

Что делать, если продавец отказывается принимать претензию?



Как правило, коммерческая деятельность между продавцом и покупателем регламентируется Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом России и другими нормативно-правовыми актами. Согласно закону, все конфликты между двумя сторонами должны решаться в досудебном порядке или в судебных инстанциях.

По закону потребители могут решать вопрос без составления претензии, а напрямую в суде, однако отсутствие данного шага лишает покупателя возможности взыскать любые штрафные санкции за отказ в удовлетворении требований, изложенных ранее в претензии. Более того, существует большая вероятность того, что вопрос будет решен посредством претензионной переписки в максимально короткие сроки, когда как судебные разбирательства могут затянуться на несколько месяцев.

В случае, когда вы не желаете воспользоваться помощью специалиста в данном вопросе и желаете решить проблему самостоятельно, помните о следующих нюансах:

- Каждый случай отказа торгового представителя выполнить требования, указанные в претензии, уникален;
- Базовое знание закона не гарантирует достижение необходимого результата;
- Многие незначительные нюансы могут повлиять на исход событий.

Как правильно действовать, в случае если производитель отказывается от принятия поданной претензии?

У данной проблемы существует два решения. Первый и лучший вариант состоит в том, что вам необходимо самостоятельно составить претензию, в которой вы детально описываете обстоятельства, являющиеся прямым нарушением ваших прав и интересов. Данный документ должен быть составлен в двух экземплярах.

Одна копия должна остаться у вас на руках, а вторую нужно отправить по юридическому адресу организации заказным письмом с описью вложения и уведомлением о прибытии в место назначения.

При выборе второго варианта не забудьте сохранить все документы, которые вам выдаст сотрудник почтового отделения. В случае, если адресат претензии нарушит сроки ответа, вы сможете доказать факт своего обращения к контрагенту с просьбами урегулировать конфликт и без труда выиграть дело в суде.

Второй способ немного труднее и состоит в том, что вы заверяете отказ адресата от принятия претензии с помощью двух свидетелей. Как правило, в роли свидетелей обычно выступают знакомые, друзья или родственники заявителя. Для того чтобы осуществить данный вариант, составьте две претензии и отправьтесь в магазин в сопровождении двух человек. В зависимости от ситуации торговый представитель может проставить отметку о вручении или же составить отказ.

Если продавец не согласен с выдвинутыми вами требованиями, вам необходимо зафиксировать данные обстоятельства следующим образом: на обратной стороне претензии поставьте дату, время, адрес торговой точки, формулировку «претензию принять отказались, свой отказ ничем не мотивировали», заверенную

двумя свидетелями. Помните, что для того, чтобы отказ был оформлен грамотно с юридической точки зрения, свидетели должны записать свои паспортные данные и поставить подписи.

Только при выполнении всех вышеуказанных пунктов отказ на претензию будет иметь юридическую силу. Если вы планируете добиваться справедливости в суде, не забудьте приложить копию данного документа к исковому заявлению, а также указать фактические обстоятельства сложившейся ситуации.

Любой конфликт, возникший между продавцом и покупателем, может быть решен посредством вмешательства сотрудников Роспотребнадзора.

Зачастую данная организация имеет дело с явными нарушениями прав потребителя, пренебрежением санитарных норм в торговых точках и так далее.

Вне зависимости от повода обращения, сделать это можно следующими способами:

1. При личной встрече. При выборе данной опции составьте заявление в соответствии с установленным образцом, приложите к нему необходимый пакет документов и обратитесь в территориальное отделение организации. После того, как ваша заявка будет обработана, на документе появится номер и дата приема, в соответствии с которым можно будет узнать о том, как продвигается дело.
2. Почтой. В этом случае вам нужно собрать необходимые документы и отправить их по адресу местного отделения Роспотребнадзора. Как правило, данная форма обращения занимает намного больше времени, так как для того, чтобы узнать ответ на жалобу, вам придется ожидать письма.

Обратите внимание на то, что вам нужно отправить документы заказным письмом с уведомлением. Только в этом случае у вас на руках останутся доказательства получения документов адресатом.

1. По интернету. Данный вариант является самым популярным, так как он требует минимума времени и труда. Все, что вам нужно:

- Открыть официальную страничку Роспотребнадзора;
- Выбрать опцию «Для граждан», а затем «Обращения граждан»;
- Далее на сайте будет представлен регламент приема и рассмотрения документов, а в конце страницы кнопка «Ознакомлен» или «Составить жалобу»;
- Далее вам нужно выбрать, куда именно отправится ваша жалоба: местный орган, министерство, центральное отделение. При выборе вкладки «территориальный орган», вам необходимо будет выбрать конкретный регион, куда будет направлена ваша жалоба. Далее открыть вкладку «Обращения граждан» и заполнить предложенную форму. Во втором случае, по аналогии с первым, вы должны будете выбрать конкретное министерство. В третьем – форма заполнения появится сразу после нажатия клавиши.
- Следующий шаг – заполнить анкету, предложенную на сайте. Для этого укажите свои инициалы, адрес и контактные данные, выберите конкретную тему обращения и в лаконичной форме опишите обстоятельства волнующего вас дела, приложив сканы документов, являющихся доказательством ваших слов.
- После того, как вы отправите заполненную форму, ожидайте подтверждения о доставке письма. С момента получения письма, результат по вашей заявке должен поступить в течение календарного месяца.

В случае, когда вами были предприняты всевозможные действия по урегулированию конфликта, однако торговый представитель никак не отреагировал на ваши требования, дело должно быть передано в суд.

Если вы точно уверены в своей правоте, не бойтесь обращаться в судебные инстанции. В случае положительного решения, продавец должен будет оплатить все ваши судебные издержки, а также

консультацию специалиста и юридическую помощь. Для этого не забудьте сохранить все чеки и квитанции.

В случае если ваши интересы будет защищать опытный специалист, вы сможете не только отстоять свои интересы, но и получить определенную выгоду. Согласно ЗПП, торговый представитель должен будет выплатить вам неплохую моральную компенсацию за нарушение ваших прав.

На практике данные вопросы в большей степени решаются в пользу истца. После судебного разбирательства у вас на руках должны будут остаться следующие документы: исполнительный лист, мотивированное судебное решение с проставленным штампом, свидетельствующем о вступлении документа в законную силу.

Если после предъявления данных документов в течение трех лет контрагент так и не дал никакого ответа, вы можете обратиться в Службу судебных приставов для принудительного взыскания. В этом случае ответчик должен будет выплатить 7 процентов судебным приставам, а вы не несете никаких финансовых потерь.