**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, возвратить 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).

**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).

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О./наименование продавца)

 адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О. покупателя)

 адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 телефон: \_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_,

 адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_

 Требование (претензия)

 о расторжении договора купли-продажи и возврате

 стоимости товара ненадлежащего качества

 "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приобрел в магазине

 (Ф.И.О. покупателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О./наименование продавца)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Товар) за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

рублей, что подтверждается кассовым (или: товарным) чеком N \_\_\_\_\_\_\_\_.

Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке, и, соответственно, истекает "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

В процессе использования (эксплуатации) товара выявился существенный недостаток, проявляющийся неоднократно (или: проявляющийся вновь после его устранения), а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требования, указанные в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", предъявляются потребителем продавцу.

В соответствии с п. 4 ст. 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

 На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. ст. 18, 24 Закона

Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

ст. 475 Гражданского кодекса Российской Федерации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. покупателя)

заявляет об отказе от исполнения договора купли-продажи и просит:

 в десятидневный срок <1> возвратить уплаченную за товар ненадлежащего

качества сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей и возместить разницу

между ценой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, установленной кассовым чеком

 (указать товар)

N \_\_\_\_\_\_, и ценой на день удовлетворения настоящего требования в следующем

порядке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 В случае отказа в удовлетворении требований в добровольном порядке

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вынужден будет обратиться в суд за защитой своих прав и

(Ф.И.О. покупателя)

законных интересов.

Приложение:

1. Копии товарного (или кассового) чека от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ N \_\_\_\_.

2. Копия гарантийного талона от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ N \_\_\_\_.

3. Документы, подтверждающие ненадлежащее качество товара.

4. Расчет суммы требования.

5. Доверенность представителя от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (если требование (претензия) подписывается представителем заявителя).

6. Иные документы, подтверждающие доводы, на которых основывает свои требования заявитель.

 "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_

 Покупатель (представитель):

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

**Вопрос:** Каким образом предъявляются претензии к плохо организованной поездке? Например, отель не соответствует заявленной категории или вообще заменен, нет обещанного балкона и т.п.?

**Ответ:** В Законе РФ "О защите прав потребителей" и ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" прямо предусмотрен порядок защиты прав потребителей в случае оказания им услуг ненадлежащего качества.

Сроки подачи претензии, связанные с неисполнением либо ненадлежащим исполнением услуг по договору о реализации туристского продукта, регулируются статьей 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Согласно требованиям данной статьи претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Необходимо иметь в виду, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор также отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Таким образом, лицами, к которым может быть предъявлена претензия в соответствии с новой редакцией Закона, являются как туроператор, поскольку именно на него возложена ответственность за качество туристского продукта, так и турагент в рамках агентского соглашения с туроператором.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Содержание претензии может быть изложено в свободной форме, главное, чтобы присутствовало наименование туроператора, Ф.И.О. туриста, содержались основные причины вашего недовольства и факты, которыми это подтверждается, и четко указывались те требования, на удовлетворение которых вы рассчитываете. Только в этом случае можно надеяться на то, что ваша претензия будет рассмотрена туроператором и не вызовет дополнительных потерь времени на выяснение отсутствующих обстоятельств. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых вручается представителю туроператора или направляется по почте в его адрес, а на втором делается отметка о его получении с указанием Ф.И.О. и должности лица, его получившего, и даты получения (а в случае необходимости - и времени получения), или сохраняется почтовая квитанция об отправлении претензии.

Если по каким-либо причинам у вас отказываются принять письменную претензию, вы можете сделать об этом отметку в самой претензии и в тот же день отправить ее заказным письмом с уведомлением по адресу указанного туроператора. Если по истечении 10 дней вам не предоставлен ответ на заявленную претензию или в удовлетворении претензии вам отказано, хотя вы абсолютно уверены, что туроператор действует противозаконно, то вы вправе обратиться за защитой своих интересов в суд. Содержание претензии законодательством не определено, поэтому имеет произвольную форму. Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу, которую также необходимо указать в обращении к организации, оказавшей услуги ненадлежащим образом, при этом вид доказательства зависит от обстоятельства, подлежащего доказыванию.

24.04.2018