

- номер договора и дата его заключения;

- дата выполнения работы или дата подписания акта приема-передачи результата выполненных работ;

- стоимость работы;

- при необходимости указать информацию о сроке гарантии на работу - он обычно указывается в договоре или в акте или в ином документе, выданном исполнителем потребителю после окончания работы.

Пример 1.1: 10 января 2012 года я приобрела в вашем магазине чайник фирмы «Одуванчик Ltd», стоимостью 2300 руб., что подтверждается кассовым чеком. На чайник был установлен гарантийный срок 1 год, что подтверждается гарантийным талоном, выданным мне в момент покупки.

Пример 2.1: 5 марта 2011 года я заключил с вашей организацией договор № 210 на изготовление, доставку и установку мебели. Сумма договора составила 56000 руб. Мебель была доставлена и установлена 1 июня 2009 года. На мебель был установлен гарантийный срок - 18 месяцев, что подтверждается пунктом 4.5 договора.

Часть 3. Суть претензий к товару, услуге (работе)

В произвольной форме нужно изложить свои претензии к товару или услуге (работе). Например, сообщить о том, что товар имеет недостаток (подробно описать этот недостаток), или уведомить о том, что работа выполнена с нарушением срока, установленного договором, или допущены иные нарушения ваших прав.

Пример 1.2: Через месяц после покупки чайник перестал включаться (стал протекать и т.п.).

Пример 2.2: В январе 2010 г. в мебели был обнаружен недостаток: деформация фасадов, перекос дверей и т.п.

Часть 4. Требования к продавцу (исполнителю)

В претензии необходимо изложить конкретные требования: заменить некачественный товар, уценить товар, вернуть уплаченную за товар сумму, устранить недостатки, возместить убытки, выплатить неустойку и др.

Предъявленные требования должны быть обоснованы и соответствовать законодательству, например, статьям 18 или 29 Закона «О защите прав потребителей». Поэтому в претензии, желательно не только перечислить конкретные претензии к товару (работе или услуге), но и сослаться на нормы законодательства, которые могут быть основанием для предъявления этих требований.

Если требуете возместить убытки, к претензии нужно приложить копии документов, которые подтверждают размер причиненных убытков, а если требуете выплатить неустойку - обосновать ее размер, сделав необходимый расчет.

Можно включить в текст претензии предупреждение о последующем обращении в Роспотребнадзор или суд за защитой своих прав, в случае если продавец откажется добровольно удовлетворить претензию потребителя.

Часть 5. Необходимо указать, копии каких документов прилагаются к претензии.

Такими документами, в зависимости от ситуации, могут быть: товарный или кассовый чек, гарантийный талон, договор, акт гарантийной мастерской или сервисного центра, заключение независимой экспертизы и т.п.

Часть 6. В конце претензии обязательно должна стоять фамилия, имя, отчество потребителя, его подпись и дата

КАК ПРАВИЛЬНО ВРУЧИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Претензию можно вручить лично, приехав в магазин (или офис исполнителя, изготовителя и др.). Один экземпляр претензии необходимо передать любому должностному лицу, например администратору или юристу - если вы имеете дело с большим офисом или непосредственно продавцу в маленькой торговой точке. Помните, принимать претензию руководитель организации лично не обязан!

На втором экземпляре (он должен остаться у потребителя) необходимо получить отметку о принятии претензии, которая обычно включает в себя: подпись лица, принявшего претензию, ее расшифровку (фамилия, имя, отчество, должность), дату принятия, печать или штамп (юридического лица или индивидуального предпринимателя). Наличие печати (штампа) на претензии не обязательно – суды, в большинстве случаев, считают доказанным факт вручения претензии и без нее.

Претензию можно отправить обычной почтой (или телеграммой). Отправлять письмо с претензией нужно обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложения (в описи сделать запись – претензия с такими-то требованиями. Например: претензия с требованием о замене товара).

"Путь" письма легко проследить с помощью интернет-ресурса http://info.russianpost.ru/servlet/post\_item. Здесь вы сможете узнать дату доставки заказного письма адресату по идентификационному номеру, указанному в квитанции. Распечатка с этого сайта принимается судами как доказательство факта (даты) вручения претензии.

Текст отправленной телеграммы нужно заверить на почте и сохранить вместе с уведомлением о ее вручении.

Документы, полученные с почты (чек, опись вложения, уведомление о вручении), необходимо сохранить – они будут являться доказательством получения адресатом вашей претензии.

Итак, для того, чтобы претензия была составлена грамотно необходимо соблюдать следующие простые правила:

- из текста претензии должно быть понятно: кто, от кого, почему и что требует;

- претензия должна быть подготовлена в двух экземплярах;

- нужно иметь подтверждение того, что претензия была получена продавцом (исполнителем), с указанием даты ее получения.

ЗАЧЕМ НУЖНО ПИСАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Досудебная письменная претензия к продавцу (исполнителю) не является обязательной - в силу Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе сразу обратиться в суд. Но все же обращаться к продавцу (или исполнителю) с досудебной претензией очень важно - законодательство в этой части имеет некоторые особенности, о которых необходимо знать.

Рассмотрим пример 1.

Допустим, что установленный договором срок выполнения обязательства исполнителем нарушен и потребитель, руководствуясь ст. 28 Закона "О защите прав потребителей", устно заявил о расторжении договора и потребовал вернуть деньги.

Исполнитель проигнорировал требования потребителя, деньги в установленный законом срок не вернул. Потребитель вынужден обращаться в суд с исковым заявлением, в котором, в том числе, требует выплатить ему законную неустойку за нарушения срока возврата денежных средств.

Но суд "верит" только документам, т.е. ему потребуются доказательства. И потребитель будет обязан предъявить суду такие доказательства - документы, подтверждающие факт того, что требование действительно предъявлялось исполнителю и дату, когда оно было принято исполнителем. Таким доказательством и будет являются письменная досудебная претензия.

Но если факт обращения с таким требованием не будет считаться доказанным - по причине того, что претензии предъявлялись устно, то и у суда не будет оснований для взыскания неустойки.

Рассмотрим пример 2.

Законом «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность продавца (исполнителя и др.) за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя - за такой отказ суд взыскивает с ответчика штраф в пользу потребителя.

Допустим, был приобретен товар, в котором обнаружились недостатки. Потребитель устно потребовал вернуть деньги за этот товар, но получил отказ. Подумав, потребитель все же обратился в суд и выиграл дело. Но по решению суда смог вернуть только сумму, которую заплатил за товар. А если бы досудебная претензия была правильно написана и вручена, то суд присудил бы потребителю еще и неустойку (1 % от стоимости товара за каждый день задержки возврата денежных средств) и штраф в размере 50 % от присужденного в пользу потребителя - за отказ добровольно разрешить дело в досудебном порядке.

Например:

Товар был куплен за 10 000 руб. Продавец нарушил срок возврата денег на 100 дней, в подтверждении этого потребитель предъявил врученную претензию.

Посчитаем неустойку: 10 000 руб. х 1 % х 100 дней = 10 000 руб.

Итак, суд присудил потребителю: стоимость товара (10 000) + неустойку (10 000), т.е. 20 000 руб.

В дополнение к этому суд взыскал с продавца штраф: (50 % от присужденного): 20 000 руб. х 50 % = 10 000 руб.

Таким образом, если бы потребитель написал досудебную претензию и правильно ее вручил, то на основании решения суда смог бы получить 30 000 руб.

СПРАВОЧНО

В ряде случаев досудебный порядок предъявления претензий, является обязательным. Например, таких как спор, вытекающий из договора перевозки пассажира, багажа и груза, из договора реализации туристического продукта, договора предоставления услуг связи и ряда других.

ВЫВОДЫ

Несмотря на то, что предъявление досудебной претензии в большинстве случаем не является обязательным, мы рекомендуем потребителю использовать этот путь для того, чтобы документально зафиксировать юридически значимые факты, необходимые для дальнейшего рассмотрения дела в суде.

Отсутствие надлежащим образом оформленной и врученной продавцу досудебной претензии может затруднить ход судебного разбирательства, а в ряде случаев сделать невозможным взыскания неустойки и (или) штрафа в пользу потребителя.