

Образец претензии на некачественное оказание услуг



Каждый день граждане сталкиваются с получением услуг от различных юридических и физических лиц, но, к сожалению, они не всегда безупречны по качеству. Это касается не только строительных и ремонтных организаций, но даже медицинские и образовательные организации могут позволить себе предоставление услуги низкого качества.

В соответствии с законодательством о защите прав потребителей у клиента имеется право требовать возмещения ущерба от некачественной услуги, и даже компенсировать оплаченные деньги. Для этого составьте грамотно претензию.

Как правильно написать претензионное письмо на выполнение услуг ненадлежащим образом?

Письменная претензия на некачественное выполнение услуг не имеет специальной формы в соответствии с законодательством РФ и различными государственными стандартами.

В связи с этим составляете ее в свободной форме, но укажите следующие сведения:

1. Данные:

- Заказчика (ФИО, паспортные данные, адрес, контактный телефон);
- Исполнителя (наименование, адрес, ФИО руководителя).

2. Название документа «Претензия», а если заключено соглашение, то в названии указываете «Претензия по

договору оказания услуг № 1 от 01.01.2001 года».

3. Описание заключенного соглашения (номер, дата и место заключения, предмет и условия).
4. Описание нарушения соглашения (некачественное оказание услуг, выявленные недостатки или причины претензии).
5. Суть претензионных требований, срок для выполнения. Также укажите, что намерены обратиться в суд в случае неисполнения ваших требований.
6. Дата написания и подпись заказчика.

Составляете претензию в двух экземплярах, один для исполнителя, второй остается у заказчика с отметкой о получении документа исполнителем.

К письменной претензии прикладывает все документальные доказательства, подтверждающие некачественное оказание услуги:

- Независимая экспертиза;
- Фото- и видеосъемка;
- Файлы;
- Иные доказательства;

Также представляете документы, которые были заключены при оказании услуг:

- Копия договора оказания услуг;
- Копия акта приемки услуги;
- Копия платежных документов;
- Копия гарантийного талона на услугу и прочее.

Основная причина составления претензии на оказание некачественной услуги – любая неудовлетворенность клиента оказанной услугой и обоснованное требование заказчика:

- Цели, поставленные при заказе услуг, не достигнуты;
- Оказанная услуга, не соответствует условиям заключенного соглашения и ожиданиям заказчика;
- Услуга была оказана с нарушением технологии или применялись не качественные материалы;

- Результатом оказания услуг заказчику явился ущерб имуществу или здоровью клиента.

Если вы предъявляете претензию, она должна быть обоснованной и состояться, только если имеются дефекты или несоответствие условиям договора и законодательству РФ.

Законодатель устанавливает ответственность исполнителю за оказание некачественной услуги в главе III Федерального закона «О защите прав потребителей». Также законодатель регулирует взаимоотношения между заказчиком и исполнителем в статьях 29-30 вышеуказанного закона, в случае наличия претензии к качеству оказанной услуги.

1. Если заказчику оказана некачественная услуга, то он имеет право:

- Требовать от исполнителя устранения недостатков, за счет самого исполнителя.
 - Требовать уменьшения размера оплаты по соглашению.
 - Требовать повторного выполнения заказа, а ранее выполненное изделие возвращается исполнителю.
 - Требовать компенсации потраченных денежных средств на устранение дефектов, оказанных услуг за счет заказчика с привлечением третьих лиц.
2. В случае устранения недостатков, срок договора не продлевается, а если общий срок договора истек, то исполнитель выплачивает неустойку заказчику за нарушение сроков соглашения.
3. В случае если исполнитель не устранил недостатки в срок, установленный соглашением, заказчик имеет право прекратить действие соглашения и требовать компенсации понесенных убытков действиями (бездействиями) исполнителя.
4. Компенсация ущерба производится в течение 10 дней, размер определяется с учетом стоимости товара, подлежащего возврату согласно статье 24 Федерального закона «О защите прав потребителей».
5. Формулировать претензию по качеству необходимо во время

приемки оказанных услуг или в период выполнения обязательств по соглашению. В случае скрытых недостатков, которые проявляются со временем, право предъявления письменной претензии сохраняется и после истечения некоторого временного промежутка.

6. Предъявление требований по устранению недостатков возможно в течение гарантийного срока, в случае если он не установлен, то в течение 60 месяцев – капитальный характер сооружения, в течение 24 месяцев – остальные работы (этот срок такой же, как и для некачественного товара).
7. Заказчик имеет право предъявить претензии в сроки указанные в предыдущем пункте, даже если гарантийный срок установлен, но он меньше указанных периодов.

Ответственность за некачественное исполнение обязательств по соглашению сторон наступает, если не доказано, что недостатки возникли по вине заказчика в процессе использования.