**Алгоритм написания претензии для потребителей**

Зачастую спор между продавцом и покупателем возникает из-за прямого отказа продавца выполнить требования потребителя. Самый мягкий способ завуалированного отказа — продавец обещает выполнить ваши требования и ничего не предпринимает для этого.

Таким образом, потребитель понимает, что продавец не идет ему навстречу при обращении в устной форме, по телефону или электронной почте.

Если вы попали в ситуацию, тогда продавец или исполнитель услуг отказывает вам добровольно в устном порядке удовлетворить ваше требование, то тогда первое, что необходимо сделать, — это написать претензию продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив этой претензии свои требования.

При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по Вашему выбору — к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги — к их исполнителю. На практике потребители часто пишут в претензии два или более требований, например это требование либо о замене товара, либо о его ремонте, и все это одновременно. Таким образом, у продавца/исполнителя появляется право выбора, какое из предъявленных требований ему удовлетворить, и при подаче претензии с множеством вариантов, потом уже сложно доказать, что вы хотели чего — то другого, вместо того, что вам предоставили, потому что ваше требование не было конкретизировано.

Претензия составляется в письменном виде. Ее можно напечатать или написать от руки. Закон о защите прав потребителей не ставит ограничений в части оформления самого текста.

Также очень часто у потребителей возникает вопрос, есть ли установленная форма написания претензии, или правила, в соответствии с которыми она должна быть составлена? Нет, определенной формы составления претензии не существует. Этот документ оформляется в письменном виде в свободной форме.

Однако, чтобы документ содержал всю необходимую информацию, касательно возникшей ситуации в претензии должны быть указаны:

1. Наименование организации (юридическое лицо или ИП), в которой вы приобрели товар, или заказали услуги, адрес его места нахождения;

2. Ваши Ф.И.О., адрес места жительства, телефон и/или электронная почта, чтобы была возможность отправить вам ответ на претензию в электронном формате;

3. Изложение возникшей проблемы. Краткое и емкое описание основания предъявления претензии;

4. Ваше требование. Имейте в виду, что вы к этому времени должны определиться с требованием, которые вы выставляете продавцу (исполнителю);

5. Перечень прилагаемых к претензии документов (определяется с учетом фактических обстоятельств дела);

6. Дата, подпись.

Часто возникает вопрос. Обязательно ли указывать в претензии ссылки на законодательные нормы, регулирующие вашу ситуацию? Указывать ссылки на законодательные нормы не обязательно, но требования, предъявляемые Вами в претензии, должны быть основаны на нормах действующего законодательства, а не просто желаемые Вами.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором экземпляре уполномоченное лицо (продавец, менеджер, администратор, управляющий) делает отметку о получении претензии, и этот экземпляр претензии остается у вас.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на вашем экземпляре, отправьте претензию по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или Индивидуального предпринимателя.

Обращаем Ваше внимание! направление претензии посредством электронной почты законодательством также не запрещается. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована. Желательно чтобы адрес электронной почты на которую направлена претензия был размещен на официальном сайте продавца (исполнителя) или указан в выписке из ЕГРЮЛ (ЕГРИП).

Второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, храните, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться вам, если придется обращаться в суд, как доказательство предъявления Вами требований продавцу.

Помните! Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе!

В заключении, хотелось бы отметить тот факт, что как показывает практика, тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца/исполнителя, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными действующим законодательством.