

В какой форме предъявляется претензия



Что на самом деле представляет собой претензионный порядок? По сути, данный процесс означает урегулирование конфликта, возникшего между сторонами, в досудебном порядке путем ведения переписки. Согласно правилам, попытки сторон мирно решить проблему должны быть документально засвидетельствованы, т.е. недовольная сторона должна направить претензию с требованиями, а контрагенту необходимо в определенный срок дать на нее ответ.

Вопреки расхожему мнению относительно необходимости проведения претензионной переписки только в случае, когда данный пункт был заранее оговорен сторонами в договоре, на сегодняшний день законодательство регламентирует решение конфликтов между продавцом и заказчиком путем составления претензии и ответа на нее вне зависимости от конкретной ситуации. Это означает, что претензионная переписка является неотъемлемым шагом, после которого может уже быть подан иск в суд.

Возникает вполне логичный вопрос: «Зачем была введена данная правка?». Все дело в том, что в большинстве случаев претензионная переписка помогает разрешить конфликт между сторонами без вмешательства судебных органов. Поиск компромисса в таком случае заканчивается без дополнительных затрат на судебные разбирательства и каких-либо юридических трудностей.

Также важным фактором ведения претензионной переписки является то, что данный процесс приостанавливает течение срока исковой давности (согласно пункту 3, статье 202 ГК России).

В какой именно форме нужно предъявлять претензионное письмо?

Как правило, сторона, составляющая претензию, выдвигает определенные требования, удовлетворения которых заявитель ожидает от контрагента.

Согласно стандартам, в претензию должны быть включены следующие пункты:

- Требования к адресату;
- Расчет и сумма претензии (в случае, когда она подлежит оценке);
- Обстоятельства, относительно которых составляется документ;
- Аргументы и факты, подтверждающие слова заявителя;
- Ссылки на законы и нормативно-правовые акты;
- Список сопутствующей документации;
- Любые другие сведения, имеющие прямое отношение к делу.

В случае отсутствия вышеуказанных пунктов, суд может расценивать документ как обычное письмо или запрос. В этом случае претензионный порядок соблюден не будет.



[Скачать образец претензии о нарушениях сроков или недостатках оказанной услуги](#)

[Скачать образец претензии на обмен \(возврат\) товара надлежащего качества](#)

[Скачать образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества](#)

[Скачать образец претензии по договору купли-продажи](#)

[Скачать образец претензии на гарантийный ремонт](#)

[Скачать образец претензии к поставщику](#)

Также стоит заострить внимание на том, как суд различает предмет иска и содержание претензии. Согласно закону, досудебный порядок разрешения спора имеет место быть только в случае, когда два данных понятия тождественны. Однако на практике могут быть следующие расхождения: в претензии может быть указан примерный диапазон суммы, которую планирует взыскать заявитель (к примеру, от 10 000 до 5 000 000 рублей), а в исковом заявлении обычно указываются конкретные цифры (к примеру, 50 000 рублей).

Стоит обратить внимание также на то, что все обстоятельства, факты и требования, указываемые в претензии, должны быть подтверждены ссылками на соответствующие нормативно-правовые акты.

Каждый потребитель может столкнуться с ситуацией, когда купленный товар на практике оказывается плохого качества, а оказанная услуга на деле далека от заявленных характеристик. Для того чтобы отстоять свои права в данном случае, необходимо составить претензию относительно обнаруженных несоответствий.

Процесс ведения претензионной переписки регламентируется следующими федеральными законами:

1. «О защите прав потребителей» за номером 2300-1.
2. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных муниципальных нужд» за номером 44.
3. «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических услуг» за номером 223.

К сожалению, подавляющее большинство потребителей ввиду незнания закона или нежелания тратить свое личное время не желают вступать в затянутые разбирательства с заказчиком или продавцом и отстаивать свои права.

Однако согласно действующему законодательству, каждый потребитель имеет право требовать определенных действий от продавца, реализовавшего бракованный товар, или лица,

предоставившего некачественную услугу. Данные требования являются обязательной частью решения конфликта в досудебном порядке.

Также не стоит забывать о том, что основанием для составления претензии может послужить желание расторгнуть соглашение или внести правки в договор. Данное требование может быть предъявлено как к физическому, так и юридическому лицу, банку, организации и т.д.

Отдельный сегмент составляют требования заявителя возместить ущерб (за ДТП, затопление жилого помещения и пр.) возникший вследствие определенных неправомерных действий со стороны контрагента.

При подаче иска в суд в обязательном порядке вы должны также предоставить претензию и доказательство ее получения адресатом (лично или по почте). В случае, когда доказательства получения претензии отсутствуют, суд может посчитать претензионную переписку недействительной.

Также для того, чтобы юридически грамотно пройти досудебный порядок разрешения конфликта, обратите внимание на то, что адресатом претензии должно быть должностное лицо данной организации. Из этого следует, что претензия будет принята только в том случае, когда принимающее лицо оставит свою подпись, расшифровку и название должности, а также регистрирует документ как входящую корреспонденцию.

Итак, в случае личной передачи претензии, обратите внимание на следующие пункты:

1. Наличие личной подписи лица, принявшего претензию;
2. Отметка о принятии документа в компанию.

Для того чтобы ведение претензионной переписки было засчитано судом, в обязательном порядке потребуйте выполнения всех вышеуказанных пунктов от адресата претензии.