

Часто задаваемые вопросы

Как правильно написать претензию?

Форма претензии может быть любой. Тем не менее, основания претензии и излагаемые в ней требования должны быть понятны адресату. Требования должны базироваться на фактах и законе. Поэтому стоит придерживаться следующих правил.

1. В претензии обязательно должен быть указан адресат - продавец или исполнитель (иногда изготовитель или импортер). Обращаем внимание, что претензия составляется не на имя магазина, а на имя лица (индивидуального предпринимателя) или организации (ООО, АО или иного юридического лица) указанного в кассовом, товарном чеке или ином документе подтверждающем факт оплаты. Если продавцом или исполнителем является юридическое лицо (ООО, АО и т.д.) не указывайте в претензии конкретного адресата (директора или иного руководителя), чтобы иметь возможность вручить претензию любому работнику организации.
2. Необходимо указать от кого претензия, указав фамилию, имя и отчество потребителя и контактный адрес и телефон. По указанному адресу продавец или исполнитель направит ответ на претензию.
3. Текст претензии имеет смысл начинать с указания факта наличия договорных отношений между сторонами. Например, 27.10.2012 года между мною и ИП Ивановым А.А. был заключен договор купли-продажи куртки...
4. Далее необходимо указать факт наличия или отсутствия (истечения) гарантийного срока на товар или работы, услуги. Стоит помнить, что претензии по некачественному товару, работам и услугам можно предъявлять: - в течение гарантийного срока товара, работы, услуги (доказывать возникновение недостатков по вине потребителя должен продавец или исполнитель) - по окончании гарантийного срока, но в пределах 2-х лет после передачи товара, выполнения работ, оказания услуги (доказательства наличия недостатков должен предъявлять потребитель) - в течении 2-х лет в отношении товара, работы, услуги если гарантийный срок не устанавливался (доказательства наличия недостатков должен предъявлять потребитель).

5. Далее необходимо перечислить все имеющиеся в товаре или результате работы недостатки.

6. Желательно сослаться на положения закона, по которому потребитель вправе заявить какое-либо требование. Например, на ст.18 (по товарам) или ст.29 (по работам, услугам) закона «О защите прав потребителей» перекрёстная с разделом НПА.

7. Потребовать от продавца или исполнителя удовлетворения выбранного потребителем требования. Например, потребовать возврата уплаченной за некачественный товар суммы в определенном размере или повторного выполнения исполнителем работы за свой счет и в определенный срок.

8. Обязательно поставить дату составления претензии и подпись с расшифровкой. Претензия составляется в 2-х идентичных экземплярах, один из которых с отметкой о вручении остается у потребителя.

По вопросам связанным с судебной защитой прав потребителей можно обращаться в отдел экономики и инвестиционного развития администрации Бессоновского района по адресу: с.Бессоновка, ул.Коммунистическая, д. 2, каб.106 или по телефону (884140) 25265.