

Несогласие с претензией образец



Законодательство Российской Федерации обеспечивает всестороннюю юридическую защиту прав потребителя, который может различными способами требовать качественного оказания услуг и поставки товаров, как-то: получить возмещение, вернуть товар, обменять его и т.д.

В случаях предъявления потребителем неразумных и неадекватных требований идущих вразрез с законодательством и договором, с которыми поставщик/продавец не согласен, последнему необходимо грамотно подойти к вопросу составления обоснованного ответа. Для этого нужно тщательно изучить выдвинутые требования, а затем привести аргументированные доводы по каждому отдельному пункту.

Как правильно написать ответное письмо с выражением несогласия в отношении требований, предъявленных в претензии?

Как такового утвержденного шаблона письма не существует в природе, однако правила ведения деловой корреспонденции диктуют соблюдение следующего порядка при выражении несогласия с претензий.

Следуйте таким правилам:

1. Использование фирменного бланка, если вы юридическое лицо;
2. Указание даты, исходящего номера;
3. Название адресата, его организационно-правовая форма,

юридический адрес – если адресат юридическое лицо, в противном случае – его ФИО;

4. Ссылка на реквизиты полученной вами претензии: дата, номер, если есть соответствующий договор, также укажите его данные;
5. Суть несогласия с претензией и доводы;
6. Источники в законодательстве, на которые вы опираетесь, подтверждающие вашу правоту, проведенная экспертная оценка, если применимо, и т.д.;
7. Подтверждающие документы: копия заключения экспертизы, накладных, квитанций и т.д.;
8. Подпись уполномоченного лица, расшифровка подписи и должности, печать.

Составьте письмо в двух экземплярах. Если отправляете письмо курьером, получите подпись должностного лица адресата, уполномоченного получать корреспонденцию, для подтверждения отправления ответа.

Храните его в папке исходящих писем в своей канцелярии.

По выше приведенному порядку видно, что сердцевину ответа на претензию составляет абзац с выражением сути несогласия и приведенными доводами. Давайте посмотрим, какими они могут быть в соответствии с законодательством, чтобы вы могли грамотно противостоять недобросовестным клиентам/потребителям.

- Реализованный вами товар не подлежит возврату согласно Правилам продажи отдельных видов товаров (Постановление Правительства РФ от 19.01.98 N 55, в редакции от 23.12.16);
- Истек период в течение которого можно было вернуть товар;
- Истек период, предусмотренный вашим договором поставки товаров или оказания услуг, в течение которого можно было предъявлять рекламацию;
- Незаконные побуждения к возврату товара, а также «терзающие вас смутные сомнения» в махинациях проводимых

потребителем;

Вывод из строя товара по вине потребителя;

- Виновное действие потребителя после оказанной услуги или поставленного товара, в результате, которого у него возникло неудовлетворение качеством;
- Испорченный внешний вид товара.

Выше мы перечислили легальные доводы, которыми вы можете воспользоваться для выражения несогласия с полученной претензией.

Использование нижеследующих причин считается незаконным:

- Немотивированное уклонение от возмещения стоимости товара или услуги;
- Отсутствие товарного, кассового чека, накладной, квитанции и т.д.
Ложное причисление товара к перечню невозвращаемых;
- Отговорка о неимении денег или идентичной продукции;
- Отговорка о неимении ресурсов, потенциала или специалистов выполнить требование, изложенное в претензии;
- Нежелание принять возврат товара, реализованного по промо-акции;
- Прочие необоснованные доводы.

Сроки рассмотрения претензии, как правило, 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. Также, согласно закону «О порядке обращения граждан Российской Федерации» государственным организациям на ответ отведено 30 дней.

Учитывая важность обсуждаемого выше документа, вам необходимо заручиться подтверждением направления и получения его

контрагентом, в виде подписи получившего лица в случае направления корреспонденции курьером, либо уведомления в случае отправления посредством почтовой связи.