

Претензия по зпп образец



В повседневной жизни люди выступают в роли потребителей и покупателей для обеспечения своей жизнедеятельности. Нередко возникают разногласия между продавцом и покупателем из-за товара или услуги. При нарушении прав следует составить претензию по защите прав потребителей. Необходимо верно составить документ, четко знать кому ее отправить, на какой адрес и как подать претензию по защите прав потребителей.

Как составить претензионное письмо по защите законодательно установленных прав покупателей?

В случае возникновения недовольства товаром или оказанной услугой необходимо составить письменную претензию по защите прав потребителей.

Для начала опишите ситуацию. В претензии укажите в какое время, в каком месте вам оказали услугу или вы приобрели данный товар.

Поставьте в известность продавца, укажите по какой именно причине вы недовольны товаром или предоставленной услугой.

Претензия направляется при несоответствии товара с указанными характеристиками или при оказании некачественной услуги.

В претензии укажите свои требования к продавцу. По закону РФ «О защите прав потребителей» укажите только одно требование из ниже представленных.

Есть несколько вариантов решения возникших разногласий и претензий:

- Если товар или услуга оказались некачественными или не соответствующими, то требуйте возврата денежных средств.
- При условии, что товар не подошел по своим характеристикам, обменяйте товар на такой же, но соответствующий вашим требованиям. Товар может быть обменян на аналогичный, но другого производителя, марки или модели.
- Если вы выявили в товаре дефекты, то требуйте их устранения.
- При условии, что вы самостоятельно устранили дефекты товара, требуйте покрытие ваших затрат в виде компенсации.
- Если товар или услуга не были предоставлены в срок, продавец обязан покрыть ваши убытки, выплатив денежную сумму.
- При условии, что услуга оказана частично или не оказана вовсе требуйте денежную компенсацию от продавца.
- При возникновении разногласий с фирмой, предоставившей товар или услугу, обоснуйте указанную сумму в претензии.
- Обоснованием может послужить чек или договор, который был выдан при покупке товара или услуги.
- В случае оказания услуги частично, за моральный вред, сошлитесь на другие документы, квитанции, чеки.
- В претензии обязательно укажите срок, в течение которого продавец должен принять меры по устранению разногласий.
- Пропишите в претензии наименование организации, в которую вы отправляете претензию, укажите их адрес и номера.
- Укажите свои данные в претензии. Если в претензии вы просили о денежной компенсации, то укажите реквизиты своего счета.

Дополнительно сообщите в письменной форме о том, что при невыполнении требований, вы обратитесь в суд.

Претензия направляется к лицу, которое предоставляло услугу

или товар.

Если вы хотите обменять или вернуть товар, то направьте претензию продавцу, а точнее юридическому лицу, на которое зарегистрировано данная фирма, адрес может отличаться от фактического места магазина или офиса, уточняйте физический адрес.

Если вы приобрели товар плохого качества у производителя или заключили договор с поставщиком, но в одном из пунктов договора указали, что в случае обнаружении брака или дефекта ответственность несет производитель, то отправьте претензию на имя производителя. Наименование производителя, юридический адрес и контактные данные можете найти на товаре или в договоре купли-продажи.

После того, как претензия написана, необходимо отправить ее получателю. Вы должны иметь подтверждение о получении претензии.

Вручите претензию лично продавцу или поставщику. Если магазин находится в вашем городе и это не составляет особого труда.

Составьте претензию в двух экземплярах, один из которых остается у вас с подписью и печатью организации, которая предоставила услугу или товар. Также, возьмите подпись у продавца, который принял вашу претензию. Вы должны иметь на руках письменное подтверждение получения вашей претензии. Это необходимый акт, который пригодится при передаче дела в суд.

При отсутствии возможности подать претензию лично, отправьте ее по почте, заказным письмом с описью содержимого и извещением о получении письма.

Если продавец отказывается при вашем личном присутствии в филиале организации, не принимает вашу претензию или не ставит печать фирмы, которая предоставила услугу или товар. Или отказывается ставить свою подпись, подтверждая получения претензии. Также стоит отправить претензию на юридический

адрес организации или производителя заказным письмом.