

Претензия о нарушении прав потребителя образец



Очень часто в современном мире можно встретить ситуации, когда покупатель посчитал нужным уличить продавца в нарушении своих прав, а тот, в свою очередь, отказывается устранять указанные нарушения. В этих случаях дело может дойти и до суда, но для внесудебной защиты потребитель прибегает к составлению письменного требования – претензии.

Как составить претензионное письмо о нарушении законодательно установленных прав, имеющих у потребителя?

Единой формы составления жалобы нет. Поэтому, составляйте ее в произвольном виде, но с указанием обязательных данных.

Под ними можно понимать следующую информацию:

- Укажите данные человека, который предъявляет претензию. Среди них нужно отметить инициалы, адрес проживания, телефон и почту в электронном виде;
- Укажите данные лица, которому направляется претензия. Обычно это должны быть инициалы генерального директора компании;
- Напишите наименование документа – «Претензия»;
- Текст претензии. Здесь должна быть описана точная формулировка проблемы с уточнением необходимых данных;
- Согласно статьи 25: «Потребитель имеет право обменять товар надлежащего качества непроизвольного характера на аналогичный в точке продажи, где и

приобретался в тех случаях, когда он не соответствует габаритам, форме, внешнему виду и другим показателям». По данному закону требуется составить суть претензии, ссылаясь на существующие нормативные акты;

- Изложите все требования в точной формулировке с указанием необходимых сроков;
- После написания всех этих данных, опишите ваши дальнейшие действия после отрицательного исхода событий. Вы можете предупредить другую сторону о своем намерении обращения в суд, газеты, на телевидение или в общество защиты потребителей.
- Перечислите прилагаемые документы с доказательствами. К ним могут быть отнесены акты, технические паспорта, справки, товарные чеки, накладные, гарантийные талоны, справки из мастерских и многое другое;
- Поставьте дату и подпись. Также можно указать, какие последствия ждут организацию при отказе от решения проблемы мирным путем, то есть взыскание компенсации, оплата услуг суда и многое другое.



[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](#)

Документ составьте в 2 экземплярах, один из которых останется впоследствии у вас на руках. Бумаги с приложением необходимых

доказательств передайте на рассмотрение в организацию по ее юридическому адресу. На вашем экземпляре должна быть проставлена подпись, которая удостоверяет, что документ получен со стороны фирмы. Второй вариант остается у вас до выяснения всех обстоятельств.

Составление претензии является досудебным разбирательством при урегулировании конфликта.

Именно поэтому на начальном этапе она не должна попасть к судье. Куда же она направляется?

В зависимости от вида конфликта претензия может быть направлена:

- Продавцу, который осуществил продажу услуг или товара, при этом нарушил правила торговли. Примером такой ситуации может стать покупка туристических услуг с последующим некачественным обслуживанием. Стоит отметить, что направляется жалоба не в то место, где вы приобрели товар, а к определенному юридическому лицу, которое очень часто находится по другому адресу. Информацию о местонахождении можно получить на самой точке продаж или на чеке от купленного товара (услуги).
- Производителю, если речь идет о качестве товара. Здесь может быть 3 случая, когда подается жалоба. Первый – приобретение товара с каким-либо дефектом от производителя. Второй – распространитель товара зарегистрирован на то же юридическое лицо, что и производитель. Третий – если вы купили товар у неизвестного продавца, которого не можете отыскать.

Если изготовитель или продавец отказывается подписывать экземпляр претензии, а может и просто его не принимает, то тогда стоит прибегнуть к услугам почтового отделения и выслать вариант ему заказным письмом. Отправляя документацию, вы также сможете составить перечень пересылаемых бумаг.

Чтобы отслеживать местонахождение письма, лучше всего

использовать заказной вариант отправки с уведомлением или возможностью отслеживания. Это поможет узнавать в любое время, на каком этапе находится рассмотрение претензии.

Еще одним важным элементом является то, что судебные органы принимают эти данные как доказательства того, что продавец был ознакомлен с претензией от потребителя. Это, в последующем, поможет при судебных разбирательствах.