

Инструкция № 1. Подготовка претензии

Текст, который необходимо изменить в претензии, отмечен желтым цветом

1. Указать в претензии полное юридическое наименование магазина.

Для этого необходимо:

- 1.1. узнать ОГРН (основной государственный регистрационный номер) или ИНН (индивидуальный номер налогоплательщика) магазина.

Данная информация отражена:

- в свидетельствах о регистрации юридического лица и иных документах, размещенных в магазине в «уголке потребителя»;
- на оттиске печати магазина, который содержится на первых или последних листах книги отзывов и предложений;
- на кассовом чеке (можете взять любой чек у кассы)

- 1.2. скачать выписку из ЕГРЮЛ (Единого государственного реестра юридических лиц) с Интернет-сайта Федеральной налоговой службы России по адресу:
<https://egrul.nalog.ru/index.html>

Для этого необходимо указать на Интернет-сайте <https://egrul.nalog.ru/index.html> ОГРН или ИНН магазина в поисковой строке и нажать кнопку «Найти». После окончания поиска в разделе «Результаты поиска» нажать кнопку «Получить выписку». Выписка загрузится автоматически.

Полное юридическое наименование магазина указано в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Наименование»

2. Указать в претензии ОГРН и ИНН магазина

ОГРН указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Сведения о регистрации»

ИНН указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Сведения об учете в налоговом органе»

3. Указать в претензии полный юридический адрес магазина, включая индекс

Данный адрес указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Адрес (место нахождения)»

4. Указать в претензии свои полные ФИО

5. Указать в претензии адрес, по которому вы зарегистрированы или фактически проживаете. Главное, чтобы по данному адресу вы могли получить почту

6. Номер телефона можно указать по желанию

7. Адрес электронной почты лучше указать, чтобы оперативно получить ответ от магазина. Если у вас нет адреса электронной почты, можно указать адрес электронной почты,

который принадлежит вашему родственнику, другу или знакомому, главное, чтобы они передали вам ответ на претензию, который поступит от магазина

8. Если адреса электронной почты нет, не указывайте и ждите ответ почтой по указанному вами адресу
9. Указать в претензии дату, когда было отказано в продаже товара, фактический адрес магазина (адрес магазина, в котором было отказано в продаже товаров), и юридическое наименование магазина (из ЕГРЮЛ)

Фактический адрес магазина указан на первых листах книги отзывов и предложений и в «уголке потребителя»

10. Указать полное наименование товара, в продаже которого было отказано, и все его идентифицирующие характеристики

Для продуктов питания указать: наименование, вес, изготовителя и цену

Для одежды указать: наименование, модель, артикул, размер, цвет, импортера (при наличии), производителя и цену

Данная информация размещена на товаре (ярлыках, этикетках, бирках), а также может быть размещена в Интернет-магазине

11. Указать полное наименование товара, в продаже которого было отказано, и все его идентифицирующие характеристики
12. Указать, что факт отказа магазина в продаже товара зафиксирован в книге отзывов и предложений.

Номер страницы книги указывать не обязательно.

Если ранее вы не фиксировали в книге отзывов и предложений факт отказа в продаже товара, лучше сделать новую попытку покупки товара и зафиксировать факт отказа в продаже товара в книге отзывов и предложений. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

Если ранее в книге отзывов и предложений вы указывали, что считаете свои права нарушенными по причине того, что магазин отказал в обслуживании, необходимо сделать новую попытку покупки товара и зафиксировать в книге отзывов и предложений факт отказа именно в продаже товара, а не отказа в обслуживании. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

13. Указать, что наименование товаров, их стоимость и наличие на витрине магазина в момент отказа в заключении договора купли-продажи подтверждаются фотографиями.

Если у вас нет фотографий, фиксирующих нахождение товара на полке магазина в момент отказа в его продаже с указанием цены товара, а также фотографий самого товара с изображением его внешнего вида, а также фотографий ярлыков, этикеток, бирок, лучше сделать новую попытку покупки товара и сделать все необходимые фотографии. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

14. Данная информация для регионов (не для Москвы и Московской области):

14.1. Указать в претензии наименование и реквизиты постановления губернатора о введении режима повышенной готовности

Данную информацию можно получить, указав в поисковой строке браузера, например: «постановление губернатора о введении режима повышенной готовности»

14.2. Указать в претензии пункты Устава субъекта России, которые содержат информацию о том, что постановления губернатора являются нормативными правовыми актами и постановления губернатора или законы области, или акты области не должны, или не могут противоречить Конституции и федеральным законам.

Данную информацию можно получить, указав в поисковой строке браузера, например: «устав Амурской области»

В Интернет-версии устава активировать режим поиска (нажав клавиши CTRL + F) и ввести слово «противор» или «не могут», «не может» и найти статьи, посвященные

15. Если нет электронной почты, в конце претензии можете указать, что «О готовности заключить договор просите уведомить телеграммой по адресу (адрес, указанный вами в претензии)

Инструкция № 2. Вручение претензии сотруднику магазина

1. Распечатать претензию в 3-х экземплярах, подписать на каждом листе и скрепить каждый экземпляр степлером.

Два экземпляра – для магазина и один – для вас.

На каждом листе поставить роспись и написать фамилию (полностью), имя, отчество (сокращенно)

На последнем листе поставить 2-е росписи

2. Взять в магазин, который отказал в продаже товара, 2 экземпляра претензии, попросить кассира пригласить старшего продавца или управляющего и попросить их принять претензию и поставить на первом листе вашего экземпляра печать магазина и подпись о принятии претензии с указанием должности лица, принявшего претензию, его фии и даты принятия.
3. Если сотрудники магазина примут претензию и поставят на вашем экземпляре претензии печать магазина, свою подпись, напишут свою должность, фии и дату принятия, в таком случае почтой претензию можно не отправлять, но лучше это сделать, чтобы информация о наличии данной претензии поступила не только директору конкретного магазина, но и руководителю всей сети магазинов.

В магазине сверьте ОГРН и ИНН, которые указаны на оттиске печати, с ОГРН и ИНН, которые указаны в претензии, - они должны полностью совпадать. Если они не совпадают, или на печати указано, что она предназначена для внутренних документов или иная информация, ограничивающая сферу действия печати, необходимо отправить претензию почтой.

Кроме того, отправка претензии почтой по юридическому адресу магазина будет являться 100% доказательством вручения претензии магазину, даже если магазин не получает почту.

4. Если сотрудники магазина откажутся принимать претензию и скажут, что претензии принимаются по другому адресу и у них нет полномочий на принятие претензий, необходимо просто передать один экземпляр данной претензии любому сотруднику магазина (кроме охранника, т.к. они, как правило, не являются сотрудниками магазина) или оставить один экземпляр претензии на кассе. Это необходимо для того, чтобы информация о наличии претензии оперативно поступила руководству компании (сотрудники магазина все равно ее передадут руководству).

Инструкция № 3. Отправка претензии Почтой России по юр. адресу магазина

1. Заполнить опись вложения в письмо:

Текст, который необходимо изменить в описи, отмечен желтым цветом

- 1.1. Указать юридическое наименование магазина и его адрес в двух бланках описи.

Наименование магазина и его адрес лучше напечатать, а не копировать из текста претензии, т.к. при вставке скопированного текста может произойти смещение границ бланка

- 1.2. Указать количество листов претензии

- 1.3. Указать ФИО и подписать

- 1.4. Распечатать лист с двумя экземплярами описи вложения и разрезать на 2 части

2. Отправить претензию вместе с одним экземпляром описи по юридическому адресу магазина **ЦЕННЫМ ПИСЬМОМ С ОПИСЬЮ ВЛОЖЕНИЯ** (так и сказать сотруднику почты), для этого:

- 2.1. Передать сотруднику почты один экземпляр подписанной претензии, два экземпляра описи и заполненный конверт формата А4 (конверт, как правило, сотрудники почты дают без оплаты и без очереди, если их вежливо попросить).

Один экземпляр описи сотрудник почты положит в конверт вместе с претензией, а на втором экземпляре поставит штамп о принятии.

3. Получить от сотрудника почты экземпляр описи со штампом о принятии и квитанцию об отправке письма с указанием трек-номера отправления, который можно отследить онлайн

Претензию с описью вложения можно также отправить через курьера EMS (служба ускоренной доставки от Почты России), вызвав его в офис или домой
https://www.pochta.ru/courier?utm_source=emspost

Если решите отправлять иными службами курьерской доставки, убедитесь, что они выдают документ, подтверждающий содержание вложения в письмо, на котором ставят свою печать

4. Отследить вручение письма магазину через трек номер отправления, указанный в почтовой квитанции через сайт Почты России по ссылкам:

Почта России: <https://www.pochta.ru/tracking>

EMS: <https://www.pochta.ru/emspost/>

5. Сохранить отчет об отслеживании почтового отправления на компьютере

Инструкция № 4. Фиксация факта отказа в продаже товара в книге отзывов

В случае, если вам отказали в продаже товара, необходимо:

1. Сделать фотографии товара:
 - 1.1. Сфотографировать товар в месте его продажи (на полке, прилавке и т.п.) так, чтобы отчетливо был виден товар и его цена
 - 1.2. Сфотографировать цену товара крупным планом
 - 1.3. Сфотографировать товар со всех сторон
 - 1.4. Сфотографировать информацию, размещенную на товаре (ярлыки, этикетки, бирки), чтобы отчетливо были видны:

Для продуктов питания: наименование, вес, изготовитель, цена

Для одежды: наименование, модель, артикул, размер, цвет, импортер (при наличии), производитель, цена

2. Попросить предоставить книгу отзывов, убедиться, что на первых или последних листах книги стоит оттиск печати магазина и книга сшита и пронумерована.

Если нет печати, попросить поставить в книге печать магазина. Если нет нумерации и сшивки, и при этом вы допускаете, что часть листов книги можно незаметно удалить, то попросите сшить и пронумеровать книгу (по желанию, это не обязательно)

3. Зафиксировать в книге отзывов и предложений факт отказа в продаже товаров, написав текст:

Пример:

«05» августа 2020 года в магазине, расположенном по адресу: город Москва, Пресненская набережная, дом 12, кассиром ООО «Городской Супермаркет» мне, Кобякову Эдуарду Вадимовичу, было отказано в заключении договора розничной купли-продажи следующих товаров, имеющихся в наличии у ООО «Городской Супермаркет» (далее по тексту – товар):

- изделие кулинарное из круп «Гречка с шампиньонами»: масса нетто – 220 граммов; изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость – 158 рублей;
- изделие кулинарное из бобовых «Любио»: масса нетто – 220 граммов, изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость – 158 рублей.

В заключении договора розничной купли-продажи было отказано по причине отсутствия в момент оплаты товара на моем лице маски, закрывающей рот и нос, а на моих руках - перчаток. Со слов кассира ООО «Городской Супермаркет», указом мэра Москвы от «05» марта 2020 года № 12-УМ «О введении режима повышенной готовности» установлено, что: приобретать товары имеют право только граждане, у которых в

момент оплаты товара на лице находится маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки; кассирам разрешено отказывать в продаже товаров гражданам, у которых в момент оплаты товара на лице отсутствует маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки. Конкретные пункты указа мэра города Москвы, в котором отражены данные положения, кассир назвать не смог, указ мэра города Москвы с указанными пунктами кассир не предъявил.

Считаю отказ в заключении договора розничной купли-продажи товаров незаконным на основании ч. 5 ст. 76 Конституции России, ст. 426, 492 ГК РФ.

Требую в течение трех дней заключить со мной договор розничной купли-продажи указанных товаров, предоставив мне возможность оплаты товаров на кассе ООО «Городской Супермаркет» за наличный и безналичный расчет без использования маски, закрывающей рот и нос, и перчаток, закрывающих руки.

Ответ на данное требование прошу предоставить по адресу электронной почты: e.kobyakov@kobyakov-group.ru.

В случае неудовлетворения данного требования в добровольном порядке к ООО «Городской Супермаркет» будет предъявлен иск о понуждении заключить договор розничной купли-продажи. Кобяков Э.В. «19» октября 2020 года. Телефон, Подпись.

Про отказ в обслуживании в тексте не писать.

4. Сфотографировать книгу отзывов и предложений:
 - обложку книги, первые и последние развороты книги (с оттиском печати магазина и его адресом);
 - первый отзыв в книге и отзыв, размещенный непосредственно перед вашим отзывом;
 - ваш отзыв, с указанием номера страницы, на котором он расположен.
5. Сохранить данные фотографии и использовать информацию, зафиксированную на них, для подготовки претензии

Все подготовленные формы документов могут быть использованы каждым желающим совершенно бесплатно любое количество раз.

Желающие поддержать данный проект финансово могут сделать платеж по следующим банковским реквизитам:

Получатель: Индивидуальный предприниматель Кобяков Эдуард Вадимович

ОГРНИП: 314 665 819 900 023

ИНН: 665 811 470 522

КПП: 0

Банк: АО «Альфа-Банк»

БИК: 044 525 593

Кор. счет: 301 018 102 000 000 005 93

Расчетный счет: 408 028 107 023 900 012 71

Назначение платежа: «Оплата оказанных юридических услуг»

Платеж можно сделать с телефона (из мобильного банка) или с компьютера, выбрав вкладку «Платеж организации» или «Перевод в другой банк», или «Платеж по реквизитам». Также платеж можно сделать в операционной кассе любого банка.

Благодарю за участие.