**Правила подачи претензии**

**Подать претензию можно несколькими способами**

**Вручить лично.** Для этого необходимо принести оба экземпляра претензии и обратиться к менеджеру магазина (компании, фирмы) или в секретариат. Один экземпляр отдайте менеджеру, а на втором попросите его сделать отметку о том, что претензия принята. Он должен поставить дату, подпись и расшифровать ее, полностью указав свою фамилию, имя и должность.

**Отправить по почте.** Если менеджеры отказываются делать отметки на вашем экземпляре претензии, ее можно отправить по почте. Лучше заказным письмом с уведомлением о вручении. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, установленные законом. Бывает, что непорядочные предприниматели утверждают, будто в заказном письме, пришедшем от потребителя, была не претензия, а поздравительная открытка или просто чистый лист бумаги. Чтобы избежать таких ситуаций, можно отправить ценное письмо с описью вложения и уведомлением о вручении. Есть еще несколько вариантов личного вручения претензии.

**Вручение при свидетелях.** Можно попытаться вручить ее в присутствии друзей или знакомых. Если менеджер откажется ее принять, свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонился от приема документов. В акте обязательно указываются данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы при необходимости выступить в суде.

**Вручение претензии нотариусом**. Нотариус обладает правом передачи заявлений от одного лица другому. Если речь идет о существенной денежной сумме и важно зафиксировать факт обращения с претензией, можно попросить нотариуса, чтобы тот передал заявление продавцу. Правда, за эту услугу придется заплатить. Нотариус приедет в магазин или на фирму и попытается вручить претензию руководству. Если же ее не примут, нотариус составит протокол, в котором опишет все, что происходило в офисе продавца. Такой акт является самостоятельным доказательством в суде. С его помощью можно будет подтвердить, что продавца проинформировали о наличии претензии.

**Запись в книге жалоб.** Любой покупатель имеет право изложить свое недовольство и требования в книге жалоб и предложений. Этот документ должен находиться в торговом зале магазина и предоставляться клиентам по первому требованию. Сделав запись, не поленитесь сфотографировать на цифровой фотоаппарат или мобильный телефон обложку книги. На ней должно быть написано название компании, дата начала ведения книги и количество страниц в ней. Сфотографируйте также свою запись и запись, которая находится перед вашей. Эти снимки могут послужить доказательством в суде, если книга вдруг «потеряется».

**Обратите внимание!**

Любую претензию необходимо составлять в двух экземплярах. Один вручается руководству магазина (компании и т. д.), другой остается у потребителя. Можно написать претензию от руки или напечатать на компьютере. Желательно, чтобы на листе осталось место для отметки магазина о дате ее приема.

**Для справки**

В претензии обязательно должны быть указаны:

наименование организации и ее адрес;

Ф.И.О. руководителя;

Ф.И.О. заявителя и его адрес;

слова «претензия», «заявление», «обращение», «жалоба» и т. п.;

суть вопроса (подробное описание сложившейся ситуации);

конкретные требования (заменить товар, закончить отделочные работы, вернуть деньги);

сроки удовлетворения этих требований.

Можно и даже нужно предупредить, что если ваши требования не будут удовлетворены, вы обратитесь в суд. И что в рамках судебного разбирательства будете требовать еще и возмещения морального вреда, а в случаях, предусмотренных законом, выплаты неустойки за каждый день просрочки неудовлетворения требования потребителя, штрафа в бюджет органа местного самоуправления.