

КАК ПРАВИЛЬНО СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ



Предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства.

Претензия составляется в произвольной форме, однако следует указать:

- кому направляете претензию. Точное название юридического лица, фамилию индивидуального предпринимателя, название магазина можно посмотреть в чеке.

- от кого претензия. Укажите свои имя, фамилию, отчество, адрес и телефон для обратной связи.

- отдельной строкой – ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ.

- указать суть дела. Например: такого-то числа я приобрел в Вашем магазине товар (указать полное название), стоимостью (указать) или заключил договор на установку. В процессе эксплуатации обнаружили недостатки (указать подробно) или товар не подошел по размеру, цвету. для обоснования Ваших претензионных требований желательно сослаться на соответствующие статьи нормативно-правовых актов. Например: согласно статье 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении в товаре недостатков по своему выбору вправе потребовать расторжения договора купли-продажи; или согласно ст. 25...., если товар надлежащего качества; в соответствии ст. 29....., если услуга оказана с недостатками.

- далее четко сформулируйте свои требования. Например: прошу расторгнуть договор купли-продажи товара и вернуть мне денежные средства в сумме (указать). Хотелось бы обратить Ваше внимание, что указывать надо **одно** из требований, предусмотренных законом. Не следует писать – прошу отремонтировать товар, а при невозможности заменить или вернуть деньги. Этим самым Вы предоставляете право выбора продавцу.

- установите точные сроки для выполнения Ваших требований. Возврат денежных средств за некачественный товар – 10 дней (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»); замена некачественного товара – 7 дней (ст. 21 Закона «О защите прав потребителей»); возврат денег за качественный товар – 3 дня (ст.25 Закона «О защите прав потребителей»); ремонт товара – не более 45 дней; устранение недостатков работ – разумные сроки (назначайте сами).

- если речь идет о возврате крупногабаритной вещи (весом более 5 кг), в претензии необходимо прописать способ его доставки в магазин. Согласно п.7 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» эта обязанность полностью лежит на продавце, поэтому в случае доставки такого товара силами покупателя имеет смысл выдвинуть требование о возмещении соответствующих расходов.

- укажите Ваши дальнейшие намерения, если Вам будет отказано в Ваших требованиях. Например: В случае неисполнения моих требований в добровольном

порядке, я буду вправе обратиться с жалобой в надзорные органы, а так же с исковым заявлением в суд, где кроме вышеизложенного, потребую возмещения неустойки, убытков, судебных расходов, компенсации морального вреда, а также штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (на основании п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

- дата, подпись.

- укажите приложения. Например: копия чека, копия гарантийного талона. Не отдавайте оригиналы документов, они потребуются Вам в суде.

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых передается в магазин, а на втором, который остается у Вас, представителем магазина ставится отметка о принятии – дата, подпись.

Если продавец, исполнитель отказывается принимать претензию, отправьте ее по почте с описью вложения и уведомлением о вручении.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ. РАЗМЕР НЕУСТОЕК

Сроки выполнения отдельных требований потребителя

1. Если товар ненадлежащего качества:

- Возврат денежных средств, уменьшение покупной цены, возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьими лицами, возмещении убытков – 10 ДНЕЙ.

- Замена товара – 7 ДНЕЙ, при необходимости проведения проверки качества - 20 ДНЕЙ.

- Устранение недостатков (гарантийный ремонт) – не более 45 ДНЕЙ.

- Предоставление аналогичного товара на время ремонта - 3 ДНЯ.

2. Если товар надлежащего качества:

- Обмен товара – В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (либо по соглашению при поступлении аналогичного товара в продажу).

- Возврат денежных средств – 3 ДНЯ.

При некачественно выполненной работе (оказанной услуге) - требования об уменьшении цены, о возмещении расходов на устранение недостатков, возврате денежных средств, возмещении убытков - 10 ДНЕЙ.

Размеры неустойки по закону о защите прав потребителей

1. За нарушение сроков: возврата денежных средств, замены товара, предоставление аналогичного товара, превышение сроков ремонта – 1 % от цены товара за каждый день просрочки.

Неустойка = цена товара * количество дней просрочки * 1/100.

2. За нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара – 0,5 % от суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки.

Неустойка = сумма оплаты * количество дней просрочки * 0,5/100.

ВАЖНО! Сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

3. За нарушение сроков выполнения работ – 3 % от цены работ за каждый день просрочки. Если цена работ не определена, то неустойка считается от общей суммы договора

Неустойка = стоимость работ (общая сумма договора) * количество дней просрочки * 3/100.

ВАЖНО! Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида работ или общую цену заказа.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Обратите внимание! Все требования к продавцу необходимо предъявлять в письменном виде.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЯ



К сожалению, не всегда получается урегулировать спор между потребителем и продавцом (исполнителем) в досудебном порядке.

Право потребителя на судебную защиту определено статьей 17 Закона «О защите прав потребителей».

Что необходимо знать потребителю, который намерен защищать свои интересы в суде?

1. Обязательный претензионный порядок не предусмотрен Законом «О защите прав потребителей». Исключение составляет две ситуации: в случае спора с оператором связи, вытекающего из договора об оказании услуг связи и в случае спора в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза.

2. Исковое заявление о защите прав потребителей может быть подано по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Например, Вы приобрели товар, который оказался ненадлежащего качества, в другом регионе, имеете полное право подать иск в суд по месту своего жительства.

3. Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано с дополнительными материальными затратами.

4. При обращении в суд потребитель вправе потребовать не только возмещения причиненного ему нарушением закона имущественного вреда и понесенных убытков, но и компенсации морального вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Размер компенсации определяется сугубо индивидуально, с учетом характера причиненных нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

5. С иском о защите прав потребителя в суд может обратиться не только сам потребитель, права которого были ущемлены, но и Управление Роспотребнадзора и его территориальные органы, а также общественные объединения потребителей. Для этого необходима письменная просьба потребителя в органы надзора или общественную организацию.

После подачи искового заявления у назначенного исполнителем по делу представителя органа правосудия будет пять дней для того, чтобы решить дальнейшую судьбу иска:

1. Если замечаний при проверке документов и в порядке соблюдения процедур не выявлено документ принимается в производство в установленном порядке.

2. При наличии существенных замечаний может быть отказано в принятии к производству:

- Иск подан не в ту судебную инстанцию (если сумма иска меньше 50 000 рублей следует обращаться к мировому судье, при большей сумме – вопрос подведомствен районному суду);

- Заявитель не имел права подавать исковое заявление (гражданин приобретал товар, заказывал услугу не для личных целей, а для осуществления предпринимательской деятельности);

- В констатирующей части приведены ссылки на пункты законов не относящиеся к сути рассматриваемого дела;

- Аналогичный иск уже был рассмотрен ранее в данном органе правосудия или суде иной инстанции, решение вынесено и уже вступило в законную силу.

Если оформление иска не соблюдено или выполнено с отклонениями, он может быть оставлен без движения до приведения в соответствие. Если это будет выполнено в установленный срок, иск принимается в производство с даты его подачи, в противном случае осуществляется возврат заявления истцу и считается, что его подачи не было.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88, ул. Можайского 2а, 8(395-2) 26-62-91, kc-zpp.irk@yandex.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 kc-zpp.irk@yandex.ru
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 Кр-zpp.ang@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73, тел.8(395-43) 6-79-24 kp-zpp.us@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbus-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbus-saynsk@yandex.ru
п.Залари тел.8 (395-2) 22-23-88 (Иркутск); kc-zpp.irk@yandex.ru
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; kc-zpp.irk@yandex.ru
г.Нижеудинск, ул.Энгельса, 8, тел.8(395-57)7-09-74; Крзpp-NU@yandex.ru
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; ffbus-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; kp-zpp.БК@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40, тел.8(395-66) 3-05-29 ffbus-zheleznogorsk@yandex.ru
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 , тел.8(395-35) 6-44-46; kp-zpp.Ul@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; kc-zpp.irk@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, kc-zpp.uobo@yandex.ru