

Отказ на претензию покупателя образец



Любой предприниматель хотя бы однажды за все время ведения своего бизнеса сталкивался с недовольными клиентами. Данной участи, к сожалению, избегают лишь единицы. Как недобросовестных продавцов, так и капризных клиентов на данный момент в сфере торговли подавляющее большинство. И последние зачастую представляю большую опасность, ввиду того, что своими порой необоснованными требованиями они могут создать множество проблем. Именно поэтому результатом разногласий между продавцами и потребителями становится претензионная переписка, в которой покупатель составляет документ-претензию, а торговый представитель, в свою очередь, должен дать на нее ответ. Зачастую основанием для претензии служит некачественное оказание услуги или товар ненадлежащего качества, за который покупатель хочет вернуть деньги. Для того чтобы максимально быстро и грамотно ответить на претензию покупателя, читайте статью ниже.

Как написать отказ на предъявленную покупателем претензию?

Если в вашу сторону поступают необоснованные обвинения со стороны потребителя, то наступает время составить ответное письмо. Напишите в письме, что своей вины в определенной ситуации вы не видите и не собираетесь в дальнейшем продолжать переписку. В данной ситуации важен сам факт написания ответа на претензию, так как при рассмотрении дела в суде наличие данного документа сыграет вам на руку.

Помните, что в случае, когда клиенту был поставлен качественный товар, однако он недоволен какими-либо другими

характеристиками изделия и хочет вернуть товар после 14-ти дневного срока, вы имеете полное право отказать покупателю в его требованиях. Согласно закону, донести свой отказ вы должны в вежливой и понятной форме.

Исходя из действующего законодательства, установленного образца, которого стоит придерживаться при составлении отказа на претензию, нет. Однако существует ряд норм и правил, которые необходимо учитывать.

К примеру, структура отказа должна выглядеть подобным образом:

- Документ необходимо начать с «шапки». Заполните контактные и личные данные адресата документа.
- Немного ниже укажите данные составителя (когда, где и кем был написан отказ), а также не забудьте вписать исходящий номер претензии.
- В основной части изложите ответ на претензию. Постарайтесь формулировать мысли лаконично, четко, обоснованно и максимально информативно.
- Вписывайте ссылки на законы и нормативно-правовые акты, подтверждающие обоснованность ваших слов.
- Приложите акт экспертизы.
- Завершите заявление своей личной подписью, подписью руководителя или уполномоченного лица.

Обратите внимание на то, что отказ должен быть оформлен на бланке организации, а наличие подписей руководителя и соответствующих печатей – обязательно.

Каждый торговый представитель имеет право отказать потребителю в возврате товара. Данное право предотвращает ситуации, когда недобросовестные покупатели преднамеренно совершают махинации с товарами. Однако любой отказ от возврата требует аргументированного обоснования.

По закону продавец может отказать потребителю в удовлетворении требования о возврате, когда:

1. Товар входит в список изделий, не подлежащих возврату (установлен Постановлением Правительства России от 19 января 1998 года за номером 55, в редакции от 23 декабря 2016 года);
2. Потребитель нарушил сроки, в течение которых возврат товара возможен;
3. Незаконная причина возврата товара;
4. Поломка изделия, произошедшая по вине потребителя;
5. Нарушен первоначальный товарный вид.

Существует распространенное ошибочное мнение о том, что период рассмотрения претензии равен 30 дням. Данный срок относится только к государственным и муниципальным органам. На практике же срок ответа на претензию определяется каждым конкретным случаем.

Если же претензия обусловлена нарушением договорных отношений между сторонами, то сроки ее рассмотрения будут регламентироваться законом России «О защите прав потребителей» под № 2300-1, датированном 7 февраля 1992г. В соответствии с правилами, письменный ответ на претензию в данном случае должен быть дан не позднее 10 суток с момента обращения.

Если же одна из сторон нарушает сроки ответа на претензию, то составитель документа имеет полное право расценивать это как нарушение и подать на адресата в суд. Как правило, судебное разбирательство влечет за собой дополнительные расходы, сбор документов, предоставление доказательств по гражданскому делу, а также большой потерей времени в ожидании решения суда.

Помните, что ответ на претензию должен быть вежливым и корректным. Для большей убедительности не забудьте включать по ходу рассуждений ссылки на нормативно-правовые акты и законы, которыми вы руководствуетесь. Только при соблюдении всех вышеупомянутых правил, ваш ответ будет расцениваться, как правовая позиция ответчика и будет являться доказательством в суде.

Обратите внимание на то, что подобная документация передается

лично в руки адресату или высылается заказным письмом с уведомлением о вручении.