

## ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делают отметку о ее получении.

Если по каким-либо причинам продавец (изготовитель, исполнитель) отказываются принимать претензию, либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с уведомлением о вручении.

Получив претензию, продавец (исполнитель) должен принять решение о порядке рассмотрения вашего требования. Так, например, приняв решение о проведении проверки качества, он должен известить вас о времени и месте ее проведения. Если наличие недостатка не оспаривается, но в результате проверки качества продавец (исполнитель) посчитал, что причиной возникновения недостатков являются ваши виновные действия (например, нарушение правил хранения или эксплуатации) или бездействие (например, не выполнение требований о техническом обслуживании), то продавец обязан провести экспертизу. Потребитель вправе принимать участие, как в проверке качества, так и при производстве экспертизы. Во избежание недоразумений, рекомендуем Вам изначально высказать в тексте претензии такое свое намерение, с просьбой проинформировать Вас о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи вами некачественного товара) или экспертизы, с указанием лиц, которые будут их проводить.

Если Ваше требование не удовлетворено, то еще раз оцените правомерность своих требований, возможно, посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей и обращайтесь в суд. Обратиться в суд Вы можете как самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении иска), так и обратиться с просьбой к конкретному объединению потребителей о выступлении в защиту Ваших прав и обращении в суд с иском от лица общественного объединения потребителей.