

Форма претензии по договору оказания услуг



Термин услуги является весьма широким понятием. В специализированной литературе уделяется немало времени рассмотрению правовых аспектов договора о предоставлении услуг. Если один из контрагентов нарушил условия сделки, то претензия служит первым шагом для восстановления нарушенных прав. Если возникший спор не был урегулирован мирным путем, то дело передается в суд. Причем непременным условием судебного рассмотрения имеющихся разногласий является претензионная переписка.

Как правильно составить претензионное письмо по договору получения услуг?

На законодательном уровне стандарт претензии не утвержден, поэтому документ можно оформить в произвольной форме. Но, исходя из практики, претензионная переписка, как правило, заканчивается обращением в суд. Поэтому в процессе разработки документа учитывайте действующие стандарты.

Вводная часть

В ней обозначьте полные реквизиты адресата и получателя. Эти данные можно почерпнуть из самого соглашения о предоставлении услуг. Под реквизитами подразумевается ФОИ, а также адрес гражданина или полное наименование и адрес организации, указанные в договоре. На эти случаи распространяется ст. 332 Гражданского кодекса.

Важный момент: согласно стандарту, в заголовке документа

требуется указать его название и реквизиты соглашения, на основе которого она подается. С учетом этих требований, пишите заголовок так: Претензия по договору предоставления услуг №_____.

Описательная часть

Данный раздел посвящается подробному описанию обстоятельств оформления соглашения.

Укажите в нем следующее:

- Дату оформления сделки, а также ее номер.
- Предмет соглашения, то есть, о предоставлении какой услуги договаривались контрагенты.
- Название сторон.
- Условия сделки. Но не нужно перечислять их все, достаточно акцентировать внимание на пунктах, нарушенных недобросовестным контрагентом.
- Детально изложите обстоятельства, исходя из которых, одна сторона считает, что условия сделки были нарушены или не выполнены в полной мере другой стороной.

Важный момент: в этой части укажите нарушенный пункт соглашения. Или обозначьте норму закона, на основании которой недобросовестная сторона должна выполнить обязательства.

Резолютивная часть

В этом разделе озвучьте требования к контрагенту, а также укажите сроки их выполнения. Также обозначьте здесь свои будущие намерение на тот случай, если адресат не устранил допущенные нарушения.

Важный момент: чтобы увеличить шансы на мирное урегулирование спора, сослнитесь на норму действующего законодательства, согласно которой недобросовестного контрагента можно наказать в уголовном порядке.

Прежде всего, внимательно изучите п.1 ст. 779 ГК. В нем

говорится, что согласно договору платного предоставления услуг, исполнитель принимает на себя обязательство оказать услугу (выполнить конкретное действие или заняться деятельностью), тогда как заказчик оплачивает предоставленную ему услугу.

Таким образом, если сторона некачественно выполняет обязательства или вовсе игнорирует их, то вторая получает право требовать сатисфакцию, то есть, устранения нарушения, допущенного недобросовестным контрагентом. Данное требование выражается в оформлении и отправке претензии.

Ненадлежащее выполнение обязательств со стороны заказчика или исполнителя соглашения о предоставлении услуг проявляется в таких действиях:

- Нарушение сроков предоставления услуги, обозначенных в соглашении.
- Отказ от возмещения убытков заказчику (если исполнитель отказался от выполнения своей части сделки).
- Отказ от выплаты неустойки (если исполнитель выполнил оговоренную договором работу с опозданием).

Если исполнитель оказал услугу с нарушением оговоренных сроков или выполненная работа была низкого качества (к примеру, осуществление некачественных ремонтных работ по соглашению о предоставлении строительных услуг или договору подряда), то закон классифицирует такие действия как выполнение обязательств ненадлежащим образом. Подобные факты считаются вполне законным основанием для оформления и отправки претензии в адрес исполнителя.

Если говорить о заказчике, то под неисполнением им обязательств понимается отказ от проведения оплаты за предоставленную услугу или внесение средств с нарушением установленных сроков.

Если качество услуги не отвечает условиям соглашения или общепринятым стандартам, то заказчик вправе, исходя из

положений ст. 723 ГК, потребовать следующее:

- Бесплатного устранения имеющихся недостатков на протяжении разумного срока (при условии, что характер оказанной услуги допускает такое требование).
- Уменьшение цены, установленной соглашением. Причем проводите снижение стоимости соразмерно выявленным недостаткам.
- Возмещения убытков, которые были понесены в связи с самостоятельным устранением недостатков (при условии, что такое право заказчика закреплено в соглашении и его позволяет требовать характер предоставленной услуги).

Следует отметить, что требовать от исполнителя совершения вышеуказанных действий заказчик может только в том случае, если условиями соглашения или специальных нормативным актом не предусмотрено другого порядка.

Кроме того, ст. 737 ГК наделяет заказчика, который обнаружил, что услуга предоставлена некачественно и зафиксировал это актом приемки, правом требовать повторного выполнения работы, но уже совершенно бесплатно.

Согласно ч.1 ст. 782 ГК заказчик вправе отказаться от соглашения. При этом качество услуги никак не влияет на это его право. Но он должен возместить исполнителю затраты. Подобный вариант весьма удобен для заказчика, если процедура доказывания невысокого качества работы сопряжена со значительными трудностями. Также заказчик может потребовать выплату ему неустойки, но только в том случае, если это право оговорено в законе или соглашении.

Под сроками предъявления претензии подразумевается промежуток времени, в течение которого есть возможность обратиться к недобросовестному контрагенту для мирного решения, возникшего спора перед обращением в судебные инстанции.

Досудебное разбирательство не считается обязательным. Таким образом, предусмотренные законом сроки, применяются только в

некоторых ситуациях.

Следует отметить, что иногда срок для подачи претензии можно увеличить. Как правило, это касается тех случаев, когда необходимо дополнительное время для выявления недостатков. Подобная отсрочка считается уместной при условии, что автор претензии не имел возможности раньше заняться поиском недостатков. В идеальном варианте срок оформления претензии устанавливается в самом соглашении, которое подписывается контрагентами.

Досудебное разбирательство в связи с предоставлением услуги низкого качества можно проводить в тех случаях, если истец озвучил требования в такие сроки:

- Гарантия на осуществленную работу, товар или оговоренный соглашением результат – ст. 722 или 724 ГК.
- на протяжении 2 лет после предоставления результата, если гарантия не определена или составляет менее года.

Например, если ремонт был проведен с нарушением норм, и через полтора года из-за некачественного монтирования труб заказчик не может полноценно пользоваться ванной. Подобная ситуация находится в прямой зависимости от качества выполненных строительных работ.