

Право потребителей на возврат денег за услуги



Многие граждане РФ знают о своем праве на возврат товара и потраченных на него денег. Это наиболее известное из прав, закрепленных в законе «О защите прав потребителей». А действует ли аналогичное право на получение услуг?

Закон дает право потребителю отказаться от получения услуг и потребовать возврата средств в полном объеме, если поставщик данных услуг нарушил условия сделки купли-продажи, которые установлены законом и/или соглашением.

Права потребителя при приобретении им услуги

Согласно закону «О защите прав потребителей», у гражданина, являющегося потребителем, есть следующие права:

- Право на безопасность предоставляемых услуг;
- Право на получение сведений о самой услуге и юридическом лице, которое ее оказывает;
- Право на защиту собственных интересов в случае оказания услуги низкого качественного уровня;

Рассмотрим каждое из прав детальнее.

Право на безопасность дает потребителю возможность требовать соответствия услуги установленным нормам безопасности для его жизни и здоровья, а также окружающей среды.

Если же безопасность зависит от соблюдения определенных правил, исполнитель обязательно должен уведомить об этом потребителя. В конечном итоге, услуга должна полностью соответствовать абсолютно всем стандартам безопасности,

установленным законом.

Право на получение сведений дает потребителю возможность требовать информации об исполнителе услуг и самих услугах. Данная информация обязательно должна быть достоверной.

По закону, информация о наименовании юридического лица, поставляющего услуги, его расположении и режиме работы должна быть размещена на специальной вывеске.

Потребитель имеет право на получение следующих сведений об услуге:

- Цена;
- Потребительские свойства;
- Правила и условия оказания;
- Правила и условия пользования;
- Сведения о юридическом лице-поставщике услуги.

Если же исполнитель отказывается предоставить сведения об услуге до заключения договора, у потребителя есть право требовать возмещения ущерба, нанесенного ему по причине отказа поставщика услуг подписывать соглашение.

Если сделка была официально оформлена, потребитель имеет право на тех же основаниях истребовать обратно все потраченные деньги на получение данной услуги, а также потребовать возмещения ущерба.

Если будет доказан факт связи нанесения потребителю ущерба и непредоставления ему достоверной информации об услуге, ее поставщик обязан будет уплатить компенсацию.

Право на защиту интересов дает потребителю возможность взыскать с поставщика услуги денежную компенсацию, если услуга нанесла ущерб здоровью потребителя либо его имуществу. Важно отметить, что потребовать возмещение можно как при заключенной сделке, так и без этого.

Возмещения морального ущерба можно добиться, если потребитель

сможет доказать прямую либо хотя бы косвенную вину поставщика.

Также у потребителя есть право на защиту своих интересов в суде.

Закон дает потребителю право защитить свои права в суде, если досудебный порядок решения проблемы нужного результата не принес. Отметим, что как в судебном, так и в досудебном варианте разрешения вопроса не лишней будет помощь профессионального юриста, разбирающегося в тонкостях, которые простому обывателю недоступны.

Юрист же поможет правильно написать претензию, а также иск в суд. Также он расскажет, какой пакет документов нужен при подготовке к судебным разбирательствам. К слову, если написать на него доверенность, можно доверить юристу представление ваших интересов в государственных и частных структурах.

Под неоказанной услугой закон подразумевает:

- Не выполнение обязательств по договору;
- Превышение срока по соглашению;
- Выполнение услуг на ненадлежащем качественном уровне.

При наличии одного из вышеуказанных обстоятельств потребитель может потребовать полного возврата денежных средств. При нарушении сроков денежный возврат происходит в рамках ст. 28 Федерального закона. Если же возврат оформляется ввиду некачественных услуг, процедура выглядит несколько иначе.

Здесь вы сможете вернуть деньги лишь в том случае, если неоказанная услуга была указана повторно, а после первого раза вы составили досудебную претензию. В этой претензии вы можете потребовать либо выполнения работы заново, снижения ее стоимости либо ликвидации недостатков за счет поставщика услуг.

[Скачать образец требования о возврате денег за неоказанную услугу.](#)

После того, как договор официально заключен, на исполнителя возлагается обязанность по выполнению закрепленных в этом договоре услуг. Также отметим, что право инициировать прекращение действия договора есть исключительно у потребителя услуг.

Неоказанная услуга чревата для ее поставщика не только возвратом денег получателю, но и выплатой штрафа согласно судебному вердикту.

Возврат денег за неоказанную услугу происходит в три шага:

- Шаг первый и ключевой – написание претензии. Она должна быть составлена в двух экземплярах и обязательно содержать ссылку на соглашение, подписанное директором компании-поставщика услуг и их потребителя. Также в претензии указывается причина отказа от услуг, информация о сторонах соглашения и, непосредственно, требование о возврате денег;
- Вручение претензии директору фирмы-поставщика услуг. Вручить ее следует под подпись либо же заказным письмом с уведомлением о получении;
- Ожидание ответа и получения денег.

Претензия должна быть рассмотрена, а ее автор должен получить ответ в течение 10 дней с момента ее подачи, что указано в ст. 31 ФЗ «О защите прав потребителей». Если данный период пропущен, потребитель может претендовать на компенсацию в процентном соотношении.

Окончательная сумма возврата может изменяться исходя из обстоятельств. К примеру, если в непредоставлении услуг виноват их поставщик – потребитель получит выплату в полном объеме, а вот если виноват заказчик – поставщик выплатит лишь часть средств за вычетом причиненных ему убытков.

Как нужно действовать, если продавец услуги отказался выполнять свои обязательства и не хочет возмещать понесенные убытки

Если же претензия не возымела должного эффекта, обратитесь к юристу, чтобы он провел беседу с руководителем фирмы-поставщика услуг и пояснил, чем для него чревато дальнейшее игнорирование данного документа, а также обратился в местный комитет по защите прав потребителей.

В том случае, если и после этого выплат не последует – смело обращайтесь в суд.

Для инициирования разбирательств вам нужно будет подать иск на возврат денег за неоказанную услугу и обосновать каждое из выставленных требований.

К слову о требованиях, вы можете не только вернуть средства, но и отдельно в иске указать пункт о компенсации морального ущерба. Право на это вам дается статьей 15 ФЗ РФ «О защите прав потребителей».