

Образец претензии по договору оказания услуг заказчику



Нередко оказанные услуги по договору не соответствуют оговоренному качеству. Или соглашение об оказании услуг не исполняется. Защитить нарушенные права и интересы потребитель может, предъявив досудебную претензию в виде письменного документа.

Досудебная претензия – это первый и основной этап на пути восстановления заказчиком нарушенных вторым участником договорных отношений своих прав и интересов. Последующее разрешение спорных отношений в судебной инстанции между сторонами договора возможно лишь после соблюдения досудебного урегулирования проблемы.

Ниже рассказывается о правилах и сроках реализации заказчиком своего права на досудебное разрешение спора путем досудебной переписки со второй стороной.

Как заказчику написать претензионное письмо по договору на выполнение услуг?

Претензию можно определить, как юридическое средство защиты и восстановления нарушенных исполнителем соглашения прав и интересов потребителя.

Существует несколько важных моментов, которые необходимо соблюсти, составляя претензию:

- учет отраслевой разновидности услуг;
- предъявление законных требований;
- документальная фиксация доказательств нарушений.

Досудебная претензия имеет произвольную форму, поскольку закон не регламентирует правила ее оформления.

Накопленная судебная практика показывает, что претензия должна содержать сведения о:

- ФИО заявителя, адресе его проживания, паспортных данных, контактах (телефоны, электронная почта);
- дате совершения сделки (заключении договора) и номере соглашения;
- обстоятельствах, на которые ссылается предъявитель;
- доказательствах, подтверждающих требования заявителя;
- требованиях к контрагенту;
- нормативных документах, обосновывающих требования предъявителя (статьи закона, договорные пункты);
- приложенных документах (перечень).

Самым основным пунктом в претензии является точно сформулированные требования потребителя к контрагенту. Если такой пункт в документе отсутствует, судебная инстанция может не признать его претензией.

Такой же позиции по составлению досудебной претензии придерживается и Федеральный Арбитражный суд Восточно-Сибирского округа в Постановлениях от 4 мая 2012 года №А19-13744/2011 и от 23 января 2013 года №А33-15362/2011.

Для фиксации направления претензии второй стороне соглашения документ необходимо передать посредством почты заказным письмом, описав вложение. Квитанцией и описью вложения можно доказать впоследствии факт отправки досудебной претензии.

Нередко судебные инстанции принимают в качестве достаточного доказательства только почтовую квитанцию, не требуя описывать вложение. Указанная позиция находит подтверждение в Постановлении Федерального Арбитражного суда Северо-Западного округа от 20 июня 2011 года №А56-27582/2010.

Российским законодательством закрепляется алгоритм и правила

составления соглашения о возмездном оказании услуг. По указанному соглашению исполнитель обязуется выполнить определенные действия, а у заказчика появляется обязанность заплатить за результат таких услуг.

Если одной стороной договора нарушаются или не выполняются обязанности, то другая может реализовать свое право на защиту нарушенных интересов. Попытка урегулирования такого спора до обращения заказчика в судебную инстанцию – обязательна.

Случаи неисполнения (некачественного исполнения) соглашения:

- неисполнение необходимых действий в оговоренный срок;
- односторонний отказ исполнителя от совершения определенных действий, и компенсации потребителю возникших убытков;
- невыплата штрафных сумм или неустойки по причине нарушения сроков выполнения договорных обязательств.

Таким образом, основанием для составления претензии до обращения в суд является:

- оказание услуг ненадлежащего качества;
- исполнение договорных обязательств не в установленный срок.

Основной случай неисполнения соглашения потребителем – нарушение сроков платежа по договору.

При получении услуги ненадлежащего качества, заказчику гарантировано право выставить контрагенту требования об:

- устранении недостатков за счет другой стороны в определенное время;
- соразмерного снижения установленной стоимости конкретного действия (услуги);
- компенсации своих расходов на устранение дефектов (недостатков), если это было возможно.

Согласно статье 737 Гражданского кодекса России при

некачественно оказанной услуге у заказчика есть право на бесплатный повтор услуги.

Вышеуказанный нормативный акт закрепляет право потребителя на односторонний отказ от соглашения. Бывают случаи, когда недостаточность и некачественность оказанной услуги трудно доказуемы, а компенсируемые заказчику расходы небольшие.

Указанные нормы распространяются на отношения между двумя сторонами, если потребителем является гражданское лицо и его деятельность не связана с предпринимательской деятельностью. Таким образом услуга должна оказываться для удовлетворения личных интересов заказчика.

Если обнаружено ненадлежащее исполнение соглашения об оказании услуги заказчик имеет право требовать от исполнителя:

- бесплатного устранения дефектов или других недостатков в установленное время (при наличии такой возможности в связи с характером оказанной услуги);
- соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги;
- компенсировать затраты на самостоятельное исполнение услуги или с помощью других лиц;
- расторгнуть соглашение и полностью возместить заказчику затраты при отсутствии исправления недостатков в разумный срок;
- расторжения договора при наличии существенных недостатков услуги или существенных нарушений соглашения.

Досудебная претензия должна быть не только правильно составлена, но и предъявлена в пределах установленного законом срока.

При досудебном урегулировании возникшей проблемы в случаях неисполнения соглашения или некачественного оказания услуг заказчик может предъявить контрагенту определенные требования.

Это возможно при обнаружении недостатков в течение:

1. Срока гарантии на результаты работы материального характера.
2. Двух лет с даты принятия потребителем материального результата оказанной услуги. Гарантийный срок на указанный результат должен составлять не менее двух лет. В этом случае необходимо доказать, что нарушение или недостаток появились до даты передачи заказчику материального результата оказанной услуги.
3. Двух лет в случае отсутствия оговоренного в договоре об оказании услуг гарантийного срока. Срок гарантии в данном случае может устанавливаться законодательным или иным нормативным актом.

Если материальный результат услуги не используется заказчиком – срок гарантии не начинает течение. Это правило закреплено в пункте 6 статьи 724 и пункте 2 статьи 471 Гражданского кодекса России.

Статьей 725 Гражданского кодекса России установлен годичный срок давности для предъявления судебного иска. Это означает, что с даты получения сведений о ненадлежащем качестве материального результата оказанной услуги не должно пройти года, в течение которого можно обратиться с исковыми требованиями в судебную инстанцию.

Исковая давность зависит от срока гарантии на материальный результат оказанной услуги, и начинается исчисляться с даты подачи досудебной претензии о выявленных дефектах. В этом случае даже по истечении срока гарантии потребитель может защитить свои нарушенные права и интересы. Главное условие – указанные действия должны осуществляться в годичный срок с даты предъявления заявления.

Существуют некоторые особенности в регулировании направления досудебного документа о выявленных нарушениях при исполнении соглашения об оказании услуг. Например, требования о некачественно оказанной туристической услуги, и требование о возмещении уплаченной стоимости за туристическую путевку,

потребитель может предъявить в 20-дневный период. Тур оператору на рассмотрение такой претензии отводится временной период – не больше десяти суток.

Подводя итоги, нужно отметить, что досудебное урегулирование споров является дополнительным средством защиты и восстановления прав и интересов заказчика, нарушенных некачественным исполнением (или полным неисполнением) второй стороной определенных действий, оговоренных в соглашении об оказании услуг.

Претензия – это обязательный этап разрешения возникшей проблемы, без соблюдения которого обращение в суд невозможно. Досудебная претензия должна содержать необходимые сведения о выявленных нарушениях и предъявляемых требованиях. Кроме того, лучше обратить внимание исполнителя на возможность обращения в судебную инстанцию в случае отказа от исправления допущенных нарушений.