

Как написать претензию

Ненадлежащее качество товара или услуг встречается чаще, чем об этом известно ответственным лицам. Многие люди стараются не делать продолжения проблемы из эксцесса, полагая, что не смогут добиться результата. А устные требования устранить недостатки, произвести обмен, компенсировать потери часто остаются без реакции исполнителя или продавца.

Письменная претензия – форма заявления, суть которого сводится к официальной фиксации нарушения прав покупателей, пользователей услуг. Любое лицо может оказаться в ситуации, когда права потребителя нарушены. Удобство письменного требования в том, что регламентированных критериев его оформлению нет. Пишется в удобной для человека форме изложения. Обычно решение по претензиям заканчивается в пользу стороны, понесшей ущерб. Тем более, когда документ составлен подробно с указанием всех деталей обстоятельств

СТРУКТУРА ПРЕТЕНЗИИ

Составляется этот вид документа в *произвольной форме*. При этом содержание текста *требует наличия пунктов, которые присваивают рукописи деловой формат*. Так предмет жалобы и её основания будут ясны обеим сторонам.

Первая часть – кому от кого. Каждый документ начинается с «шапки». Она предназначена для адресации конкретному лицу (администратор заведения, руководитель организации) и для указания лица, составляющего претензию с указанием ФИО, адреса, контактных данных (телефон, почта, e-mail). Без этих сведений ответа ждать не стоит. Заполняя информацию о лице, к которому пишется обращение, рекомендуется указывать руководящую должность в последней инстанции. Руководство имеет первое значение в управлении своей организацией и не заинтересовано игнорировать жалобы клиентов.

Вторая часть – заголовок. Описание существенной информации начинается с заголовка документа, который стоит в центре после «шапки». Несмотря на сходство целей между жалобой, заявлением и претензией, наличие нарушения прав или условий договора, законных оснований и требований подразумевает именно последний вариант. Жалоба или заявление составляются для государственных органов с просьбой об установлении ответственности, а претензия – для стороны нарушившей свои обязательства или права клиентов.

Третья часть – сведения. Часть документа, требующая внимания, в которой отображается всё что имеет или может иметь отношение к установлению обязательств перед клиентом.

- • Дата покупки;
- • Сам товар (услуга);
- • Его стоимость;
- • Договор, его номер и дата оформления (если имеет место)
- • Гарантийные документы на товар услугу.

Когда предметом претензии является оказание услуг, например выполнение ремонта и оформление дизайна квартиры – описывается все в подробностях.

Четвертая часть – претензия. Соответствие/несоответствие гарантийных обязательств, сроков, результата выполненных работ и т. д. нужно ссылаться к пунктам договора. Если возникшие недостатки не были причиной неправильного обращения пользователя, и повлекли за собой иной ущерб, это также необходимо указать в претензии. Пример:

После произведенного ремонта водопровода, вода полилась ночью следующего дня. Вся работающая возле утечки техника (перечислить) вышла из строя.

Пятая часть – требование. Необходимо определить цель обращения:

- • Обмен товара;
- • Возврат средств;
- • Устранение неисправности;
- • Компенсация ущерба;
- • Выплата неустойки или другое.

Задача претензии – обозначить конкретное требование к исполнителю. Оно должно быть обоснованным. Основания к требованиям содержатся как в условиях договора, так и в Законе «О защите прав потребителей».

Шестая часть – приложения. В этой части документа перечисляются все прилагаемые документы (чек, договор, накладная, заключение сервисного центра). Если были оплачены диагностика (автомобиля, например), восстановительные работы (ремонт квартиры) или другие расходы, связанные с дефектами приобретенного товара/услуги – их также необходимо приложить к претензии и включить в список прилагаемых документов. Таким образом, ни один из них не будет «потерян» или «забыт».

Все перечисленные пункты заверяются подписью с расшифровкой справа, датой – слева.

Готовая рукопись не должна оставаться только у продавца или другого представителя организации. Оригинальная претензия дублируется. Один вариант – для стороны нарушившей условия, должен содержать подпись заявителя. Второй – для заявителя, должен содержать подпись продавца или другого представителя с отметкой о получении претензии, датой и подписью с расшифровкой. С этого момента реакция на претензию должна быть не позднее чем через 10 дней.

В отдельных случаях этот срок может быть другим. Так, на обмен товара законодательство выделяет одну неделю. В случае отправки товара поставщику для **экспертизы** и дальнейшего устранения недостатков товара – до 45 дней.

За консультацией по вопросам составления претензий и срокам исполнения Вы можете обратиться в отдел потребительского рынка МКУ «Центр развития малого бизнеса и потребительского рынка» по адресу г. Кингисепп, пр. Карла Маркса, д.24, каб.1 или по телефону 4-87-96.