

Претензионный порядок разрешения спора. Как правильно вручить или направить претензию

В соответствии с преамбулой Закона РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В случае возникновения конфликтных ситуаций с исполнителями или продавцами потребители обращаются за помощью в Роспотребнадзор, не попытавшись урегулировать ситуацию с субъектом.

С 1 января 2017 года в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее – Закон № 294-ФЗ) вносится ряд изменений.

Для потребителей устанавливается обязательный претензионный порядок.

В случае, если разрешить конфликт между продавцом (исполнителем) и потребителем в добровольном порядке не представляется возможным, гражданину необходимо обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, в которой следует изложить свои требования и указать желаемый срок рассмотрения претензии.

К претензии следует приложить копии документов, относящихся к существу требований (договор, квитанция, кассовый чек, фотографии и др.).

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя, второй необходимо вручить лицу, уполномоченному на прием претензий (руководителю, в канцелярию, секретарю) под подпись лица, принявшего документы (с указанием фамилии и должности), или попросить поставить входящий номер документа.

В случае, если вручить претензию не представляется возможным, ее необходимо направить на адрес регистрации субъекта по почте заказным письмом с уведомлением (желательно с описью вложения).

У потребителей часто возникают вопросы о том, как можно узнать адрес регистрации (юридический адрес) продавца или исполнителя.

Адрес регистрации юридического лица (юридический адрес) содержится на вывеске организации либо может быть указан на информационных стендах («Уголках потребителей») в офисе, торговом зале.

Кроме того, адрес регистрации юридического лица указывается в выписке из Единого государственного реестра юридических лиц, который находится в свободном доступе в сети «Интернет» (<http://www.n46.ru/rf/egrul/>). Информацию можно получить бесплатно.

Информацию о месте регистрации индивидуального предпринимателя можно получить, обратившись с личным заявлением, в подразделении налоговой службы по месту регистрации индивидуального предпринимателя. Обращаем Ваше внимание, что данная услуга может быть платной.

Следует учитывать, что сроки рассмотрения претензий для каждой сферы деятельности субъекта устанавливаются действующим законодательством.