**Как составить претензию продавцу?**

Если продавец отказался вернуть вам деньги за некачественный товар, можно взыскать с него штраф. Но прежде нужно будет направить ему грамотную претензию

В случае обнаружения недостатков товара покупатель может отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы. Частью 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей предусмотрена возможность покупателя получить компенсацию, если продавец, производитель или иное уполномоченное лицо отказались добровольно удовлетворить его требования. Размер такой компенсации – штрафа – составляет до 50%1 от размера удовлетворенных требований. (Правила применимы в отношении изготовителя (производителя) товара, исполнителя работ, продавца, уполномоченной организации и уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Но для удобства мы будем использовать термин «продавец».)

Однако компенсацию не удастся получить, если потребитель не уведомит продавца о недостатках товара и желании его вернуть. Иными словами, потребитель должен направить в адрес продавца претензию, где ему нужно будет четко изложить суть проблемы и свои требования. Форма претензии не установлена законом, поэтому правила ее составления и направления выработала судебная практика. Несоблюдение этих правил может привести к отказу во взыскании штрафа. Что же важно указать в претензии?

**Кому и куда направляется претензия: наименование организации, адрес места регистрации, адрес электронной почты, контактный телефон**

Данные адресата могут быть указаны в чеке, полученном после оплаты товара2, или в Едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ). Использовать адрес из ЕГРЮЛ предпочтительнее, так как адрес в кассовом чеке не всегда достоверен и не позволяет с точностью идентифицировать лицо, которому направлена претензия. Так, Верховный Суд уже отмечал, что направление претензии не по тому адресу, хоть он и указан в кассовом чеке, может быть признано недобросовестным, если потребитель мог узнать точный адрес продавца из официальных источников. В данной ситуации из-за неточного адреса продавец не получил претензию и потому не мог в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя. Суд пришел к выводу, что потребитель не представил доказательств совершения им активных действий, направленных на урегулирование спора и минимизацию последствий нарушения его прав3.

Тогда продавец не получил претензию по не зависящим от него обстоятельствам, поэтому суд признал, что штрафные санкции к нему применены быть не могут. Эта ситуация существенно отличается от той, когда продавец не получил претензию по обстоятельствам, которые зависели от него. Например, если претензия направлена по адресу, указанному в ЕГРЮЛ, но продавец не проверяет почту или фактически находится по другому адресу. В таких случаях суды удовлетворяют требования потребителей о взыскании штрафа.

Направление претензии на официальный адрес электронной почты продавца тоже возможно4. Также ее можно вручить лично уполномоченному лицу (директору магазина, продавцу). Чтобы на руках осталось подтверждение вручения претензии, нужно изготовить два ее экземпляра: один передается уполномоченному лицу; на другом он проставляет свою подпись (и печать при наличии), и этот экземпляр потребитель оставляет себе.

**Совет № 1:**убедитесь, что продавец получил или мог получить вашу претензию.

**Данные потребителя: Ф.И.О., адрес с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты, реквизиты банковского счета**

Потребитель должен удостовериться не только в том, что продавец получил или мог получить претензию, но и в том, что продавец мог исполнить его требования. Чтобы последнее было возможно, надо представить полную информацию о себе.

Чаще продавец готов ответить на претензию потребителя. Для получения ответа необходимо указать: свои Ф.И.О. – для обращения; адрес – для направления ответа по почте; адрес электронной почты – для ускорения коммуникации; реквизиты банковского счета – если заявлено требование о возврате денежных средств или иные денежные требования.

Так, например, суды отказывали во взыскании штрафа, если при направлении претензии с требованием о возврате стоимости товара потребитель не указал реквизиты для перечисления денежных средств или указал их неправильно5. В таком случае продавец не мог исполнить требования покупателя добровольно, а потому взыскать с него штраф нельзя. Бывает, покупатель не указал в претензии реквизиты банковского счета, тогда продавец в ответной телеграмме просит его письменно сообщить эти реквизиты для безналичного перечисления денежных средств или получить их наличными. Если покупатель уклоняется от этого, то ему также откажут во взыскании штрафа6.

**Совет № 2:**если вы хотите, чтобы ваши требования удовлетворили, то обеспечьте условия для их удовлетворения. Любое уклонение от принятия исполнения от продавца может привести к тому, что при попытке взыскания штрафа суд встанет на его сторону.

**Что случилось: описание оснований предъявления претензии**

Потребитель должен указать в претензии дату и адрес места, где он купил товар, его стоимость и размер расходов, связанных с приобретением товара (например, стоимость доставки, установки товара, консультации специалиста), а также описать выявленный недостаток и обстоятельства его обнаружения.

Основным доказательством, подтверждающим покупку, является чек. Однако отсутствие чека не может быть основанием для отказа потребителю в удовлетворении его требований (ч. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Потребитель вправе предъявить банковскую выписку или иной документ, подтверждающий факт покупки или списания денежных средств в счет оплаты товара. Для подтверждения покупки он также может ссылаться на свидетельские показания7.

Наиболее важно описать недостаток товара и обстоятельства его обнаружения. Детальное описание позволит повысить шансы на то, что продавец рассмотрит претензию и решит удовлетворить требования потребителя. Впрочем, судебная практика по этому вопросу неоднозначна. Известен случай, когда суд взыскал с продавца штраф, хотя потребитель не привел в претензии перечень недостатков. Суд обосновал это тем, что неперечисление всех недостатков не лишает продавца возможности удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке8. В противоположность этому некоторые суды, наоборот, отказывали во взыскании штрафа, поскольку потребитель не перечислил в исковом заявлении выявленные недостатки. Обосновывается это тем, что продавец не мог проверить, действительно ли в товаре были недостатки, а потому не знал, имелись ли основания для удовлетворения претензионных требований9.

**Совет № 3:**следует перечислить недостатки товара – так продавцу будет проще сделать вывод о наличии оснований для удовлетворения ваших требований.

**Требования потребителя**

Статья 18 Закона о защите прав потребителей дает возможность покупателю восстановить свое нарушенное право несколькими способами. Каким из них воспользоваться – покупатель решает сам, продавец не вправе ограничивать его.

В претензии следует указать конкретное требование. Это позволит продавцу быстрее разобраться в ситуации и при наличии оснований удовлетворить его. Если продавец откажет покупателю, при обращении в суд можно будет поменять требование. Суд взыщет штраф с продавца вне зависимости от того, одинаковые ли заявлены требования в претензии и в суде10. То есть суды в первую очередь смотрят на готовность продавца удовлетворить требования покупателя при их обоснованности.

**Совет № 4:**в претензии лучше указать одно требование. Впоследствии его можно изменить. На основания для взыскания штрафа это не повлияет.

**Отправка претензии и отслеживание ответа**

Одного направления претензии, пусть и грамотно составленной, недостаточно, чтобы суд удовлетворил требование о взыскании штрафа с продавца. Если он ответил на претензию положительно, но запросил уточняющую информацию, потребитель должен оказать ему содействие. Обычно продавцы просят представить товар на экспертизу. В таком случае потребителю лучше передать товар с условием, что он будет присутствовать при проведении экспертизы. Уклонение потребителя повлечет отказ во взыскании штрафа.

Суд может отказать потребителю во взыскании штрафа, так как тот не получил корреспонденцию и не ответил на письмо продавца11. В таких случаях суды считают, что потребитель действовал недобросовестно, поскольку своим бездействием лишил продавца возможности удовлетворить его требования.

**Совет № 5:**проверяйте, не ответил ли продавец на претензию, а при получении ответа окажите ему содействие – предоставьте запрашиваемые сведения и т.п.