

Как правильно ответить на претензию образец



На сегодняшний день ситуации, в которых потребитель вынужден предъявить претензию торговому представителю относительно качества купленного товара – не редкость. Такая же проблема существует и в сфере предоставления услуг.

В данном случае очень важно вежливо отреагировать на полученную претензию, а именно: дать аргументированный и обоснованный ответ в соответствии с нормами действующего законодательства.

Как ответить на претензию по качеству товара надлежащим образом?

Так как на данный момент не существует единого образца, в соответствии с которым необходимо составлять ответ на претензию, делать это нужно отталкиваясь от базовых правил оформления деловой документации:

- В адресной части претензии укажите данные о заявителе: фактический адрес, полное наименование компании, а также ИНН, КПП.
- Немного ниже по аналогии напишите данные адресата: в случае, если претензия будет направлена конкретному лицу, укажите его личные и контактные данные (инициалы, название должности), а также адрес и название компании.
- Не забудьте дать документу номер (исходя из внутреннего документооборота компании) и проставить дату написания.

Следующая часть документа является самой главной. В ней необходимо максимально корректно, лаконично и в то же время информативно дать ответ на претензию:

- В первую очередь опишите претензию, на базе которой вы даете ответ. Укажите дату получения, кратко изложите ее суть и финансовые требования (при наличии). Также в случае, если претензия была основана на соглашении сторон или договоре, укажите его номер и дату подписания.
- Ниже составьте ответ. Помните, что при составлении ответа необходимо исходить из соглашения сторон, пунктов договора, соответствующих нормативно-правовых актов и в обязательном порядке указать ссылки на них. Если выдвинутые в претензии требования были разделены на несколько пунктов, не забудьте оформить претензионную переписку в соответствующей форме: дать ответ на каждый пункт отдельно.
- После ответа необходимо суммировать все вышесказанное. Это значит, что вы должны в одном-двух предложениях написать: принимаете ли вы выдвинутые требования и каким именно образом (частично, полностью).
- Не забудьте в конце документа поставить подпись с расшифровкой. Сделать это также может ответственный сотрудник компании.

Согласно закону, взаимоотношения двух сторон при оказании услуг должны регламентироваться договором, в котором указываются сроки выполнения услуг, а также их цена.

В случае, когда описанная в договоре услуга была предоставлена не в полном объеме либо некачественно, потребитель имеет право на составление претензии.

Узнать больше о данном правовом аспекте можно из Федеральных Законов, датированных 17 декабря 1999 года за номером 212-ФЗ и 21 декабря 2004 года за номером 171-ФЗ.

По общепринятым правилам ответ на претензию в данном случае не должен быть неформальным, содержащим простые извинения за причиненный вред.

В случае получения претензии от потребителя, внимательно изучите документ и постарайтесь дать обоснованный и аргументированный ответ в соответствии с законодательными нормами: укажите информацию о потребителе (контактную и персональную), а также не забудьте вписать номер, дату, сумму и сроки, указанные в изначальном договоре сторон, относительно которого была составлена претензия.

Немного ниже укажите обоснования невыполнения пунктов договора, а также виновную, по вашему мнению, в этом сторону. Отдельным предложением укажите свои варианты урегулирования конфликта в досудебном порядке.

При составлении документа придерживайтесь свободной формы письма, однако излагайте свои мысли грамотно и уважительно по отношению к контрагенту. Не забудьте завершить ответ на претензию личной подписью и ее расшифровкой. Вручить ответ на претензию вы можете как лично в руки, так и отправив заказным письмом с уведомлением о прибытии в место назначения.

На практике зачастую оказывается, что не каждая претензия потребителя действительно является обоснованной. Вполне возможно, что в произошедших обстоятельствах виноват сам клиент.

В случае, когда лицо, предоставившее услугу, признает за собой вину, ответ необходимо дать в самые кратчайшие сроки. Это необходимо для того, чтобы сумма компенсации не возросла из-за судебных издержек. Стоит осознать, что игнорирование требований потребителя – также неверный шаг, который в большинстве случаев заканчивается судебными разбирательствами.

Согласно закону, понятия «срок ответа на претензию» не существует. Однако при внимательном рассмотрении статьи 22 ЗПП можно обнаружить, что срок ответа на претензию, поданную в досудебном порядке, составляет 10 суток: «Требование клиента подлежит удовлетворению торговым представителем в течение 10 дней с момента предъявления».