

Памятка вручения досудебной претензии

Для вручения претензии необходимо обратиться к продавцу, исполнителю с двумя экземплярами претензии.

Один экземпляр претензии нужно передать продавцу (исполнителю), а на втором потребовать поставить отметку о получении претензии. Экземпляр с отметкой о получении должен остаться у потребителя.

Использование печати продавцами и исполнителями - индивидуальными предпринимателями не обязательно и поэтому требовать ее постановки на претензию, адресованную ИП, не обязательно.

Что делать если продавец или исполнитель отказывается принять претензию и расписаться в ее получении?

Первый вариант - вручить претензию в присутствии свидетелей.

После того как у вас отказались принять претензию и соответственно сделать отметки о получении претензии, необходимо вернуться к продавцу или исполнителю со свидетелями (1-2 человека, лучше два).

Свидетелями могут быть любые лица - друзья, коллеги по работе и другие люди, которые могли бы подтвердить в суде факт обращения с претензией.

В присутствии свидетелей нужно предложить продавцу (исполнителю) принять претензию и сделать об этом отметку. Если последует отказ, то необходимо один экземпляр претензии оставить в торговой точке продавца или офисе исполнителя. Желательно выяснить должность и фамилию продавца, исполнителя. На втором экземпляре, который останется у потребителя необходимо сделать отметку об отказе в получении претензии, следующего содержания:

"Продавец/исполнитель (должность, фамилия или отказавшийся представиться) в присутствии свидетелей ФИО и ФИО отказался принять претензию. Один экземпляр претензии оставлен в магазине/офисе, находящемся по адресу..... Дата. Подписи свидетелей и потребителя."

Второй вариант - направить претензию по почте.

Один экземпляр претензии нужно положить в конверт и направить заказным письмом с уведомлением и описью по месту фактического нахождения продавца (исполнителя).

В описи нужно указать - претензия с требованием(ями) ... (указать конкретное требование(ия)). Опись составляется в 2-х экземплярах, один вкладывается в конверт, второй с почтовым штемпелем вам вернут на почте после оформления. Можно отправить и простое заказное письмо с уведомлением, но во избежание спорных ситуаций лучше направлять с описью.