

Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?

Претензия составляется в произвольной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и ее суть. Направить претензию можно лично, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения или в форме электронного документа при соблюдении определенных условий.

Претензия - это, как правило, письменное обращение потребителя к исполнителю (продавцу, изготовителю) в связи с обнаружением недостатков в услуге (товаре, работе) или ненадлежащим исполнением исполнителем (продавцом, изготовителем) своих обязательств по договору. Однако она может быть составлена и по иным причинам.

Так, например, потребитель вправе направить исполнителю по договору оказания услуг **претензию** о возврате денежных средств в следующих случаях ([п. 1 ст. 782 ГК РФ](#), [п. п. 1, 6 ст. 28](#), [п. 1 ст. 29](#), [ст. 32](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1):

- если исполнитель нарушил сроки оказания услуги. Потребитель вправе также требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением таких сроков. Однако данные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя;
- при обнаружении недостатков оказанной услуги. Потребитель вправе требовать, в частности, соответствующего уменьшения ее цены или возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами. Также он может отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок исполнитель не устранил недостатки оказанной услуги либо если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора;
- при отказе потребителя от исполнения договора. Сделать он это вправе в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора.

Составление претензии

По общему правилу претензия составляется в произвольной форме. Вместе с тем в некоторых случаях могут быть установлены особенности, например в отношении услуг почтовой связи ([п. п. 64, 65](#) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

Адресная часть претензии

В шапке (адресной части) претензии необходимо указать следующее ([Информация Роспотребнадзора](#)):

1. В отношении получателя претензии: наименование (фамилию, имя, отчество (при наличии)) исполнителя (продавца, изготовителя), адрес его места нахождения (места жительства), телефон, адрес электронной почты (если он известен).

Данные об исполнителе (продавце, изготовителе) могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за услугу (товар, работу), в договоре, заключенном с потребителем ([п. 1 ст. 4.7 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ](#)).

Адрес места нахождения юридического лица - исполнителя (продавца, изготовителя) можно узнать также, в частности, по номеру ИНН или ОГРН на официальном сайте ФНС России ([ст. 2, пп. "в" п. 1 ст. 5, п. п. 1, 8 ст. 6 Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; п. 1, пп. 5.5.6 п. 5.5 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506](#)).

2. В отношении отправителя претензии: фамилию, имя, отчество (при наличии) потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется).

Содержание претензии

В тексте претензии следует указать, в частности, следующее ([Информация Роспотребнадзора](#)):

1. Когда, где и по какой цене оформлен заказ на услугу (работу) или приобретен товар. Указывается документ, подтверждающий оформление заказа на услугу (работу, приобретение товара), при наличии (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи).

Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.

Отметим, что отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Подтверждением приобретения товара могут являться, в частности, свидетельские показания ([ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1.1 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; \[Информация Роспотребнадзора\]\(#\)](#)).

2. Описание приобретенной услуги, работы, товара, а также когда и какой недостаток был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил исполнитель (продавец, изготовитель) (например, нарушение сроков оказания услуги, передачи товара или выполнения работы).
3. Требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков) ([п. п. 1, 3 ст. 18, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1](#)).
4. Срок для ожидания ответа на претензию, а также указание на намерение обратиться в суд в случае отказа в удовлетворении ваших требований в добровольном порядке.
5. Перечень прилагаемых к претензии документов. Перечень документов, которые необходимо приложить к претензии, определяется с учетом фактических обстоятельств дела (например, копия договора, заключение об оценке ущерба и др.).
6. Дату и личная подпись потребителя.

Направление претензии и срок ответа на нее

Если иное не установлено договором с исполнителем (продавцом, изготовителем), представить (направить) претензию исполнителю (продавцу, изготовителю) можно следующими способами (ст. 165.1 ГК РФ; п. п. 64, 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25; п. 8 Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382; п. п. 12, 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18; [Информация](#) Роспотребнадзора):

1. Лично. Рекомендуем изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать исполнителя (продавца, изготовителя).
2. По почте или с помощью иных служб доставки. Рекомендуем направить претензию по адресу исполнителя (продавца, изготовителя) почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство также не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Следует отметить, что при продаже товара дистанционным способом, если продавцом не была доведена до потребителя информация о форме и способах направления претензий в установленном порядке, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе (п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25).

Фиксированные сроки для письменного ответа на заявления граждан установлены, в частности, для государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (ч. 1, 4 ст. 1, ст. 12 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

По общему правилу в отношении иных организаций и ИП сроки ответа на претензию по спорам о защите прав потребителей не установлены, за исключением отдельных случаев (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463).

Например, по спорам, связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором почтовой связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, претензия подлежит рассмотрению и потребителю должен быть предоставлен ответ в письменной форме, по общему правилу, в следующие сроки (п. п. 1, 7, 8 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; ст. 37 Закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ):

- на претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;
- в остальных случаях - в течение 30 дней.

Исполнитель (продавец, изготовитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации (п. 1 ст. 21, ст. 22, п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1).

В случае неполучения ответа на претензию в установленный срок или отказа в удовлетворении своих требований потребитель вправе обратиться за защитой своих прав, в частности, в

общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), Роспотребнадзор, а также в суд (ст. ст. 17, 40, 45 Закона N 2300-1, п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

