**Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан**

**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПО СОСТАВЛЕНИЮ И НАПРАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

******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 документа, 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 удовлетворения требований** **(со дня их предъявления)** | **Положение Закона** **о защите прав потребителей** |
| Возврат денежных средств | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 22  |
| Замена товара | **7 дней** не более с момента предъявления  | Статья 21 (пункт 1) |
| **20 дней** не более (при проведении проверки качества) с момента предъявления |
| **1 месяц** не более (при отсутствии для замены товара) с момента предъявления |
| Устранение недостатков | **Не более 45 дней** (если срок устранения недостатков оговорен в письменной форме) | Статья 20 (пункт 1) |
| **Незамедлительно** (если срок устранения недостатков не оговорен в письменной форме) |
| Уменьшение покупной цены | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 22  |
| Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 22  |
| Возмещение убытков | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 22  |

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

**∑ неустойки = Цена товара × Количество дней просрочки × 0,01 (1%)**

**СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

 **ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ) С НЕДОСТАТКАМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Требования** | **Сроки** | **Положение Закона РФ** **«О защите прав потребителей»** |
| Безвозмездное устранение недостатков работы (услуги)  | В разумный срок, назначенный потребителем | Статья 30 |
| Уменьшение цены работы (услуги) | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 31 (пункт 1) |
| Возврат денежных средств | **10 дней** 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) |
| Возмещения расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами | **10 дней** не более с момента предъявления | Статья 31 (пункт 1) |
| Возмещение убытков | **10 дней** 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).

**∑ неустойки = Цена работы (услуги) × Количество дней (часов) просрочки × 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*.

***При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии***

***потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан***

 ***по адресу: 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 17, 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***

**Уфа-2021**