



## Претензия предъявляется в случае:

- 1) Качества товара – если оно не соответствует заявленному, включая его комплектность;
- 2) Количества товара – если оно не соответствует заявленному в договоре или транспортно-сопроводительных документах;
- 3) Сроков поставки – если они были нарушены;
- 4) Маркировки и упаковки товара – в случае, если несоответствие маркировки и упаковки товара стало причиной его порчи;
- 5) И иных условий, исходящих из договора.

Претензия оформляется и подаётся в свободной, и письменной форме. Она обязательно делается в двух экземплярах. Желательно, также, чтобы она содержала следующее:

- 1) Сведения о том, к кому и кто обращается (по аналогии с обычным почтовым отправлением);
- 2) Сведения о приобретенном товаре, заказанной услуге (работе);
- 3) Суть предъявляемых вами претензий к товару, услуге (работе);
- 4) Требования, с которыми вы обращаетесь к продавцу (исполнителю);
- 5) Перечень приложений к претензии;
- 6) Подпись потребителя и дата.

Закон, как правило, стоит на стороне покупателя и при составлении письменной жалобы, можно сослаться на несколько положений:

- 1) Ст. 18 закона «О защите прав потребителей» подтверждает право покупателя при обнаружении недостатков получить деньги обратно. Там же прописано, что покупатель имеет право требовать компенсацию всех затрат, причиненных при использовании некачественного товара.
- 2) В ст. 309 ГК РФ говорится о том, что продавец не может отказаться от своих обязательств и обязан выполнять все требования закона.

Даже при отсутствии чека, выданного магазином, продавец не может вам отказать в возврате денег, однако вместо чека у вас должен быть другой документ, которым вы подтверждаете факт и цену покупки, например, гарантийный талон. В любом случае обращаться к продавцу необходимо в письменном виде и в установленном порядке.

# ПРИМЕР ПРЕТЕНЗИИ

## ПРЕТЕНЗИЯ за некачественный товар

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (укажите дату покупки) я приобрел в Вашем магазине \_\_\_\_\_ (укажите название и артикул, если знаете) стоимостью \_\_\_\_\_ (указать стоимость) рублей. На товар был установлен гарантийный срок продолжительностью \_\_\_\_\_ (если установлен). После \_\_\_\_\_ (указать срок использования или когда обнаружили дефект) использования товара я обнаружил, следующий дефект: \_\_\_\_\_ (опишите характер дефекта).

В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я требую незамедлительно провести ремонт товара (устранить выявленный дефект).

Приложение:

- 1.Копия чека (если есть)
- 2.Копия гарантийного талона (если есть)

Подпись

# КРИТЕРИИ

## ОЦЕНИВАНИЯ

- Грамотность – от 0 до 2 баллов
- Использование подсказок – вычит баллов от 1 до 3
- Точность формулировок – от 0 до 3 баллов

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

**НАДЕЮСЬ, ВАМ ВСЕ  
БЫЛО ПОНЯТНО!**

risovach.ru