

Ответ на необоснованную претензию образец



Для начала нужно отметить, что претензии пишутся по самым разным поводам, и реагировать на них приходится также по-разному. Нельзя сказать, что подготовка ответа является приятным делом, но с ним желательно покончить как можно быстрее.

Общим для всех претензий является наличие недовольства тем, как компания выполняет обязательства перед клиентами. Первоочередной задачей этого документа является исправление недочетов. Если один потребитель удовлетворится извинениями, то другой рассчитывает на получение компенсации.

Как уже упоминалось выше, претензии бывают разными: необоснованными, несправедливыми или наоборот, аргументированными и справедливыми. Отдельно нужно упомянуть о неконструктивных претензиях, написанных агрессивным тоном. Реагировать на них следует по-разному, исходя от общего характера документа.

Как правильно ответить на претензию, не имеющую оснований?

Такой документ обвиняет компанию незаслуженно или не предоставляет достаточных аргументов. Если вам поступила необоснованная претензия, то в ответном письме сообщите об отсутствии своей вины в сложившейся ситуации.

При этом желательно сохранить с заявителем деловые отношения. Необоснованная претензия, как правило, содержит несправедливые упреки, а иногда и полную клевету.

При составлении ответа обозначьте об отсутствии вашей вины в сложившейся ситуации и приведите соответствующие аргументы, в том числе, ссылки на нормы закона. Такая позиция поможет эффективно защитить свои права.

В процессе составления ответа на претензию учитывайте ряд требования касательно его оформления:

- Укажите реквизиты отправителя и получателя.
- Обозначьте название документа – ответ.
- Дайте четкое объяснение фактам, изложенным в претензии.
- Озвучьте встречные требования.
- Дайте ссылки на судебную практику или законодательные нормы.
- Предложите решить спор путем мирных переговоров.
- Укажите в перечне все приложенные к ответу документы.
- Ответ должно подписать уполномоченное лицо и поставить печать организации.

Внимание! Подготовьте два экземпляра документа. Один остается в материалах дела, а другой направляется адресату.

Если заявитель переходит на личности или выдвигает необоснованные обвинения, то предупредите его о готовности защищать свою честь и достоинство в суде. Разработку документа поручите сотрудникам правового отдела. Это поможет избежать неприятных последствий и гарантирует эффективное решение возникшего спора.

Магазин вправе отказаться от удовлетворения требований, озвученных в претензии. Такое право предусмотрено законом и призвано защитить продавцов от возможных махинаций с товарами и услугами. Но следует иметь в виду, что потребитель может оспорить отказ.

Закон устанавливает перечень оснований для отказа в удовлетворении требований потребителя:

- Товар относится к категории продукции, которая не

подлежит возврату.

- Потребитель требует принять товар после истечения установленного законом срока для возврата.
- Продавец обоснованно подозревает покупателя в махинациях.
- Поломка произошла по вине потребителя.
- Имеются нарушения товарного вида продукции.

Законодательство устанавливает определенный срок для каждого отдельного случая. Причем многие продавцы и потребители ошибочно полагают, что он составляет 30 дней. Тогда как этот временной промежуток предусмотрен для подготовки ответа государственными или муниципальными структурами на полученное обращение.

Если претензия предъявлена в рамках правоотношений, возникших между потребителем и продавцом, то ответ на претензию необходимо предоставить на протяжении 10 дней после ее получения.

Нарушение этих сроков является основанием для обращения заявителя в суд для защиты нарушенных прав. Такой вариант невыгоден для компании, поскольку в рамках гражданского производства придется затрачивать время на посещение судебных заседаний и предоставление доказательств. Кроме того, судебные споры сопряжены со значительными финансовыми затратами.

Если вы отказываетесь удовлетворить необоснованную претензию, то сделайте это в корректной и вежливой форме. Обязательно включите в ответ ссылки на подходящие статьи закона. Следует помнить, что при попадании дела в суд ответ на претензию приобретает статус правовой позиции ответчика. Кроме того, он будет рассматриваться как письменное доказательство.

Еще один важный момент: вручите ответ на претензию адресату лично или отправьте его заказным письмом с уведомлением.