**Вопрос:** Как правильно составить и предъявить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар?

**Ответ:** Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, в частности, в случае обнаружения в товаре недостатков. Для этого необходимо составить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар, в которой изложить основания ее предъявления и заявить свои требования. Претензия составляется в свободной форме. В ней следует указать: данные получателя претензии: наименование продавца, адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если известен); данные потребителя: Ф.И.О., адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется); описание оснований предъявления претензии. Для этого рекомендуется указать дату и место приобретения товара, его стоимость, размер расходов, связанных с приобретением товара (например, стоимость доставки, установки товара, консультации специалиста), а также описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения; требования потребителя об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы; реквизиты банковского счета потребителя, на который получателю претензии необходимо перечислить денежные средства; перечень прилагаемых к претензии документов; дату и подпись потребителя.

Перечень документов, которые необходимо приложить к претензии, определяется с учетом фактических обстоятельств дела.

По общему правилу к претензии рекомендуется приложить кассовый чек (банковскую выписку или иной документ, подтверждающий факт покупки или списания денежных средств в счет оплаты за товар), документы, подтверждающие приобретение дополнительных услуг, непосредственно связанных с покупкой товара, а также акт проведенной экспертизы или заключение специалиста, содержащие выводы о наличии и/или причинах возникновения недостатка (если имеются).

При этом отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.

Если иное не установлено договором, направить претензию можно следующими способами: по почте либо в форме электронного документа (рекомендуется направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения); лично путем подачи претензии уполномоченному лицу (директору магазина, старшему администратору, секретарю и т.п.). Рекомендуется изготовить два экземпляра претензии, и желательно, чтобы на вашем экземпляре лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись и дату принятия претензии.

Возвратить уплаченную за товар денежную сумму продавец (изготовитель, импортер) обязан в течение 10 дней со дня предъявления требования.

Помощник прокурора района Я.С. Титова