

Как подать претензию.

Первое, что Вам надо сделать, - необходимо написать претензию (письменное обращение к контрагенту в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением обязательств), содержащую в себе одно из тех требований, какие предусмотрены Законом. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено одно и лишь к одному из контрагентов либо продавцу, либо изготовителю, либо импортеру, либо исполнителю, либо уполномоченным организации или предпринимателю

То, с чего необходимо начать, это еще раз перепроверить: кем именно вам был продан товар (оказана услуга или выполнена работа). Если у Вас сохранился товарный или кассовый чек, то в его реквизитах в обязательном порядке должно быть указаны сведения о контрагенте, его ИНН, ОГРН, организационно правовой форме.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делают отметку о ее получении. Под продавцом (исполнителем, изготовителем) понимается индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, продавшее товар (выполнившее работу, оказавшее услугу), а не конкретный работник, осуществлявший взаимодействие с Вами. Поэтому претензия может быть передана любому лицу, представляющему контрагента. Таким представителем является любой работник. Претензию можно передать лично не только по конкретному адресу приобретения товара (работы, услуги), но и в любом месте осуществления деятельности Вашего контрагента. Отдельные продавцы (исполнители) бывает, меняют место своей дислокации, в связи с чем, обратившись по адресу, где вы приобрели товар, вы можете обнаружить другую вывеску. Не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных индивидуальных предпринимателях и юридических лицах Вам обязаны предоставить в регистрирующем органе, которым является соответствующая Инспекция Федеральной налоговой службы. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки, в таком случае, окажутся хорошим подспорьем. В случае если продавец являлся предпринимателем, но к моменту предъявления претензии прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не означает, что к нему нельзя предъявить претензию. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано или фактически прекратило свою деятельность, и у него отсутствует правопреемник, то необходимо в каждом конкретном случае или выбирать другого контрагента, к которому в соответствии с законом потребитель может предъявить требование или обратиться в общественное объединение потребителей, где вам дадут совет, как поступить в такой ситуации.

Если по каким-либо причинам продавец (изготовитель, исполнитель) отказываются принимать претензию, либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что эти очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Получив претензию, продавец (исполнитель) должен принять решение о порядке рассмотрения вашего требования. Так, например, приняв решение о проведении проверки качества, он должен известить вас о времени и месте ее проведения. Потребитель вправе принимать участие, как в проверке качества, так и при производстве экспертизы. Во избежание недоразумений, рекомендуем Вам изначально высказать в тексте претензии такое свое намерение, с просьбой проинформировать Вас о месте и времени проведения

проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи вами некачественного товара) или экспертизы, с указанием лиц, которые будут их проводить.

Обратите внимание на то, что продавец не обязан вам письменно отвечать. В силу четких указаний закона он должен в установленный срок или удовлетворить Ваше требование, или отказать Вам в этом. При этом под отказом понимаются, как фактический отказ, так и любое бездействие контрагента. Это необходимо учитывать при написании конкретной претензии. Если Ваше требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара или выплаты неустойки или убытков), то рекомендуем Вам указать в тексте претензии полные реквизиты Вашего банковского счета, куда контрагент, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если Ваше требование не удовлетворено, то еще раз оцените правомерность своих требований, возможно, посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей и обращайтесь в суд. Обратиться в суд Вы можете как самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении иска), так и обратиться с просьбой отдел защиты прав потребителей Роспотребнадзора или к общественному объединению потребителей о выступлении в защиту Ваших прав.