

которых передается в магазин, а на втором работники магазина должны поставить свою подпись. Этот экземпляр останется у Вас, как подтверждение того, что претензия получена магазином.

В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны провести экспертизу товара за свой счет. При этом потребитель вправе присутствовать на проведении экспертизы. Вы можете сразу указать свое желание личного присутствия на экспертизе во время составления претензии.

Однако стоит учитывать, что если экспертиза не признает ответственности за дефект товара за продавцом, потребитель должен оплатить продавцу все расходы, связанные с проведением самой экспертизы.

Тем не менее, Вы также имеете право оспорить ее результаты в досудебном порядке, а также провести собственную независимую экспертизу.

Также при несогласии потребителя с решением продавца потребитель вправе обратиться в суд.

При невыполнении продавцом установленных обязательств по претензии, а также отсутствию решения по претензии в сроки установленные Законом, продавец обязан выплатить потребителю неустойку в соответствии со ст. 23 Закона. Дальнейшая ответственность продавца регулируется судом в соответствии со ст. 13 и 17 Закона.

## ВОЗВРАТ ТОВАРА

В соответствии со ст.18 Закона доставка крупногабаритного товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврат его потребителю осуществляется силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат товара может быть выполнен потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю понесенные расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара.

Информация подготовлена по заказу министерства промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области в рамках государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»



Правительство  
Нижегородской  
области



# ПАМЯТКА КАК ПРАВИЛЬНО СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Приобретение некачественного товара, наличие брака или неисправности изделия после покупки – довольно рядовая ситуация в сфере потребительского рынка. Решить конфликтную ситуацию между потребителем и продавцом можно в досудебном порядке, обратившись за помощью к **Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»** (далее – Закон).

Основным документом, подкрепляющим требование потребителя, является претензия к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или к уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Однако, важно не только подать претензию, но и правильно ее составить. При написании претензии в начале определитесь со своими требованиями. Для этого желательно выбрать какой-то главный – наиболее существенный недостаток в товаре или в качестве предоставленной услуги. Чтобы чётко представлять чего вы хотите от продавца или исполнителя следует ознакомиться с основными правами потребителя, гарантированными Законом. Отсюда и будут вытекать ваши требования.

#### **ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ:**

**на качество**  
**на безопасность**  
**на информацию**  
**на возмещение ущерба**

■ **Право на качество** означает, что продавец должен передать потребителю качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

■ **Право на безопасность:** потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом Законом (п.1 ст.7).

■ **Право на информацию:** потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести.

■ **Право на возмещение ущерба:** за нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст. 13 Закона). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

#### **КАК СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ**

Претензия составляется в свободной форме, тем не менее она должна содержать конкретные необходимые сведения:

1. В шапке бланка (листа) претензии укажите, кому адресован документ (наименование организации, ФИО индивидуального предпринимателя). На товарном (кассовом чеке), выданном продавцом, обязательно должны быть реквизиты организации, адрес, где конкретно был приобретён товар (услуга).
2. Четким и понятным почерком пропишите, от кого поступила претензия: ФИО, фактический адрес проживания, контактный

телефон.

3. При написании претензии необходимо начать со сведений о покупке: дата и место приобретения, полное наименование товара и его стоимость, указанные в товарном чеке. Далее указываются либо полные сведения с товарного чека (номер, дата), либо отсылка приложению претензии – копия чека. Стоит указать на отсутствие или наличие гарантийного срока и отметить его продолжительность.

4. Конструктивно и подробно опишите дефект товара (услуги).

5. Изложите свое требование, основываясь на потребительских правах, изложенных в Законе (ст.18, 29).

**Следует указывать только одно конкретное требование, не выдвигая альтернатив для продавца (исполнителя). В противном случае продавец (исполнитель) вправе выбрать любой из предложенных вариантов, не отталкиваясь от ваших интересов.**

6. Текст претензии завершается перечнем прилагаемых документов, а также указанием даты составления претензии, Вашей подписью и ее расшифровкой.

К претензии приложите ксерокопии имеющихся у вас документов: чек, договор, гарантийный талон.

**Ни в коем случае не отдавайте подлинники!** Они должны остаться у вас.

Претензия (заявление) должна быть написана в двух экземплярах, один из