**Как составить и подать претензию**

          Прежде чем заявлять о своих требованиях в претензионном порядке попробуйте поговорить с продавцом (изготовителем), так как возможно, что Ваши требования удовлетворят без особых "проблем". Если же Вам не идут навстречу, то составляйте претензию.
          При написании претензии вначале определитесь со своими требованиями. Для этого желательно выбрать какой-то главный – наиболее существенный недостаток в товаре или в качестве предоставленной услуги. Чтобы чётко представлять чего вы хотите от продавца или исполнителя следует ознакомиться с основными правами потребителя, гарантированными законом. Отсюда и будут вытекать ваши требования.
          Основные права потребителя
• на качество
• на безопасность
• на информацию
• на возмещение ущерба
          Право на качество означает, что продавец должен передать потребителю качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
          Право на безопасность: потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").
          Право на информацию: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации мы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.
          Право на возмещение ущерба: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

1. Претензия составляется в 2-х экземплярах, один из которых остаётся у вас.
2. Укажите точное название фирмы, её адрес. Эти данные должны быть указаны в документах, которые в обязательном порядке должны находиться в «Уголке потребителя» в торговом зале либо в офисе фирмы.
3. Укажите свои данные: ФИО, адрес, телефон.
4. Кратко изложите суть возникшей конфликтной ситуации.
5. Для наиболее быстрого решения (возможно, потребуется экспертиза) укажите один наиболее существенный, на ваш взгляд, дефект товара или факт оказания некачественной услуги.
6. Изложите ваши требования: возврат денег, замена товара, уменьшение покупной стоимости или стоимости услуги (на ваш выбор).
7. Обязательно укажите реальный срок выполнения ваших требований. Обычно это 10 календарных или рабочих дней.
8. Поставьте число и подпись.

          К претензии приложите ксерокопии имеющихся у вас документов: чеков, договора. Ни в коем случае не отдавайте подлинник! Он должен остаться у вас.
          Итак, представим ситуацию, когда купленный Вами товар оказался ненадлежащего качества. Пункт 1 статьи 18 закона "О защите прав потребителей" дает потребителю возможность по своему выбору потребовать:

          - безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены;

          - замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
          - замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.
          Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.
          Защита прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг) регулируется главой III Закона "О защите прав потребителей", поэтому возможные требования потребителя к исполнителю регулируются не статьей 18, а статьей 28 Закона:
           - назначить исполнителю новый срок;
           - поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
           - потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
           - отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).
           Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
           Нужно также учитывать особенности регулирования предъявления требований в отношении определенных товаров (услуг, работ), указанные в Законе "О защите прав потребителей". Смотрите: Закон "О защите прав потребителей", Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара и др. положения нормативно-правовых актов, регулирующих защиту прав потребителей.
           В претензии во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса желательно указать только одно из вышеперечисленных требований.
           В заключении Вы можете указать продавцу (исполнителю и т.д.) на Ваше намерение обратиться в суд с исковым заявлением при неудовлетворении Ваших требований в срок, установленный Вами (минимальные сроки установлены в Законе "О защите прав потребителей").
           Претензия составляется в двух экземплярах. Ее можно подать двумя способами: заказным письмом с уведомлением о доставке или непосредственно продавцу (при этом следует учитывать, что для установления в последующем даты предъявления претензии нужно, чтобы на Вашем экземпляре претензии была отметка продавца (исполнителя) о получении данной претензии). При этом:

1. Возьмите с собой одного свидетеля. Можно даже близкого родственника. Его показания также будут достаточны для суда.
2. В присутствии свидетеля передайте претензию предпринимателю или сотруднику фирмы. Если таковые отказываются принимать претензию (в присутствии свидетеля они вряд ли откажутся), просто оставьте претензию на прилавке либо на столе сотрудника офиса. В этом случае свидетель на вашем экземпляре претензии должен написать, что претензию принять отказались, и она оставлена в отделе. Свидетель указывает свои паспортные данные, дату и расписывается.
3. Если вам предлагают оставить товар в отделе для проведения экспертизы, его можно сразу оставить, только на вашем экземпляре претензии продавец должен сделать соответствующую отметку либо дать расписку. Однако, если Вы не уверены в добросовестности продавца и в том, что он сохранит Ваш товар в надлежащем состоянии, лучше не отдавать вещь, а предложить принести её в день проведения экспертизы непосредственно эксперту.

          Не надо бояться экспертизы. Случаи, когда предприниматели пытаются «порешать» вопросы с экспертом «полюбовно» и не безвозмездно, единичны. Эксперты дорожат своей репутацией, работой и на преступление по столь пустяковому вопросу не пойдут. Да и предпринимателю просто выгоднее уступить требованиям потребителя, чем «решать вопросы» с экспертом. К тому же всегда может быть назначена (судом либо по вашему желанию) повторная независимая экспертиза.
          Когда все предварительные этапы пройдены, остаётся ждать. Ждать в течение того срока, который был указан в претензии. Уже на следующий день по истечении этого срока можно составить и отправить исковое заявление в суд.