

Отказ в удовлетворении претензии образец



Продавец, после того как получил претензию от покупателя в ответ на нее должен составить документ, выражающий официальную точку зрения продавца на те факты, которые покупатель изложил в претензии. Этот документ называется ответ на претензию.

Продавец направляет ответ на адрес, который покупатель указал в качестве своего места проживания в претензии либо на адрес, указанный в договоре купли-продажи. Отказ от претензии составляется в письменном варианте, но может быть и исключение, продавец и покупатель могут заранее оговорить форму составления ответа на претензию. Ответ чаще всего оформлен в виде письма, на котором уполномоченные представители продавца поставили свои подписи.

Как составить отрицательное письмо в отношении удовлетворения полученной претензии?

Ответ на претензию продавец можете составить в свободной форме, так как законодательно не закреплена обязательная форма этого документа. Ответ должен быть основан на правилах деловой переписки, и содержать обоснованную позицию продавца.

Ответ на претензию нужно структурировать следующим образом:

- Укажите полностью данные того, кому направлена претензия, а именно фамилия, имя и отчество покупателя, адрес;
- Напишите дату составления ответа и место, где он составлен, не забудьте указать исходящий номер письма,

это имеет отношение к тем случаям, когда организация ведет учет входящей и исходящей корреспонденции;

- Далее напишите ответ на требования, которые вам выдвинул покупатель в своей претензии. Ответ должен быть мотивирован и аргументирован;
- После мотивировочной части отдельной строкой выделите опись документов, которые относятся к рассмотрению претензии, в частности, это может быть акт экспертизы;
- В конце претензии ставится подпись руководителя организации либо иного должностного лица, а также печать организации.

Это важно! Ответ на претензию покупателя лучше всего составить на фирменном бланке организации, после чего заверить подписью и печатью руководителя.

Продавец имеет право отказаться от удовлетворения требований, которые покупатель выдвигает в своей претензии. Этим правом законодатель наделил продавца, чтобы избежать случаев, когда покупатель проворачивает преднамеренные махинации с услугами и товарами. Однако, продавец должен помнить, что любую причину отказа в удовлетворении претензии покупатель может оспорить.

Отказать в удовлетворении претензии можно, когда:

- Покупатель подал претензию на товар, который не входит в перечень подлежащих возврату. Этот перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 N 55, в редакции от 23.12.16;
- Покупателем нарушен срок возвращения товара;
- Если причина возврата неправомерна, имеются подозрения на махинации;
- Если повреждение товара осуществлено по причине неаккуратности покупателя в обращении с приобретением;
- Товарный вид нарушен.

Многие ошибочно считают, что срок, в течение которого продавец должен ответить на претензию покупателя составляет 30 дней.

Это заблуждение, в каждой ситуации срок может изменяться. Стоит сказать, что законодательно установлен срок для дачи ответов муниципальными и государственными органами на поступившие им обращения.

Претензия, которая подпадает под действие закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 должна быть рассмотрена и ответ должен быть направлен покупателю в 10-ти дневный срок с того момента, когда претензия поступила продавцу.

В случае, если покупатель не получил ответ на свою претензию в вышеуказанный срок, то он может оценить это как нарушение его прав и обратиться в суд.

Данное обращение покупателя в суд повлечет массу последствий, таких как:

- Судебные расходы;
- Обязанность предоставить доказательства по гражданскому делу, чтобы аргументировать свою точку зрения;
- Затраты времени на судебное разбирательство пока суд не вынесет решение.

Если претензия покупателя не обоснована, то продавец должен составить ответ на нее в корректной и вежливой форме. В ответе продавец должен обязательно ссылаться на правовые нормы. Это необходимо для того, чтобы в случае обращения покупателя в суд, ответ на претензию был рассмотрен как правовая позиция продавца, то есть ответчика по гражданскому делу. Ответ на претензию в этом случае станет одним из доказательств по гражданскому делу.

Важно помнить! Подобные документы должны быть переданы либо лично в руки (под роспись), либо заказным письмом с уведомлением о вручении.