

**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 приобретен 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.).



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

### 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 ее 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).

### СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Возврат денежных средств	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 22
Замена товара	<b>7 дней</b> не более с момента предъявления <b>20 дней</b> не более (при проведении проверки качества) с момента предъявления <b>1 месяц</b> не более (при отсутствии для замены товара) с момента предъявления	Статья 21 (пункт 1)
Устранение недостатков	Не более <b>45 дней</b> (если срок устранения недостатков оговорен в письменной форме) Незамедлительно (если срок устранения недостатков не оговорен в письменной форме)	Статья 20 (пункт 1)
Уменьшение покупной цены	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 22
Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 22



ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Возмещение убытков	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 22

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

$$\text{Сумма неустойки} = \text{Цена товара} \times \text{Количество дней просрочки} \times 0,01 (1\%)$$

#### СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ) С НЕДОСТАТКАМИ

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Безвозмездное устранение недостатков работы (услуги)	В разумный срок, назначенный потребителем	Статья 30
Уменьшение цены работы (услуги)	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 31 (пункт 1)
Возврат денежных средств	<b>10 дней</b> не более с момента 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)
Возмещение расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 31 (пункт 1)

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Возмещение убытков	<b>10 дней</b> не более с момента предъявления	Статья 31 (пункт 1)

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 3% цены работы (услуги) за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах).

$$\text{Сумма неустойки} = \text{Цена работы (услуги)} \times \text{Количество дней (часов) просрочки} \times 0,03 (3\%)$$



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

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru) ►



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов

телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

## КАК СОСТАВИТЬ И НАПРАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ?

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2021