**Как составить претензию?**

Форма претензии может быть любой, обязательных требований не существует. Каждый вправе самостоятельно определять, как написать претензию, что включать в претензию, какие требования в претензии заявить, кому предъявить претензию.

Тем не менее, основания претензии и излагаемые в ней требования должны быть понятны адресату. Требования должны базироваться на фактах и законе. Поэтому стоит придерживаться следующих правил.

 1. В претензии обязательно должен быть указан адресат – продавец или исполнитель (иногда изготовитель или импортер). Обращаем внимание, что претензия составляется не на имя магазина, а на имя лица (индивидуального предпринимателя) или организации (ООО, АО или иного юридического лица) указанного в кассовом, товарном чеке или ином документе подтверждающем факт оплаты. Если продавцом или исполнителем является юридическое лицо (ООО, АО и т.д.) не указывайте в претензии конкретного адресата (ФИО директора или иного руководителя), чтобы иметь возможность вручить претензию любому работнику организации.

 2. Необходимо указать от кого претензия, указав фамилию, имя и отчество потребителя и контактные данные (телефон, адрес). По указанному адресу продавец или исполнитель направит ответ на претензию, по телефону уведомляет о готовности ответа на претензию.

 3. Текст претензии имеет смысл начинать с указания факта наличия договорных отношений между сторонами. Например, 27.10.2017 года между мною и ИП Петровым А.А. был заключен договор купли-продажи куртки…

 4. Далее необходимо указать факт наличия или отсутствия (истечения) гарантийного срока на товар или работы, услуги. Стоит помнить, что претензии по некачественному товару, работам и услугам можно предъявлять:

- в течение гарантийного срока товара, работы, услуги (доказывать возникновение недостатков по вине потребителя должен продавец или исполнитель)

- по окончанию гарантийного срока, но в пределах 2-х лет после передачи товара, выполнения работ, оказания услуги (доказательства наличия недостатков должен предъявлять потребитель)

- в течении 2-х лет в отношении товара, работы, услуги если гарантийный срок не устанавливался (доказательства наличия недостатков должен предъявлять потребитель).

5. Далее необходимо перечислить все имеющиеся в товаре или результате работы недостатки.

6. Желательно сослаться на положения закона, по которому потребитель вправе заявить какое-либо требование. Например, на ст.18 (по товарам) или ст.27, 29 (по работам, услугам) Закона РФ «О защите прав потребителей».

7. Потребовать от продавца или исполнителя удовлетворения выбранного потребителем требования. Например, потребовать возврата уплаченной за некачественный товар суммы в определенном размере или повторного выполнения исполнителем работы за свой счет и в определенный срок.

8. Обязательно поставить дату составления претензии и подпись с расшифровкой.

Претензия составляется в 2-х идентичных экземплярах.