

Форма отказа от претензий



Деятельность хозяйствующих субъектов при выполнении заключенных договоров богата сюрпризами, возникающими в работе с заказчиками.

Умение юридически правильно решать разногласия является неоценимым подспорьем в бизнесе. В этой статье мы поговорим о том, как правильно документально оформить разрешение конфликта, если вы как заказчик ошиблись и предъявили претензии продавцу или исполнителю.

Как правильно составить отказ от предъявленных претензии?

Для экономии времени и средств, превалирующее большинство разногласий с заказчиками контрагенты решают путем переговоров, не дожидаясь обращения в судебные органы.

Опытные специалисты знают, для того чтобы оградить свой бизнес от последующих потенциальных диспутов с клиентами, рассмотрение споров и отсутствие претензий у последнего нужно подробно документировать, подтверждать фотографиями, чеками или квитанциями, а также делать пометки у себя, не надеясь на свою память. Особенно это касается случаев выплаты возмещения, покрытия расходов и убытков.

При уже запущенном механизме судебного процесса, стороны, договорившиеся о решении самостоятельно, оформляют мировое соглашение, ходатайствуют о прекращении дела в связи с достижением согласия и утверждают его в соответствии с гражданским процессуальным законодательством.

Ниже приведем структуру, которой мы рекомендуем придерживаться при составлении отказа от претензии:

- Фирменный бланк, если вы юридическое лицо, если физическое – ФИО, адрес;
- Дата, исходящий номер;
- Название контрагента, организационно-правовая форма, юридический адрес;
- Исходные данные ранее направленной претензии (дата, ваш исходящий номер, входящий номер, данные почтового уведомления о вручении (если имеются) и т.д.);
- Основание отзыва (допущенная вами ошибка, полученное возмещение, покрытие убытков и расходов, замещение товара и т.д.);
- Выражение пожелания отозвать претензию изъявленное вежливо согласно правилам этикета;
- Список подтверждающих документов и, собственно, копии самих документов.

Если ваши требования по претензии были удовлетворены, вы передумали настаивать на своих требованиях, или вы решили действовать через суд, не дожидаясь окончания срока рассмотрения претензии, этапы отзыва претензии будут следующими:

1. Возьмите во внимание сроки рассмотрения претензии, как правило они устанавливаются в договоре, либо оговариваются в самой претензии, либо специальными законами (например: «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – 10 дней, «О защите прав потребителей» 3-45 дней в зависимости от вида требования, ОСАГО – 5 дней), в противном случае будет действовать положение гражданского кодекса п.2 ст.452 о том, что законом на это отведено 30 дней. В этот промежуток времени вы вправе отозвать претензию.
2. Еще раз о форме отзыва: облеките письмо в достойную форму, сжато и кратко укажите причину отзыва, признайте допущенные упущения с вашей стороны. Отзыв должен быть выдержан в профессиональном тоне.
3. Отправьте адресату заказным письмом или нарочно грамотно

составленный отзыв как указано в первом разделе статьи. Но если вы не правы ответчик может обязать вас отозвать претензию через суд, об этом далее в третьем разделе статьи.

4. Отправить документ можно курьером или почтой по тому же юридическому адресу контрагента, с обязательной фиксацией получения корреспонденции адресатом.
5. В случае наличия сомнений или неуверенности, во избежание возможных контраргументов, обратитесь к специалисту для оказания вам помощи в составлении юридически грамотного документа.

Рассмотрим последствия отправления неграмотной претензии. Действия контрагента могут быть различными, но чреватыми с точки зрения оценки последствий для заявителя будет обращения первого в суд, чтобы признать требования претензии незаконными. Такое имеет место быть в случае несостоятельности требований отправителя претензии.

В ваших интересах предупредить такой сценарий развития событий составлением аргументированной, сдержанной и вежливой исходной претензии с приложением всех подтверждающих документов, улик и свидетельских показаний, оформленных надлежащим образом.

Следите за сроком действия исходной претензии, чтобы не пропустить срок подачи искового заявления по ней, пока решается вопрос отзыва претензии через суд.

Как видите, писать претензии дело хлопотное, нужно учесть много нюансов, поэтому желательно обратиться за помощью к профессионалу, который посоветует в каких случаях в соответствии с законодательством и договором обязательно соблюдать претензионный порядок урегулирования разногласий.