**Как вручить претензию?**

Для вручения претензии необходимо обратиться к продавцу, исполнителю с двумя экземплярами претензии. Один экземпляр претензии нужно передать продавцу (исполнителю), а на втором потребовать поставить отметку о получении претензии. Экземпляр с отметкой о получении должен остаться у потребителя. Отметка должна содержать сведения о лице принявшем претензию (должность, его подпись, фамилию с инициалами, дату получения (число, месяц, год), а также оттиск печати или штампа организации (предпринимателя).

Использование печати продавцами и исполнителями - индивидуальными предпринимателями не обязательно и поэтому требовать ее постановки на претензию, адресованную ИП, не нужно, но попросить ее поставить все, же стоит.

В подавляющем большинстве случаев продавцы и исполнители без каких-либо проблем делают отметки о принятии претензии.

**Что делать если продавец или исполнитель отказывается принять претензию и расписаться в ее получении?**

***1 вариант - вручить претензию в присутствии свидетелей.***

После того как у вас отказались принять претензию и соответственно сделать отметки о получении претензии, необходимо вернуться к продавцу или исполнителю со свидетелями (1-2 человека, лучше два). Свидетелями могут быть любые лица - друзья, коллеги по работе и другие люди. Лучше всего привлекать хорошо знакомых лиц, которые в случае негативного развития событий могли бы подтвердить в суде факт обращения с претензией. Крайне не рекомендуется привлекать в качестве свидетелей заинтересованных лиц - родственников и супругов. В присутствии свидетелей нужно предложить продавцу (исполнителю) принять претензию и сделать об этом отметку. Если последует отказ, то необходимо один экземпляр претензии оставить в торговой точке продавца или офисе исполнителя. Желательно выяснить должность и фамилию продавца, исполнителя. На втором экземпляре, который останется у потребителя необходимо сделать отметку об отказе в получении претензии, следующего содержания:

«Продавец/исполнитель (должность, фамилия или отказавшийся представиться) в присутствии свидетелей ФИО И ФИО отказался принять претензию. Один экземпляр претензии оставлен в магазине/офисе, находящемся по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Дата. Подписи свидетелей и потребителя»

***2***  ***вариант - направить претензию по почте.***

Один экземпляр претензии нужно положить в конверт и направить заказным письмом с уведомлением и описью по месту фактического нахождения продавца (исполнителя). В описи нужно указать - претензия с требованием(ями) ... (указать конкретное требование(ия). Опись составляется в 2-х экземплярах, один вкладывается в конверт, второй с почтовым штемпелем вам вернут на почте после оформления. Можно отправить и простое заказное письмо с уведомлением, но во избежание спорных ситуаций лучше направлять с описью.

***3 вариант - воспользоваться услугами курьерской службы.***

Вариант самый денежно затратный и к тому же зачастую требующий четкого указания адресата - ФИО конкретного работника организации, который должен получить претензию.

**Отдел по развитию потребительского рынка**

**и защите прав потребителей**

**управления экономического развития**

**и предпринимательства администрации**

**муниципального района**

**«Новооскольский район»**