

## Как подать претензию.

**С чего начать, если купленный Вами товар оказался с недостатками, а мебель на заказ не изготовили в срок, либо ремонт квартиры затянулся, — воспользуйтесь своими правами в соответствии с [Законом РФ «О защите прав потребителей»](#).**

Первое, что Вам надо сделать, — необходимо написать претензию (письменное обращение к продавцу, исполнителю работ (услуг) в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением обязательств), содержащую в себе одно из тех требований, какие предусмотрены Законом.

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 продавце, исполнителе 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 продавца, исполнителя. 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 продавца или исполнителя.

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. Если наличие недостатка не оспаривается, но в результате проверки качества продавец (исполнитель) посчитал, что причиной возникновения недостатков являются ваши виновные действия (например, нарушение правил хранения или эксплуатации) или бездействие (например, не выполнение требований о техническом обслуживании), то продавец обязан провести экспертизу. 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 продавца или исполнителя. 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 продавец, исполнитель, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, то укажите наименование и местонахождение вещи.

Если Ваше требование не удовлетворено, то еще раз оцените правомерность своих требований, и обращайтесь в суд.