Что такое неустойка?

«Я хочу их наказать!» - именно с этой фразой вошел отчаянный пожилой потребитель в отдел развития и координации внутреннего рынка Госалкогольинспекции РТ. «В октябре месяце я заключил договор на покупку межкомнатной двери, мне ее доставили только 20.12.2018г. В договоре указан срок выполнения заказа – 30 рабочих дней». Для решения вопроса пожилого потребителя в досудебном порядке, специалистами территориального органа было оказано содействие в составлении проекта претензии о выплате неустойки.

Давайте разберемся, что такое неустойка.

Если в день, обозначенный в графике поставки или договоре, товар не вручен покупателю в обусловленном месте, то со следующего дня начинается отсчет нарушения сроков по доставке. Задержка может быть вызвана различными обстоятельствами и не всегда по вине поставщика. Если продавец уведомит покупателя заблаговременно о возможной просрочке в виду форс-мажорных обстоятельств, например по причине природных катаклизмов, то возможно ему удастся избежать ответственности в виду уважительности причины. А в случае нарушения срока доставки товара без уважительной причины, потребителю необходимо составить претензионное письмо с требованием выплаты неустойки и с окончательным установлением срока доставки. Неустойка (штраф, пеня) — определённая законом или договором денежная сумма, которую исполнитель обязан уплатить заказчику в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, в частности в случае просрочки исполнения какого-то заказа.

Правильно составленная претензия является основанием для обращения в суд, поскольку стороной соблюден досудебный порядок урегулирования спора. Претензия составляется следующим образом:

1.Кому потребитель направляет претензию (Ф.И.О., наименование организации);

2. От кого направлена претензия – Ф.И.О., адрес и тел. потребителя;

3.В тексте претензии необходимо изложить обстоятельства дела и существо претензий, для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов;

4.Необходимо четко сформулировать свои требования;

5. Дата и подпись;

6. Указать, какие документы прилагаются к претензии.

К претензии прикладывают копии документов: копию товарного (кассового) чека, копию гарантийного талона, копии актов, справок, договоров и др. документов, имеющихся у Вас в связи с претензией.

Претензия должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается исполнителю, а на втором исполнитель должен поставить свою подпись. Этот экземпляр остается у потребителя, как подтверждение того, что претензия получена исполнителем. Если же исполнитель отказывается подписывать экземпляр претензии или просто его не принимает, то его можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении).