

Как составить и подать претензию?

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации при оказании некоторых видов услуг населению (туризм, услуги связи, транспортные услуги), установлен досудебный претензионный порядок, наличие которого носит обязательный характер.

При продаже товара ненадлежащего качества также возможно решить возникшую проблему в досудебном порядке. Суть его заключается в составлении потребителем претензии и ответе на нее продавцом (исполнителем). Поэтому, прежде чем заявлять о своих требованиях в судебном порядке, необходимо соблюсти досудебный порядок разрешения споров и разногласий, т.е. направить в адрес продавца (исполнителя) письменную претензию.

При написании претензии вначале определитесь со своими требованиями. Чтобы четко представлять, что Вы хотите от продавца или исполнителя, следует ознакомиться с основными правами потребителя, гарантированными законом. Отсюда и будут вытекать ваши требования. Основные права потребителя

- на качество
- на безопасность
- на информацию
- на возмещение ущерба

Право на качество означает, что продавец должен передать потребителю качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу). Право на безопасность: потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Право на информацию: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести и использовать. На основании этой информации мы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

Право на возмещение ущерба: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Претензия составляется в 2-х экземплярах, один из которых остается у Вас. Укажите точное название фирмы, ее адрес. Эти данные можно узнать из документов, которые выдаются потребителю при заключении договоров, при оплате денежных средств за товары (услуги), а также должны быть указаны на вывеске. Укажите свои данные: ФИО, адрес, телефон. Кратко изложите суть возникшей конфликтной ситуации, при этом для наиболее быстрого решения (возможно, потребуется экспертиза) подробно опишите дефект товара или факт оказания некачественной услуги. Изложите ваши требования: возврат денег, замена товара, уменьшение покупной стоимости или стоимости услуги (на ваш выбор). Поставьте число и подпись. К претензии приложите ксерокопии имеющихся у Вас документов: чеков, договора. **Ни в коем случае не отдавайте подлинник!** Он должен остаться у вас.

Итак, представим ситуацию, когда купленный Вами товар оказался ненадлежащего качества. П. 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» дает потребителю возможность по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Защита прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг) и требования потребителя к исполнителю при оказании некачественных услуг (работ) регулируются ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», которой предусмотрено, что потребитель вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В заключении претензии Вы можете указать продавцу (исполнителю) на Ваше намерение обратиться в суд с исковым заявлением при неудовлетворении Ваших требований в срок, установленный Законом «О защите прав потребителей».

Претензию можно подать двумя способами: заказным письмом с уведомлением о доставке или непосредственно продавцу (исполнителю). При этом следует учитывать, что для установления в последующем даты предъявления претензии нужно, чтобы на Вашем экземпляре претензии была отметка законного представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя, либо лица, уполномоченного продавцом (исполнителем) на получение данной претензии с подписью данного лица, расшифровкой подписи и указанием занимаемой должности. Кроме этого, можно взять с собой одного свидетеля для доказательства в суде факта предъявления требований в досудебном порядке. В присутствии свидетеля передайте претензию предпринимателю или сотруднику фирмы. Если таковые отказываются принимать претензию, просто оставьте претензию на прилавке либо на столе сотрудника офиса. В этом случае свидетель на Вашем экземпляре претензии должен написать, что претензию принять отказались, и она оставлена в отделе. Свидетель указывает свои паспортные данные, дату и расписывается. Если Вам предлагают оставить товар в отделе для проведения экспертизы, его можно оставить, при этом на Вашем экземпляре претензии продавец должен сделать соответствующую отметку либо дать расписку.

Для того, чтобы избежать спорных ситуаций, при передаче товара продавцу необходимо потребовать подробно описать сдаваемый товар, его внешний вид. Однако, если Вы не уверены в том, что Ваш товар будет сохранен в надлежащем состоянии, можете не отдавать вещь, а предложить принести её в день проведения экспертизы непосредственно эксперту.

Когда все предварительные этапы пройдены, остаётся ждать. Уже на следующий день по истечении срока, установленного Законом для удовлетворения отдельных требований потребителей, можно составить и отправить исковое заявление в суд, в котором кроме возмещения стоимости товара (услуги) также потребовать выплаты неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований и штраф за отказ выполнить требования потребителя в добровольном порядке.

Информация предоставлена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл»