**Обзор часто задаваемых вопросов**

1. **Порядок написания и передачи претензии продавцу при покупке некачественного товара (оказанной услуги)**

При покупке некачественного товара (оказанной услуги) прежде всего необходимо устно обратиться к продавцу (исполнителю услуги). Если продавец (исполнитель услуги) отказывается добровольно в устном порядке удовлетворить требование покупателя, то в этом случае необходимо подать письменную претензию в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств.

Претензия обязательно составляется в письменном виде в 2 экземплярах. Претензия может быть напечатана или написана от руки. Установленной в законодательном порядке формы претензии нет. Но есть образцы оформления претензий (например, с образцами претензий можно ознакомиться на сайте администрации <https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXlUFoewruEG2VUe1bARhhMHsWBGH6tbWg2WNdbnDJyhP3wlhRLOKXHzjQBywae4hyj3V7yXeHVJfPNkZoadv9R-v7p3FdONCbS7cn24FR9sV4qBur8y6IVo-8eqE1LBBYyjeb8yy1Q%3D%3D%3Fsign%3DbrjCLn12JB_nm6fQYn57Z1LiS3DNgnuHtFZdi3-jnEg%3D&name=Obrazets_pretenzii_pri_pokupke_nekachestvennogo_tovara.docx&nosw=1>).

То есть претензия оформляется в свободной форме, но необходимо отразить основную значимую информацию, касательно возникшей ситуации.

В обязательном порядке в претензии должны быть отражены:

* наименование продавца (исполнителя услуг) – наименованию юридического лица, Ф.И.О предпринимателя, наименование торговой точки (места оказания услуг), в которой вы приобрели товар (получили услугу), адрес места нахождения;
* данные о заявителе - ваши Ф.И.О., адрес места жительства, телефон, желательно указать адрес электронной почты для отправки ответа на претензию;
* описание основания предъявления претензии, какие обстоятельства повлекли предъявление претензии;
* конечный результат, который вы хотите получить после исполнения претензии - замена товара, его ремонт, возврат денежных средств, т.е. требование должно быть конкретизировано;
* перечень прилагаемых к претензии документов, подтверждающих ваши доводы (копии кассовых, товарных чеков, копии договоров и т.д.);
* дата и подпись заявителя;

Один из экземпляров претензии передается представителю продавца (исполнителя услуги), а на втором экземпляре, который остается у вас, представитель делает отметку о получении претензии. В случае отказа получать претензию, либо ставить свою подпись на вашем экземпляре, необходимо отправить претензию по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя, что будет являться доказательством исполнения вами требования о вручении претензии. Это потребуется в случае, если после получения письменной претензии продавец (исполнитель услуг) откажется исполнять установленные законом требования. В случае неисполнения – вы в праве обратиться в суд за защитой своих прав и интересов.

**2. Срок для обмена товара, если претензии к качеству отсутствуют**

В соответствии со статьей 25 Закона о защите прав потребителей вы вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Срок для обращения в данном случае устанавливается - в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Следует помнить, что обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. В случае если у вас отсутствует товарный или кассовый чек, это не лишает вас возможности предоставить свидетельские показания, если они имеются.

Из данной нормы закона есть исключения. Правительством Российской Федерации утвержден перечень товаров, которые не подлежат обмену по вышеуказанным основаниям.