«Недавно купила в магазине набор посуды, однако при тщательном осмотре покупки дома обнаружила весьма неприятные дефекты. В магазине менять товар отказались. Хочу обратиться в магазин с претензией. Скажите, как правильно ее оформить и подать?»

Отвечает помощник прокурора Большесолдатского района Толстая В.Н.: Наибольшую категорию споров, рассматриваемых судами, составляют споры о защите прав потребителей. Указанные отношения регламентируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон). При этом зачастую спор между потребителем и второй стороной может быть разрешен путем его досудебного урегулирования, то есть путем направления потребителем претензии лицу, продавшему некачественный товар (оказавшему некачественную услугу).

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору. Претензия составляется в свободной форме, однако для помощи потребителю предлагается краткая информация по составления претензии.

Претензия состоит из адресной части и содержания.

В претензии необходимо указать: получателя претензии, то есть кому она направляется (наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен)); отправителя претензии (ФИО потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

В тексте претензии последовательно отражается следующее: когда, где и по какой цене приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу), указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу). При этом отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п. 5 ст. 18 Закона); когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил продавец (изготовитель, исполнитель), например, нарушение сроков передачи товара, выполнения работы или оказания услуги; положения закона, на которых потребитель основывает свои требования. В зависимости от обстоятельств дела заявитель вправе основывать свои требования на гражданском законодательстве и законодательстве о защите прав потребителей; требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков, направлении письменного ответа на претензию); перечень документов, на которых потребитель основывает свои требования (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии; дата и личная подпись потребителя.

Направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами: личное вручение (целесообразно изготовить два экземпляра претензии, на одном из которых продавец проставит отметку о получении претензии); почтовое отправление (рекомендуется направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом).

По законодательству письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки обязаны только государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей такие требования отсутствуют. Формально продавец (изготовитель, исполнитель) не обязан давать мотивированный ответ на вашу претензию. Однако продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, возвратить денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от 7 дней до месяца в зависимости от ситуации. Поэтому подтверждение даты вручения претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) важно для исчисления сроков исполнения требований и взыскания штрафов с продавца (изготовителя, исполнителя).

В случае обращения в суд и вынесения решения в пользу потребителя с продавца (изготовителя, исполнителя) за неисполнение требований в добровольном порядке взыскивается штраф в размере 50% присужденных истцу сумм.

Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) требуется, как правило, если гражданин намерен обратиться в Роспотребнадзор с целью проведения им внеплановой проверки продавца (изготовителя, исполнителя).