Образец претензии по защите прав потребителей

В наше время слишком много ситуаций, в которых просто необходимо отстаивать свои потребительские права перед поставщиком услуг или продавцом товаров. Причиной таких ситуаций может быть страховка, которую не выплатили или некачественный товар.

Разрешение всех конфликтных ситуаций между поставщиком (продавцом) и потребителем (покупателем) осуществляется в претензионном порядке. Давайте рассмотрим, как правильно написать претензионное письмо.

Как правильно написать претензионное письмо по защите законодательно установленных прав покупателей?

Все претензионные письма, которые касаются защиты прав потребителей имеют одну структуру.

Первоначально указываете саму суть претензионного письма: все обстоятельства приобретения товара или получения услуги (время, место и условия).

После чего оповещаете поставщика или продавца, о несоответствующем качестве товара или услуги, в зависимости от конкретной ситуации.

Далее предъявляете свои требования.

Согласно законодательству о защите прав потребителей, вы

можете требовать следующее:

1. Вернуть денежные средства, уплаченные за некачественный товар.
2. Обменять товар на аналог.
3. Обменять на такой же товар, только другого производителя или другой модели.
4. Устранить недостатки товара.
5. Компенсировать неоказание услуги или частичное оказание услуги.
6. Компенсировать допущение просрочки оказания услуги или поставки товара.
7. Компенсировать денежные средства, потраченные на самостоятельное устранение дефектов.

В случае предъявления требований о возврате или компенсации денежных средств, сумма этих требований должна быть обоснована.

В случае возврата денежных средств, потраченных на приобретение товара доказательством будет служить товарный или кассовый чек, а также договор купли-продажи.

В случае требования компенсации за частичное оказание услуги, морального вреда или упущенной выгоды, прикладываете все документы: чеки, квитанции и прочие.

Не забудьте указать срок для удовлетворения требований.

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

А кроме этого включите следующие элементы:

1. Адресат. Наименование юридического лица, адреса, телефоны и ФИО руководителя.
2. Адресант. Фамилия, имя, отчество потребителя, адрес и телефон для связи с ним.
3. Предупреждение об обращение в судебную или надзорную инстанцию в случае неисполнения требований.
4. Реквизиты счета в банке, при требовании возврата или компенсации денежных средств.

Претензионное письмо пишите в произвольной форме, но учитываете правила деловой переписки.

Адресата претензионного письма, определяете в зависимости от основания претензионных требований:

1. В случае приобретения некачественного товара претензию предъявляете как продавцу, так и изготовителю на ваше усмотрение.
2. В случае возникновения разногласий по обмену или возврату товара, соответствующего качества, но не подходящего покупателю по цвету, форме и почему, претензию предъявляете только продавцу.

Помните, что продавец – это юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, который занимается определенной деятельности, поэтому в претензии указываете юридическое лицо или ИП. Данные об этом вы можете узнать из уголка потребителя, который оформляет каждый ИП или организация, а также из чека. А данные производителя на упаковке приобретенного товара.

В случае приобретения товара в точке, которая входит в

торговую сеть, претензию приносите в любую точку данной сети, если руководителем этих точек является один человек.

Самое главное после написания претензии – это передача ее адресату. Помните, что у вас должно быть доказательство факта получения претензии.

Самый простой способ вручения претензионного письма – это принести ее лично в магазин. Не стоит забывать о том, что при личном вручении на вашем экземпляре представитель должен проставить дату, должность, подпись и расшифровку.

В случае отказа получать данное письмо или организация находится в другом городе воспользуйтесь услугами почты. Претензию направляете с уведомлением о вручении и описью вложений.

Помните, что данный факт будет служить доказательством, того, что вы прошли досудебный порядок урегулирования конфликта.