# Претензия образец услуги

Каждый потребитель нашей страны регулярно пользуется большим количеством услуг. К сожалению, нередко приходится сталкиваться с оказанием некачественных услуг и просто с хамским отношением исполнителей.

Потребитель уплачивает денежные средства, поэтому взамен желает получить качественную услугу. Однако, нередко приходится сталкиваться с нарушением прав потребителей со стороны организации, предоставляющей услуги. В случае возникновении такой ситуации необходимо составить специальный документ, который называется претензией.

## Как составить претензионное письмо по полученным услугам?

Общего образца для составления претензии по услугам не существует. Содержание этого документа зависит от того, какая именно услуга была оказана, и от сути конкретной жалобы.

***Однако при заполнении претензии следует руководствоваться следующими правилами:***

- Укажите наименование документа (претензия). Кроме этого, укажите номер договора об оказании услуг, который был заключен с организацией-нарушителем;
- Укажите информацию об организации, нарушившей права потребителей (название организации, адрес);
- Укажите свои персональные данные (Ф.И.О, адрес и контактные данные);
- Опишите суть претензии: какие именно права был нарушены, при каких обстоятельствах и когда. Перечислите все предлагающиеся к документу материалы, которые могут подтвердить факт нарушения прав потребителей. Таковыми

материалами могут быть видеозаписи, фотографии, результаты экспертной проверки;
- Перечислите требования к исполнителю услуги. К организации можно выдвинуть любые требования, описанные в ст. 25 закона «О защите прав потребителей»;
- В конце документа перечислите последствия невыполнения требований потребителя. Организации может грозить штраф, передача дела в суд, а в особо серьезных случаях и уголовное преследование.

В документе потребитель должен четко перечислить требования, предъявляемые организации. В зависимости от типа предоставленной услуги и характера нарушения со стороны исполнителя эти требования могут быть разными. Однако, суть всех возможных требований сводится к тому, чтобы заставить нарушителя исполнить свои обязательства перед потребителем.

***Требования могут быть следующими:***

- Обязать организацию устранить все дефекты и недостатки услуги;
- Потребовать компенсации денежных средств, потраченных потребителем на устранение выявленных неполадок;
- Обязать возвратить сумму, уплаченную за услугу с последующим расторжением договора между потребителем и исполнителем;
- Обязать предоставить услугу повторно, но на безвозмездных условиях;
- Потребовать осуществления перерасчета стоимости услуги в связи с ее низким качеством;
- Потребовать выплаты денежных средств, если такое условие прописано в договоре об оказании услуг. Нередко в документах присутствуют пункты о выплате штрафных санкций или неустоек за плохое качество услуги.

Даже если условие о выплате неустойки не прописано в договоре, исполнитель имеет право требовать исполнения этого пункта. Организация может удовлетворить эти требования полностью или

частично.

Это право потребителя закреплено в ст. 332 Гражданского Кодекса РФ. Однако, законодательство защищает не только права потребителей, но и организаций, которые предоставляют услуги.

Поэтому исполнители также могут требовать от потребителя выплаты неустойки. Такая ситуация может возникнуть если потребитель отказывается оплачивать услугу или нарушает сроки выплаты.

Документ, составленный потребителем, обязательно должен содержать конкретные требования. Чаще всего потерпевшая сторона желает вернуть денежные средства или получить компенсацию.

Для подтверждения факта оказания некачественной услуги к претензии стоит приложить дополнительные документы.

***Приложить следует:***

- Результаты экспертной проверки;
- Фото и видео материалы;
- Иные документы, в которых зафиксирован факт оплаты и предоставления услуги, а также бумаги, свидетельствующие о низком качестве услуги.

***Подтвердить факт оплаты можно при помощи:***

- Договора по оказанию услуги, о которой идет речь в претензии;
- Договор сдачи-приемки услуги;
- Чеки, квитанции, накладные и другие документы, подтверждающие оплату;
- Гарантийный талон.

К претензии стоит прилагать только копии вышеперечисленных документов, а оригиналы оставлять у себя.

Услуги могут оказывать самые разные организации: и

коммерческие, и государственные, и муниципальные. Кроме этого, потребители нередко пользуются услугами, которые предлагают Индивидуальные предприниматели.

***Претензию можно предъявить абсолютно любой организации, которая предлагает следующие услуги:***

- Лечебные, стоматологические, профилактические услуги, которые предлагают частные и государственные медицинские учреждения;
- Услуги в сфере финансов;
- Обслуживание и ремонт автомобилей;
- Страховые услуги;
- Образовательные;
- Логистические и транспортные услуги;
- Услуги юристов и адвокатов;
- Строительные, ремонтные услуги;
- Услуги гостиничного и ресторанного сервиса.

К этому перечню можно отнести и другие виды услуг, за которые потребитель уплачивает денежные средства. При этом исполнитель предоставляет заказчику нечто нематериальное, то есть в процессе оказания услуги не создается объект продажи.

Иногда возникают сложности с доказательством плохого качества услуги. Ведь обнаружить дефекты просто только в материальном объекте.

Подавать претензию может только физическое лицо. Нарушения прав коммерческих предприятий рассматриваются другим законодательством.