

# Как написать ответ на претензию образец?



Потребитель может отказаться от товара, за который он отдал денежные средства и предъявить претензию. Главное вовремя среагируйте и напишите обоснованный и подкрепленный аргументами ответ. Чтобы не нарушить закон, но правильно отказать в удовлетворении требований или наоборот удовлетворить требования покупателя, желающего вернуть товар, узнайте, как правильно составить ответ на претензионное письмо.

## Как составить ответное письмо на претензию?

***В связи с тем, что специальной формы для ответа на претензионное письмо не установлено, запомните основные правила и нормы его оформления с учетом делопроизводства:***

- На официальном бланке письма организации, в которой указано полное и сокращенное наименование организации, а также ИНН/КПП, с адресами и телефонами. Эти данные будут сообщать информацию об отправителе. В правом верхнем углу укажите получателя ответа и все данные указанные в претензионном письме. Для организации наименование, адресные данные и должностное лицо с фамилией и инициалами; для гражданина фамилия и инициалы, адрес, телефон и паспортные данные.
- Под данными отправителя укажите номер и дату документа, а ниже под ними номер и дата документа, на который вы даете ответ (в случае если ответ адресован организации указываете номер и дату исходящего претензионного письма; гражданина вписываете только дату написания

претензии).

- Ниже укажите заголовок письма, например, «Ответ на претензию о возврате товара».
- Далее идет основная часть ответа. В ней впишите данные о претензионном письме, когда было получено и суть требований (в случае выдвижения требования, связанного с возмещением денежных средств, сумму прописывать цифрами и прописью). При наличии заключенного соглашения, на которое ссылается потребитель, ссылаетесь на это соглашение с указанием номера и даты заключения.
- С красной строки разъясните свой ответ, со ссылками на пункты подписанного соглашения и законодательства, прописывая статьи, пункты и подпункты.

Если претензионное письмо было разбито на отдельные пункты, то и ответ давайте на каждый пункт в отдельности.

- В самом конце своего ответа с красной строки подведите итог, всему вышесказанному, то есть вынесите решение удовлетворить полностью, частично или отклонить требования заявителя.
- Под выводом укажите должность, подпись и расшифровку подписи сотрудника уполномоченного на подготовку ответа, чаще всего это юрист или сам руководитель.

Содержание ответного письма является индивидуальным для каждого конкретного случая, хотя не стоит забывать о требованиях, которые должны быть соблюдены в любом ответе на претензию.

- Форма. Целесообразнее писать ответ на претензию на официальном бланке письма организации. Это будет свидетельствовать о ваших серьезных намерениях и уважительном отношении к оппоненту. В случае если бланка нет, то просто оформляете на листе формата А4.
- Стороны. Вне зависимости написано на официальном бланке или просто на листе формата А4, обязательно укажите получателя и составителя ответа на претензию.

- Дата. На ответе обязательно ставите дату отправления ответа на претензию. Помните, что с ответом не стоит медлить, ведь по закону сроки для ответа различны в зависимости от товара или услуги: минимальный срок 10 дней с момента получения письма; максимальный срок равен 30 дням.
- Подпись. Ответ на претензию обязательно подписывается уполномоченным лицом, но в большинстве случаев предпочитают подписывать такие документы руководителем организации. Это дает получателю ответа основание думать, что руководитель организации в курсе этого конфликта, и заинтересован в его скорейшем разрешении.
- Печать. Если же печать в организации имеется, то лучше ее поставить, но это не является обязательным. Ведь в связи с новым законодательством РФ, организации имеют право не использовать печать в своей деятельности.
- Номер исходящего письма. Регистрацию исходящей и входящей корреспонденции никто не исключал, поэтому номер исходящего письма обязательно проставьте.

Рассматривая претензионные письма, будьте предельно внимательными и индивидуально подходите к каждой претензии. Ситуации могут быть различны, в одних ситуациях покупатель будет прав, а в других же наоборот будет виноват.

Если покупатель действительно прав, то затягивать время не в ваших интересах, лучше всего вернуть деньги, пока потребитель не обратился в суд за защитой своих прав. Иначе придется выплатить еще штраф, неустойку, пени, моральный или материальный вред. Оставление претензии без ответа, только побуждает покупателя прибегнуть к более решительным мерам.

Федеральный закон «О защите прав потребителя» четко дает понять, что требование предъявляемое потребителем, должно быть удовлетворено в 10-дневный срок, со дня его предъявления.