ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ — недовольство потребителей характеристиками товара, выявленное в ходе послепродажного использования. Эффективное рассмотрение претензий позволяет избежать сдвига интересов потребителей к товарам конкурентов, а также распространения данной информации среди покупателей.