Образец претензии на некачественную услугу

Физическое лицо, имеющее гражданство РФ имеет право пользоваться различными услугами. К таким услугам относятся образовательные, юридические, медицинские, ремонтные и прочие.

Любое юридическое лицо, в том числе и индивидуальный предприниматель, может заниматься оказанием любых услуг, на выполнение которых имеется лицензия. Хотя данные услуги оказанные населению должны быть качественными и своевременными.

В случае оказания некачественной услуги, гражданин может подать претензию исполнителю.

Как правильно составить претензионное письмо на услугу ненадлежащего качества?

Помните, что низкое качество оказанной услуги доказать намного сложнее чем, неисправность или дефект товара, потому что у услуги нет материальных параметров для их оценки. Исходя, из этого необходимо грамотно построить план своей защиты.

Когда составляете претензию, помните, об основных правилах для ее составления:

- ***Оформлять документ стоит с указания информации:***
  - Об адресате претензии, то есть наименование исполнителя оказанной услуги, а также адрес.
  - Об адресанте претензии, то есть анкетные данные, адрес, номер телефона заказчика услуги.
- ***Опишите суть своих претензий, с указанием нарушения и***

ссылок на статьи законодательных актов:

- Суть договора.
- Ссылки на законодательные акты.
- Заключение независимого эксперта.
- Доказательная база, может включать видео- и фотоматериалы, а иные доказательства.

Обратите внимание, что в зависимости от того, как вы опишите свою ситуацию и правильно подберете доказательную базу, будет зависеть разрешение вашего вопроса. Обязательно укажите все нарушения, представьте доказательства нарушений, со ссылками на законодательство и достоверные источники.

- ***Выдвигайте четкие требования. Согласно законодательству о защите прав потребителей у заказчика есть право требовать:***
  - ***В случае неисполнения требования по срокам:***
    - Продлить срок выполнения услуг с уменьшением стоимости услуги;
    - Передать выполнение услуги другому исполнителю и потребовать от первоначального исполнителя оплаты.
    - Совершить возврат денежных средств, уплаченных исполнителю.
  - ***В случае оказания некачественной услуги:***
    - Снизить стоимость услуги соразмерно;
    - Выполнить работу заново;
    - Устранить недостатки бесплатно;
    - Передать выполнение услуги другому исполнителю и потребовать первоначального исполнителя оплатить;
    - Расторгнуть соглашение и требовать возврата уплаченных денежных средств.
- Укажите возможные санкции и действия в случае оставления претензионного письма без ответа или неисполнения требований (обращение в суд и возмещение судебных расходов, а также пени, неустойки и прочее).

- Перечислите все приложения (договоры, гарантийные талоны, чеки и пр.).
- Указываете дату составления претензионного письма и подписываетесь, с указанием расшифровки подписи.

Помните, что претензионное письмо необходимо составить в двух экземплярах, один для адресата, а второй с отметкой о получении претензии адресатом остается у вас.

В случае отправления по «Почте России», сохраняете квитанцию, она будет являться подтверждением того, что претензионное письмо отправлено получателю.

Претензионное письмо по поводу оказания некачественной услуги рассматривается в течение 10 дней, после этого Вам должны направить письменный ответ. А вот выполнение требований предъявленных в претензии устанавливаются различные сроки, они зависят от сферы оказанных услуг. Исполнитель имеет право удовлетворить требования заказчика сразу после получения претензии.

Право заказчика писать претензию предусмотрено Федеральным законом «О защите прав потребителей». Вы можете подать сразу претензию, как только выяснилось о низком качестве оказанной услуги.

Как было сказано выше, заказчик имеет право требовать в претензии:

- Повторное оказание услуги, но в строго установленный срок.
- Возвратить уплаченные денежные средства.
- Исправить допущенные дефекты.

Если же оказанной некачественной услугой был нанесен материальный или моральный вред, то заказчик может требовать возмещение вреда.

За оказание услуги не в указанное время законодательством

предусмотрено наказание в виде: пеней и неустоек, а размер таких санкций указывается в договоре оказания услуг.

Претензионное письмо вручите представителю руководящего состава исполнителя, место вручения не имеет значения, хоть в месте оказания услуги, хоть в главном офисе.

Когда вручаете претензию, не забудьте потребовать подтверждения данного факта. В этом случае претензионное письмо составляется в двух экземплярах, один экземпляр вручаете, а во втором получатель ставит дату, должность, подпись и расшифровку.

В случае отказа принимать претензию, идите на почту и отправляйте с описью и уведомлением о получении адресатом.

В случае если исполнитель добровольно не желает урегулировать конфликт, то обращайтесь в отдел по защите прав потребителей. Сотрудники данной надзорной организации помогут подготовить документы для подачи в суд.