**ПАМЯТКА**

**Как составить и направить претензию?**

 **Претензия** – это письменное требование, адресованное продавцу, изготовителю либо исполнителю, об устранении нарушений исполнения обязательства по договору. Этот документ предусматривает досудебное урегулирование спора. Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и требования. Претензия вручается лично, направляется по почте заказным письмом с уведомлением или в форме электронного документа.

 **АДРЕСНАЯ ЧАСТЬ ПРЕТЕНЗИИ**

 В верхнем правом углу (адресной части) претензии следует указать:

 • наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, адрес электронной почты (если он известен). Реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть, например, указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу). Адрес юридического лица (продавца, изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России;

 • Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

 **СОДЕРЖАНИЕ ПРЕТЕНЗИИ**

 В тексте претензии следует указать:

 • когда, где и по какой цене приобретён товар (оформлен заказ на работу или услугу);

 • когда и какой недостаток товара (работы, услуги) обнаружен, либо какие нарушения допустил продавец (изготовитель, исполнитель) (например, нарушены сроки передачи товара или выполнения работы (услуги), работа (услуга) оказана некачественно);

 • положения Закона о защите прав потребителей (например, статьи 18, 28 или 29);

 • требования потребителя (например, возврат денежных средств, обмен, устранение недостатков);

 • дата и подпись потребителя. К претензии следует приложить копии документов (договора, заказ наряда, чеков и т.п.).

 К претензии следует приложить копии документов (договора, заказ наряда, чеков и т.п.).

 **СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ**

 Способы направления претензии продавцу (изготовителю, исполнителю):

 • лично. Один экземпляр заявления вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя работ или услуг) с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати или штампа (при наличии).

 • почтовой связью. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении, что позволит подтвердить дату её получения адресатом и описью вложения.

 • по электронной почте. Претензию следует направить на официальную электронную почту продавца (изготовителя, исполнителя). Информацию об электронной почте можно узнать на сайте продавца (изготовителя, исполнителя).

**Внимание! Отсутствие у потребителя документов, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.**

|  |
| --- |
| **Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при продаже товара ненадлежащего качества** |
| **Требования** | **Сроки** | **Положение закона о защите прав потребителей** |
| Возврат денежных средств | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 22 |
|  Замена товара | 7 дней не более со дня предъявления |  Статья 21 (пункт 1) |
| 20 дней не более (при проведении проверки качества) со дня предъявления |
| 1 месяц не более (при отсутствии для замены товара) со дня предъявления |
| Устранение недостатков | не более 45 дней (если срок устранения недостатков оговорен в письменной форме) | Статья 20 (пункт 1) |
| незамедлительно (если срок устранения недостатков не оговорён в письменной форме) |
| Уменьшение покупной цены | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 22 |
| Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 22 |
| Возмещение убытков | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 22 |

 За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки.

∑ неустойки = Цена товара × Количество дней просрочки × 0,01 (1%)

|  |
| --- |
| **Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при оказании услуг (выполнении работ) с недостатками** |
| **Требования** | **Сроки** | **Положение** |
| Безвозмездное устранение недостатков работы (услуги) | В разумный срок, назначенный потребителем | Статья 30 |
| Уменьшение цены работы (услуги) | 0 дней не более со дня предъявления | Статья 31 (пункт 1) |
| Возврат денежных средств | 10 дней не более со дня предъявления |
| Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала или повторное выполнение работы | в срок, установленный для срочного договора, а если этот срок не установлен в срок, предусмотренный первоначальным договором | Статья 31 (пункт 2) |
| Возмещения расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 31 (пункт 1) |
| Возмещение убытков | 10 дней не более со дня предъявления | Статья 31 (пункт |

**Внимание! Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену работы (услуги) или заказа, если цена отдельного вида работы (услуги) не определена договором.**

 При необходимости личного приёма или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в отдел по защите прав потребителей администрации Новооскольского городского округа по адресу: г. Новый Оскол, ул. 1 Мая с 8.00 до 17.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов телефон «горячей линии» 8 (47233) 4-53-22