**Памятка №1: Как составить и направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю)**

**1. Что такое претензия и когда она подается?**

Претензия — это официальное обращение потребителя к продавцу, изготовителю или исполнителю услуг с требованием устранить недостатки, обменять товар, вернуть деньги или возместить убытки. Претензию можно подать в следующих случаях:

* Товар (услуга) имеет дефекты;
* Услуга была оказана ненадлежащим образом;
* Продавец не предоставил полную информацию о товаре или услуге.

**2. Пошаговое руководство по составлению претензии**

**Шаг 1: Подготовка информации**

* Соберите документы, подтверждающие покупку (кассовый или товарный чек, квитанцию).
* Проверьте сроки — претензию необходимо подать в течение гарантийного срока, а если он не указан, то в разумные сроки (обычно до 2 лет).

**Шаг 2: Структура претензии**

Претензия составляется в свободной форме, но желательно придерживаться структуры:

* **Заголовок:** Укажите, кому адресована претензия — название компании или ФИО предпринимателя.
* **Данные заявителя:** Ваши ФИО, адрес, телефон для связи.
* **Дата и место покупки:** опишите, что, где и когда было приобретено.
* **Описание проблемы:** подробно опишите дефект или недостаток товара/услуги. При наличии приложите фотографии дефектов.
* **Требования:** Четко укажите, чего вы хотите добиться — возврата средств, обмена товара, устранения недостатков, компенсации.
* **Приложения:** Список прилагаемых документов (чек, фото товара и т.д.).

**Шаг 3: Пример текста претензии**

*Продавцу ООО «Имя Магазина»*

*От Ивановой Ирины Сергеевны*

*Адрес: г. Калуга, ул. Ленина, д. 15, кв. 10*

*Телефон: +7 (999) 123-45-67*

*Дата покупки: 15.10.2024*

*Наименование товара: Смартфон «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*15 октября 2024 года я приобрела в вашем магазине смартфон «XYZ». В ходе эксплуатации был выявлен дефект — устройство не включается после зарядки.*

*На основании статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:*

*- Вернуть уплаченную сумму в размере \_\_\_\_\_\_ руб.;*

*- Или обменять товар на аналогичный.*

*Приложения: копия чека, фото дефекта.*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**3. Способы направления претензии**

* **Лично**: передать в магазине или офисе продавца, попросив сотрудника расписаться в получении.
* **Почтой**: отправьте заказное письмо с уведомлением о вручении. Это поможет подтвердить дату получения претензии.
* **Электронной почтой** (если поддерживается и у вас есть подтверждение отправки).

**4. Сроки рассмотрения претензии**

* Продавец обязан рассмотреть претензию в течение 10 дней с момента получения.
* Если ответа нет, потребитель вправе обратиться в суд, Роспотребнадзор или Общество защиты прав потребителей.

**5. Действия потребителя при отсутствии ответа**

Если в установленный срок ответа не поступило или требования были отклонены:

* Направьте повторную претензию.
* Обратитесь в надзорные органы с жалобой.
* Подайте исковое заявление в суд, приложив копии претензии и подтверждения отправки.