Часто случается, что у потребителя возникают претензии к качеству приобретенного товара (услуги), а продавец (исполнитель) отказывается реагировать на его устные требования. В таком случае главным инструментом защиты прав потребителей является письменное обращение (претензия). В претензии описывается недостаток товара (услуги) и выставляются требования (по выбору потребителя), предусмотренные Законом РФ « О защите прав потребителей».

Каждый вправе самостоятельно определять, как написать претензию, что включать в претензию, какие требования в претензии заявить, кому предъявить претензию. Претензия оформляется в произвольной форме, однако в ней нужно обязательно указать:

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 (ФИО 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 контактные данные (телефон, адрес). По указанному адресу продавец или исполнитель направит ответ на претензию, по телефону уведомляет о готовности ответа на претензию.
3. Текст претензии необходимо начинать с указания факта наличия договорных отношений между сторонами. Например, 27.10.2013 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 окончанию 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).

1. Далее необходимо перечислить все имеющиеся в товаре или результате работы недостатки.
2. Желательно сослаться на положения закона, по которому потребитель вправе заявить какое-либо требование. Например, на ст.18 (по товарам) или ст.27, 29 (по работам, услугам) Закона РФ «О защите прав потребителей».
3. 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.
4. Обязательно поставить дату составления претензии и подпись с расшифровкой.

Претензия составляется в 2-х идентичных экземплярах.