**ПОРЯДОК НАПИСАНИЯ ПРЕТЕНЗИИ**

        В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель по своему выбору, в соответствии со ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", вправе:

        - потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

         - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

        - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

        - потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Свои требования потребителю необходимо указать в претензии.

Претензия должна содержать:

        1) Реквизиты (данные) торговой организации (исполнителя работ, услуг) которой направляется претензия и информацию о потребителе, права которого нарушены, в том числе адрес и номер телефона для связи;

        2) Описательная часть претензии, в которой указывается наименование приобретенного товара (выполненной работы, оказанной услуги), дата заключения договора (приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги) и стоимость товара (работы, услуги). Также в этой части указывается недостаток товара (работы, услуги) (либо другая причина отказа от товара, работы, услуги).

       3) Требования к продавцу (исполнителю): вернуть уплаченные денежные средства, обменять товар, вернуть деньги за некачественную услугу, (работу) исправить недостатки в оказанной услуге или другое.

       4) Дата подачи претензии и подпись заявителя.

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

1) Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя).

2) На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований).

       3) В случае не принятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований).

       Обращение потребителя руководитель организации (индивидуальный предприниматель) обязан рассмотреть в установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» срок и дать ответ.

В соответствии со ст. 21 "Закона о защите прав потребителей":

- требование о замене некачественного товара должно быть удовлетворено продавцом **в течение 7 дней** со дня предъявления соответствующего требования (при необходимости проведения проверки качества требование должно быть удовлетворено **в течение 20 дней**);

        -  требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение 10 дней**со дня предъявления соответствующего требования.

**Как вручить претензию, если ее не принимают при личной доставке?**

Если получатель отказывается принимать документ или делать соответствующую отметку, то заявитель все равно может осуществить вручение, выполнив следующие действия:

* оставить один экземпляр получателю;
* привлечь двоих свидетелей;
* сделать отметку на экземпляре отправителя об отказе принятия документа;
* заполнить реквизиты свидетелей (Ф.И.О., место регистрации, паспортные данные, контактные телефоны).

          Свидетелям необходимо поставить свою подпись под отметкой об отказе и своими реквизитами.

   ВАЖНО! Оценка доказательств, в том числе с точки зрения их достаточности, является исключительной компетенцией суда. Поэтому нельзя сделать однозначный вывод о том, что суд сочтет отметку об отказе адресата в приеме претензии, заверенную подписями свидетелей, доказательством соблюдения претензионного порядка. Однако шансы на это достаточно высоки.

**Ответственность за отказ в принятии претензии. Альтернативные способы вручения.**

          Законодатель не предусмотрел какой-либо административной или иной ответственности за отказ принять претензию, в связи с чем невозможно понудить кого-либо к совершению данного действия. При этом на возможность пострадавшей стороны защитить свои права это не влияет, поскольку ей необходимо лишь доказать факт направления претензии, если такой досудебный порядок является обязательным (например, в силу ч. 5 ст. 4 Арбитражного процессуального кодекса).

         Помимо не всегда удобного личного вручения требования, у стороны имеются и альтернативные способы доставки претензии:

* заказное письмо с уведомлением и описью вложения, отправленное Почтой России;
* услуги курьерских служб доставки корреспонденции;
* электронное письмо;
* факсимильное сообщение;
* формы онлайн-связи с продавцом, поставщиком или иной организацией на соответствующем Интернет-ресурсе.

Общепринятым является первый способ, к прочим вариантам рекомендуется прибегать дополнительно ― для ускорения процесса рассмотрения претензии, оригинал которой направлен по почте. При отправке заказного письма отправитель, в случае необходимости, значительно облегчает себе доказывание факта направления претензии.

Дополнительно сообщаем, что потребитель вправе обменять **непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.**

       Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества **в течение четырнадцати дней,** не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

[Перечень товаров](https://clck.ru/FQy2k) не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.