

ПРЕТЕНЗИЯ – это письменное заявление покупателя, заказчика продавцу, исполнителю или изготовителю с просьбой добровольно восстановить нарушенное право потребителя, возместить причиненный ему ущерб. Заявитель при это указывает на способ, которым может быть восстановлено его нарушенное право либо возмещен ущерб. Этот способ он выбирает из числа тех, которые предусмотрены Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Действующее законодательство не содержит обязательного требования о том, чтобы по спорам о защите прав потребителей во всех случаях до обращения в суд потребитель сначала предъявлял претензию к продавцу, изготовителю или исполнителю. «До подачи искового заявления в суд **обязательный претензионный порядок** урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации). Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на п. 1 ч. 1 ст. 135 Гражданского Процессуального Кодекса РФ.» Такое разъяснение содержится в п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Обязательное требование к услуге по перевозке пассажиров – это её безопасность независимо от вида транспорта. Если в результате нарушения этого требования пассажир получил повреждение имущества или здоровья, то прежде чем он обратится в суд с иском, он обязан предъявить перевозчику судебную претензию.

Поскольку в абсолютном большинстве случаев предъявление такой претензии не является обязательным, то законодатель не установил какую бы то ни было форму для этого документа.

Если закон не обязывает, то это не значит, что предъявлять претензию не нужно. Во-первых уладить конфликт без суда всегда целесообразно. Во-вторых, заявленная претензия о добровольном восстановлении нарушенного права или возмещении ущерба в случае необоснованного её отклонения становится важным обстоятельством в суде.

Согласно ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», «При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.» (см. п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17).

стрируемыми почтовым отправлением с обязательным уведомлением о вручении и описью вложения – заказным или ценным письмом – из отделения Почты России. Расходы на пересылку являются Вашими убытками и подлежат возмещению обязанным лицом, если требование в отношении товара или услуги будет признано правомерным.

После получения претензии обязанное лицо должно приступить к его рассмотрению и удовлетворению изложенных в ней требований, имейте в виду: претензия с неправомерным требованием не влечет за собой возникновения обязанностей по его удовлетворению у продавца.

Помните, что если Вы не передаете товар для проверки качества сразу, срок удовлетворения требования по существу приостанавливается с даты направления обязанным лицом требования о предоставлении товара на проверку качества по день фактического предоставления товара – задерживая товар, Вы тем самым совершаете просрочку кредитора, и ответственность за срок такой задержки обязанное лицо нести не будет на основании ст. 406 ГК РФ.



Если обязанное лицо по результатам проверки качества товара придет к выводу о вине потребителя в возникновении недостатка, при возникновении спора с потребителем о его причине, обязанное лицо должно за свой счет провести экспертизу товара, в которой потребитель также имеет право участвовать. При этом, если экспертиза подтвердит вину потребителя (а также третьего лица или обстоятельств непреодолимой силы) в возникновении недостатка, тот будет обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, транспортировку и хранение товара. Результат экспертизы потребитель вправе обжаловать в судебном порядке.

БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

■ Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон	
Альметьевский	(8553)	22-21-33
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

■ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан) телефон горячей линии: **(843) 236-94-11** on-line консультация в «ВКонтакте»: <https://vk.com/zpprprnt>

■ Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел. **(843) 221-90-16**.

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»



КАК ПРАВИЛЬНО СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Образцы составления претензий

ПРЕТЕНЗИЯ в данном случае – это не просто выражение недовольства или несогласия, это способ и попытка **УЛАДИТЬ КОНФЛИКТ ДО И БЕЗ СУДА**.

Прежде всего, необходимо определить, по поводу чего потребитель (покупатель, заказчик) может предъявлять претензии.

- Это: – по поводу недостатков приобретённого товара,
– по поводу недостатков выполнения работы (оказания услуги),
– нарушения сроков их выполнения.

Претензия составляется в свободной форме и подается в письменном виде и содержит некоторые необходимые сведения.

КАК СОСТАВИТЬ И ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Закон РФ «О защите прав потребителей» (Далее - Закон) и Гражданский Кодекс РФ (ГК РФ) предусматривают определенный перечень обязанных лиц, которым могут быть предъявлены требования потребителя. Так, Закон в своих положениях указывает на изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченную изготовителем или продавцом организацию, импортера. В числе возможных требований, предъявляемых стороне договора, нарушившей Ваши права, могут быть как основные, так и дополнительные; Договор купли-продажи товара, как правило, заключается в простой письменной форме.

Потребитель получает на руки товарный и кассовый чек, которые и являются доказательством как самого факта заключения договора, так и его условий: наименование товара, его стоимость; иногда в чеке указывается гарантийный срок, установленный на товар. Также в нем обязательно присутствует информация о продавце: ИНН, ОГРН, название и организационно-правовая форма (ИП, ООО и т.п.), дата совершения договора.

Некоторые товары реализуются по договорам купли-продажи (например, автомобили), в этом случае возьмите реквизиты продавца из договора. Юридические реквизиты продавца Вы вносите в шапку своей претензии:



«Продавцу» (например, «ООО магазин «Товары для дома»
ИНН (перепишите из чека или договора)»

Юридический адрес продавца можно установить по ИНН или ОГРН путем запроса на сайте Федеральной налоговой службы РФ по адресу <http://egrul.nalog.ru/fns/index.php>, данные индивидуальных предпринимателей можно получить в ИФНС по месту жительства путем подачи личного запроса, эта услуга платная. Расходы на этот запрос при нежелании обязанного лица сообщить свои данные добровольно можно истребовать с ответственного лица в качестве убытков в порядке п.1 ст.18 Закона.

Зачастую случается так, что юридический адрес не совпадает с фактическим. В этом случае впишите в шапку претензии и фактический адрес, по которому заключался договор:



«Продавцу» (например, «ООО «Название»
ИНН (перепишите из чека или договора)
Юридический адрес такой-то
Магазин «Товары для дома»
адрес заключения договора такой-то».

Далее укажите свою фамилию, имя и отчество, домашний адрес с почтовым индексом и номер контактного телефона:



«от Фамилии Имени Отчества
адрес
контактный телефон»

Напишите заголовок: **Претензия**

Далее в тексте претензии должны быть указаны сведения о дате заключения договора, о товаре или возмездной услуге (работе), являющихся предметом договора, об установленном на товар или услугу (работу) гарантийном сроке, а также - суть Ваших претензий:



«Такого-то числа такого-то года я приобрел(-а) у вашей организации по договору купли-продажи (или заключил(-а) с вашей организацией договор на оказание такой-то услу-

ги, или договор на выполнение таких-то работ) мобильный телефон марки такой-то, модели такой-то, серийный номер такой-то (далее - «Товар»), что подтверждается копией кассового (товарного) чека (договора), копия прилагается.

На товар (работу, услугу) договором установлен гарантийный срок продолжительностью столько-то месяцев (дней, лет), копия гарантийного талона прилагается; или

Гарантийный срок на товар (работу, услугу) договором установлен не был (если гарантия не предоставлялась).

Товар (результат работы, услуги) использовался в соответствии с указаниями, изложенными в руководстве к товару (результату работы, услуги). Спустя столько-то месяцев (дней, лет) в товаре (результате работы, услуги) мною был обнаружен недостаток, который заключается в том-то (проявляется так-то)».

Следующим шагом приведите основания требований, основанные на законе, для этого убедитесь в том, что правильно понимаете свои права:

- в случае обнаружения недостатков в товаре Ваши права перечислены в Главе II Закона: в ст. 15, 18, 19;
- если претензия предъявляется по факту нарушения Ваших прав в отношении оказанной возмездной услуги или выполненной работы – это ст. 28, 29 Закона.

При этом ст.19 Закона определяет сроки, в течении которых потребитель может предъявлять требования, ст.18 Закона – права потребителя в отношении товара с недостатком; ст.15 Закона – компенсация морального вреда; ст. 29 Закона определяет права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).



В претензии можно предъявить **только одно основное требование в отношении товара (работы, услуги)**, имеющих недостаток. Предъявляя сразу несколько требований, Вы тем самым даете продавцу (исполнителю работы, услуги) право самостоятельно выбирать требование, которое будет удовлетворено. Поэтому к выбору требования надо подходить ответственно и взвешенно.

Вернемся к тексту составляемой нами претензии:



На основании п.1 ст.19 Закона потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, а в соответствии с п. 6 ст. 18 Закона в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В соответствии с п.5 ст.18 Закона продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны

провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Руководствуясь своим правом по п.1 ст.18 Закона, отказываюсь от исполнения договора купли-продажи товара, и требую:

- В течении 10 дней со дня получения настоящей Претензии провести проверку качества товара и возратить уплаченную за товар ненадлежащего качества денежную сумму. Товар для проведения проверки качества готов(-а) предоставить немедленно;

(если Вы намерены участвовать в проверке качества товара, укажите это в тексте претензии. При недоверии к продавцу также сообщите что товар доставите на проверку качества лично, и потребуйте уведомить Вас о месте и времени ее проведения):

- В случае проведения проверки качества товара я намерен(-а) принять в ней участие, для чего требую заблаговременно уведомить меня о месте и времени ее проведения по контактному телефону, указанному в настоящей Претензии (или по моему адресу, указанному в настоящей Претензии)».

Напомните обязанному лицу об ответственности за нарушение срока удовлетворения требования:

В случае необоснованного уклонения, либо задержки удовлетворения требований по существу настоящей Претензии, на основании ст. 23 Закона продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара, а потребитель вправе предъявить другое требование, предусмотренное ст.18 Закона. Кроме того, я буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих прав».

Завершите текст претензии перечнем прилагаемых к ней документов, своей подписью и датой:



«Приложения:
- копия чека (договора);
- копия гарантийного талона.
Подпись, фамилия, инициалы, дата составления»

Обязательно сделайте копии кассового, товарного чека, договора (если заключался), гарантийного талона. К претензии прикладывайте **только копии** этих документов, исключение составляет гарантийный талон, если Вы предъявляете требование о безвозмездном устранении недостатка товара: по закону обязанное лицо должно заполнить отрывной корешок талона при проведении гарантийного ремонта - в этом случае у Вас останется копия гарантийного талона.

Претензия составляется в **двух экземплярах** – для обязанного лица и потребителя. Факт получения претензии представителем обязанного лица фиксирует в экземпляре потребителя указанием своей фамилии и инициалов, личной подписью и датой принятия, затем передает ее потребителю, второй экземпляр остается у обязанного лица.

Если обязанное лицо осуществляет свою деятельность по нескольким адресам под одними и теми же реквизитами, претензия может быть вручена по любому из этих адресов.

Случается, что представитель обязанного отказывается принимать претензию. В этом случае необходимо отправить ее реги-