

Форма ответа на претензию



Как правило, претензия – документ, адресованный одной из сторон с целью требования выполнения условий договора. Согласно закону, стороны, между которыми заключается соглашение, имеют право договориться об обязательном досудебном порядке разрешения конфликтных ситуаций, возникающих вследствие нарушений контрагентом условий договора. Однако даже если такой пункт в договоре отсутствует, в некоторых случаях законодательство регламентирует претензионную переписку между сторонами спора в обязательном порядке.

Как составить ответное письмо на полученное претензионное?

Ввиду того, что законом не предусмотрен отдельный образец заполнения претензии, заявитель должен руководствоваться общими правилами составления деловой документации.

К ним относятся:

- В адресной части ответа на претензию укажите контактные и личные данные отправителя, а также полное название организации, взятое из учредительных документов компании;
- Немного ниже пропишите информацию об адресате. В случае если письмо адресовано конкретному лицу, укажите название его должности, инициалы, а также полное название организации и ее фактический адрес;
- Далее пронумеруйте ответ на претензию в соответствии с внутренним документооборотом организации и поставьте дату написания.

Следующая часть ответа называется основной. В ней подробно и

аргументировано дайте ответ адресату на его претензию.

- В обязательном порядке напишите дату получения претензии и лаконично опишите суть предъявленных к вам требований, а также укажите детали финансовой стороны вопроса (при наличии таковых). Не забудьте вписать на основании какого документа вы даете ответ (номер и дату подписания договора или претензии).
- Немного ниже дайте ответ на претензию. При составлении ответа руководствуйтесь нормативно-правовыми актами, законодательными нормами и пунктами договора. В случае если в претензии было несколько требований, дайте отдельный ответ по каждому из них.
- Отдельным абзацем вынесите резюме, т.е. сообщите адресату о том, что претензия принята вами полностью, частично или отклонена.
- Завершается претензия, как правило, личной подписью ответственного лица организации с последующей расшифровкой.

Наилучшим ответом на обоснованную и грамотную претензию, составленную в соответствии с законодательными нормами, будет полное удовлетворение требований заявителя. Только в этом случае спор между сторонами может быть решен мирным путем без содействия судебных органов.

Однако на практике не все претензии являются обоснованными и правильно составленными, к примеру, может быть неверно рассчитана сумма неустойки или же изменение договора фактически не связано с существенным изменением обстоятельств. Что же делать в таком случае? Все что нужно – составить претензию, по форме схожую с отзывом на иск, которая будет являться контраргументом позиции заявителя.

Также ответ на претензию может быть составлен при желании адресата урегулировать спор без вмешательств вышестоящих органов. В этом случае адресат признает требования контрагента, однако предлагает свои опции по урегулированию

вопроса. К примеру, просит вторую сторону предоставить отсрочку по платежам или предлагает заключение соглашения относительно внесения залога и прочее.

В отдельных случаях недобросовестные торговые представители используют ответ на претензию для того, чтобы максимально затянуть переговорный процесс. Однако в этом случае адресат ответа всегда сможет распознать формальные требования исполнителя, не относящиеся к действительности, и без труда обратиться в суд.

В зависимости от конкретной ситуации и сути претензионной жалобы, покупатель может быть прав или сам виноват в произошедшем. Для того чтобы подробно рассмотреть претензию и выяснить кто именно является виновником обстоятельств, как правило, адресату требуется определенное время.

В случае, когда выясняется, что требования покупателя являются вполне обоснованными, тянуть с ответом на претензию не стоит. Лучше всего сразу вернуть потраченную сумму, не дожидаясь дополнительных расходов на судебные разбирательства. Также не стоит игнорировать требования покупателя, не отвечая на претензию. Таким образом, вы усугубите ситуацию и вполне вероятно понесете значительные расходы на компенсации материального и морального вреда и выплату пени.

Согласно закону, такого понятия, как срок дачи ответа на претензию не существует. Однако при внимательном изучении статьи 22 ЗПП можно узнать, что срок ответа составляет 10 суток: «Требование покупателя должно быть удовлетворено торговым представителем в срок до 10 дней с момента предъявления претензии».