

# Образцы претензий по защите прав потребителей



Когда вы являетесь потребителем и вследствие покупки товаров или услуг ваши права были нарушены, то вы должны для начала составить письменный документ, именуемый претензией потребителя. Претензия представляет собой документ, в котором содержатся требования недовольного качеством товара, работы или услуги, потребителя. Потребитель, написав претензию считает, что его законные права были нарушены.

Вам нужно грамотно составить претензию, так как чаще всего это способствует разрешению конфликтной ситуации мирным путем, не обращаясь в суд. Для правильного оформления претензии разберитесь с тем, какие требования вы будете предъявлять продавцу, четко выучите свои права, должным образом оформите документы и подайте их.

Требования имущественного характера, которые вы укажете в претензии, в последующем, если вы обратитесь в суд, послужат основой искового заявления, которое вам нужно будет составить.

## Как оформить претензию по вопросу о необходимости защиты законодательно установленных прав покупателей?

Претензию оформите письменно, при этом можете написать ее от руки, а можете сделать это с помощью машинописных устройств.

***«Шапку» претензии, которая должна располагаться в правом верхнем углу листа, заполните следующим образом:***

- Сначала укажите данные организации, куда вы подаете претензию. Это должны быть: полное наименование

организации, адрес, реквизиты, данные ее руководителя или уполномоченного лица;

- Далее укажите свое ФИО, адрес проживания и телефон.



[Скачать образец претензии о нарушениях сроков или недостатках оказанной услуги](#)

[Скачать образец претензии на обмен возврат товара надлежащего качества](#)

[Скачать образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества](#)

[Скачать образец претензии по договору купли-продажи](#)

[Скачать образец претензии на гарантийный ремонт](#)

[Скачать образец претензии к поставщику](#)

В середине листа укажите название составляемого вами документа. Далее приступайте к написанию основной части, где подробно опишите при каких обстоятельствах, где и в какой промежуток времени вам был продан некачественный товар, оказана некачественная услуга. Напишите сумму, которую вы потратили на приобретение товара (услуги). Также укажите какие доказательства, подтверждающие факт сделки, у вас имеются.

***К примеру, это могут быть:***

- Товарный или кассовый чек;
- Товарно-транспортные накладные;
- Свидетельские показания;
- Иные документы строгой отчетности.

При описании своих претензий наиболее полно раскройте суть в чем именно по вашему мнению, заключается недостаток товара или услуги. В случае если после приобретения вами некачественного продукта, вещи случилось какое-либо происшествие, то обязательно укажите об этом в претензии.

***К примеру такого происшествия, можно отнести:***

- Отравление;
- Опоздание;
- Дорожно-транспортное происшествие;
- Иные происшествия, которые повлекли за собой серьезные последствия.

Если происшествие имело место быть, то обязательно приложите к претензии документальное подтверждение этого. Например, справка из поликлиники/стационара, выписка из истории болезни, копия протокола ДТП и т.д.

В случае если вы перед написанием претензии обращались к продавцу или производителю (поставщику) с устной просьбой разобраться в произошедшем, однако ответа от них так и не последовало либо вы получили такой ответ, который вас не устроил, напишите об этом в претензии.

Укажите сумму, в которую вы оцениваете свои финансовые потери вследствие использования некачественного товара или услуги.

Указанная сумма должна быть обоснованной, для чего к претензии приложите произведенные вами расчеты.

Во избежание случаев, когда сумма посчитана неверно и претензия может быть обжалована поставщиком или продавцом, обратитесь за помощью к специалистам, чтобы они произвели необходимые расчеты и оформили полученные вами убытки.

Закон «О защите прав потребителей» содержит несколько вариантов, которые вы можете выбрать: полностью вернуть стоимость товара или услуги, уменьшить цену, ремонт товара за счет продавца, замена на аналог. Определите, какой из вариантов более подходит для вас, и укажите его в претензии. Также укажите срок, в течение которого вы ожидаете разрешение ситуации.

В конце претензии напишите дату, когда документ был составлен,

а также поставьте свою подпись, расшифровав ее. Те документы, которые вы перечислили в претензии, скопируйте и приложите к документу, оставив оригиналы у себя. После чего отправьте претензию.

***Письменная форма претензии обязательна, так как в будущем, если вы вынуждены будете подать в суд, это поможет вам:***

- Требовать, чтобы продавец возместил моральный ущерб, который был вам причинен;
- Оформить взыскание неустойки;
- Предъявить требования о наложении штрафа в отношении продавца за его отказ от добровольного исполнения ваших законных требований.

Составьте претензию в 2 экземплярах, первый отправьте продавцу/поставщику, а второй экземпляр остается у вас. В случае если вы вручили претензию лично, не забудьте убедиться, что на вашем экземпляре имеется отметка о вручении, чем может быть дата и подпись того, кто принял претензию. Идеальным вариантом для вас будет, если на претензии будет стоять штамп, заверенный подписью.

Когда у вас нет возможности доставить претензию лично либо продавец отклоняется от ее принятия – направьте претензию посредством почты. Письмо обязательно должно быть заказным с уведомлением и описью вложения. Также вы можете отослать документы с помощью электронной почты, но в этом случае необходимо будет чтобы у вас осталось уведомление о том, что ваше письмо прочитано, а также сохранился скриншот экрана. Последний вариант лучше не использовать, так как если продавец начнет выражать свои возражения вам будет трудно доказать, что он действительно получил вашу претензию.

Еще одним вариантом вручения претензии является ее вручение при двух свидетелях. Если в этом случае продавец отказывается принимать претензию – составьте соответствующий акт, где должны стоять подписи свидетелей и быть указаны их данные. В

последующем этих свидетелей возможно будет пригласить на заседание суда.

У продавца, согласно закону, имеется 10 дней на рассмотрение вашей претензии и принятие решения об их удовлетворении либо отказе в этом.

Срок удовлетворения претензии в иных случаях не установлен. Также у продавца нет обязанности в письменной форме отвечать на претензию. В таком случае действует общее правило – если по истечению 30-дневного срока (сюда плюсут время, необходимое для работы почты) продавец не удовлетворил требования по претензии, вы имеете право на обращение в суд.