

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ И ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ О ВОЗВРАТЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА?

В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Для этого необходимо составить претензию о возврате некачественного товара, в которой изложить основания ее предъявления и заявить свои требования ([п. 4 ст. 503 ГК РФ](#); [п. п. 1, 3 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

Для составления и предъявления претензии о возврате некачественного товара рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте претензию

Претензия составляется в свободной форме. В ней следует указать:

1. Данные получателя претензии: наименование продавца (изготовителя, импортера), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если известен).

Наименование организации или ИП, ИНН могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за товар ([п. 1 ст. 4.7 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ](#)).

Адрес места нахождения юридического лица 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. Данные потребителя: Ф.И.О., адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется).

3. Описание оснований предъявления претензии. Для этого рекомендуется указать дату и место приобретения товара, его стоимость, размер расходов, связанных с приобретением товара (например, стоимость доставки, установки товара, консультации специалиста), а также описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения.

4. Требования потребителя, например, об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы.

5. Перечень прилагаемых к претензии документов.

6. Дату и подпись потребителя.

Шаг 2. Подготовьте необходимые документы

Перечень документов, которые необходимо приложить к претензии, определяется с учетом фактических обстоятельств дела.

По общему правилу к претензии рекомендуется приложить кассовый чек (банковскую выписку или иной документ, подтверждающий факт покупки или списания денежных средств в счет оплаты за товар), документы, подтверждающие приобретение дополнительных услуг, непосредственно связанных с покупкой товара, а также акт проведенной экспертизы или

заключение специалиста, содержащие выводы о наличии и/или причинах возникновения недостатка (если имеются).

При этом отсутствие кассового или товарного чека либо 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).

Шаг 3. Направьте претензию и необходимые документы продавцу (изготовителю, импортеру)

Если иное не установлено договором, направить претензию 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. По почте либо в форме электронного документа. Рекомендуется направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательством не запрещается. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

2. Лично путем подачи претензии уполномоченному лицу (директору магазина, старшему администратору, секретарю и т.п.). Рекомендуется изготовить два экземпляра претензии, и желательно, чтобы на вашем экземпляре лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись и дату принятия претензии.

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

Возвратить уплаченную за товар денежную сумму продавец (изготовитель, импортер) обязан в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона N 2300-1).
