



КонсультантПлюс

Ситуация: Как потребителю составить и
направить претензию продавцу
(изготовителю, исполнителю)?
("Электронный журнал "Азбука права", 2023)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 03.03.2023

Как потребителю составить и направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю)?

Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и ее суть. Направить претензию можно лично, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения или в форме электронного документа при соблюдении определенных условий.

Претензия - это письменное обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.

Адресная часть претензии

В шапке (адресной части) претензии необходимо указать следующее:

1. В отношении получателя претензии: наименование (фамилию, имя, отчество (при наличии)) продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения (места жительства), телефон, адрес электронной почты (если он известен).

Данные о продавце (изготовителе, исполнителе) могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за товар (работу, услугу), в договоре, заключенном с потребителем ([п. 1 ст. 4.7 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ](#)).

Адрес места нахождения юридического лица - продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также, в частности, по номеру ИНН или ОГРН на официальном сайте ФНС России ([ст. 2, пп. "в" п. 1 ст. 5, п. п. 1, 8 ст. 6 Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; п. 1, пп. 5.5.6 п. 5.5 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506](#)).

2. В отношении отправителя претензии: фамилию, имя, отчество (при наличии) потребителя, адрес места жительства, контактный телефон, адрес электронной почты.

Содержание претензии

В тексте претензии следует указать, в частности, следующее ([Информация Роспотребнадзора](#)):

1. Когда, где и по какой цене приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу), при

наличии (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи).

Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.

Отметим, что отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Подтверждением приобретения товара могут являться, в частности, свидетельские показания ([ст. 493 ГК РФ](#); [п. 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#); [ст. 1.1 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ](#); [п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#); [Информация Роспотребнадзора](#)).

2. Когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил продавец (изготовитель, исполнитель) (например, нарушение сроков передачи товара, выполнения работы или оказания услуги).

3. Требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков) ([п. п. 1, 3 ст. 18](#), [п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1](#)).

4. Перечень прилагаемых к претензии документов.

5. Дату и личная подпись потребителя.

Направление претензии и срок ответа на нее

Если иное не установлено договором с продавцом (изготовителем, исполнителем), представить (направить) претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами ([ст. 165.1 ГК РФ](#); [п. п. 63 - 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25](#); [пп. "б" п. 10 Правил](#), утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234; [п. п. 3, 12, 13, 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18](#); [Информация Роспотребнадзора](#)):

1. Лично. Рекомендуем изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).

2. По почте или с помощью иных служб доставки либо в форме электронного документа. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Следует отметить, что при продаже товара дистанционным способом, если продавцом не была доведена до потребителя информация о форме и способах направления претензий в

установленном порядке, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе (п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25).

Фиксированные сроки для письменного ответа на заявления граждан установлены, в частности, для государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (ч. 1, 4 ст. 1, ст. 12 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).


По общему правилу в отношении иных организаций и ИП сроки ответа на претензию по спорам о защите прав потребителей не установлены, за исключением отдельных случаев (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463).

Например, по спорам, связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором почтовой связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, претензия подлежит рассмотрению и потребителю должен быть предоставлен ответ в письменной форме в следующие сроки (п. п. 1, 7, 8 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; ст. 37 Закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ):

- на претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;
- в остальных случаях - в течение 30 дней.

Продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации (п. 1 ст. 21, ст. 22, п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1).

В случае неполучения ответа на претензию в установленный срок или отказа в удовлетворении своих требований потребитель вправе обратиться за защитой своих прав, в частности, в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), Роспотребнадзор, а также в суд (ст. ст. 17, 40, 45 Закона N 2300-1, п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

 См. также:

- [Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?](#)
- [Как рассматриваются жалобы потребителя из книги жалоб и предложений?](#)
- [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](#)
- Официальный сайт Федеральной налоговой службы - www.nalog.ru
- Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mosstanexpert.ru
- Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru

