

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ И НАПРАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПРОДАВЦУ (ИЗГОТОВИТЕЛЮ, ИСПОЛНИТЕЛЮ)?

Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и ее суть. Направить претензию можно лично, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения или в форме электронного документа при соблюдении определенных условий.

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.

Адресная часть претензии

В шапке (адресной части) претензии необходимо указать следующее:

1. Получателя претензии, то есть кому она направляется: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен).

Реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть, например, указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу) ([п. 1 ст. 4.7](#) Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ).

Адрес места нахождения юридического лица - продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России ([ст. 2, пп. "в" п. 1 ст. 5, п. п. 1, 8 ст. 6](#) Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; [п. 1, пп. 5.5.6 п. 5.5](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506).

2. Отправителя претензии: Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты.

Содержание претензии

В тексте претензии последовательно отражается следующее:

1. Когда, где и по какой цене приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу).

Обратите внимание!

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 от 07.02.1992 N 2300-1).

2. 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).

3. 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 ([п. 1 ст. 1 Закона N 2300-1](#)).

4. Требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков, направлении письменного ответа на претензию).

5. Перечень документов, на которых потребитель основывает свои требования (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии. При этом отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований ([п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#)).

6. Дата и личная подпись потребителя.

Направление претензии и срок ответа на нее

Если иное не установлено договором с продавцом (изготовителем, исполнителем), направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами ([п. 2 ст. 165.1, п. 2 ст. 434 ГК РФ; п. п. 64, 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25; пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234](#)):

1. Лично. Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).

2. По почте либо в форме электронного документа. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе ([п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25](#)).

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 и срок ответа на претензию не установлен ([ч. 1, 4 ст. 1, ст. 12 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ](#)).

Продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации. Поэтому подтверждение даты вручения претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) важно для исчисления сроков исполнения ваших требований и взыскания штрафов с продавца (изготовителя, исполнителя).

Так, в случае обращения в суд и вынесения решения в вашу пользу с продавца (изготовителя, исполнителя) за неисполнение ваших требований в добровольном порядке взыскивается штраф в размере 50% присужденных вам сумм ([п. 1 ст. 165.1 ГК РФ; п. 6 ст. 13, п. 1 ст. 21, ст. 22, п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1](#)).

Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) требуется, как правило, если вы намерены обратиться в Роспотребнадзор с целью

проведения им внеплановой проверки продавца (изготовителя, исполнителя) или контрольной закупки соответствующих товаров (работ, услуг) (ч. 3 ст. 16.1, пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](#) Роспотребнадзора от 07.12.2016).



Полезная информация по вопросу

Официальный сайт Федеральной налоговой службы - www.nalog.ru

Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mosstanexpert.ru

Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
