

Претензия образец за некачественное выполнение услуг



В современном мире существует множество организаций, оказывающих разнообразные услуги, коими могут быть услуги в сфере образования, строительства, жилищно-коммунального хозяйства, юриспруденции, медицины и прочие.

Каждый предприниматель должен отдавать себе отчет, что услуги, выполняемые его организацией должны выполняться качественно и в установленный срок, в противном случае потребитель имеет право на подачу претензии.

Как составить претензию за выполнение оплаченных услуг ненадлежащим образом?

В случае возникновения между потребителем и организацией, предоставляющей услуги, конфликтной ситуации на помощь приходит претензия. Нужно помнить, что претензия является методом решения споров до того момента, пока не подано заявление в суд.

В большинстве случаев претензия помогает потребителю добиться истины, восстановив свои законные права, которые были нарушены, а также устранить недостатки в оказанных услугах на счет организации.

Для написания претензии возьмите лист формата А4, вверху справа укажите полное название организации, к которой вы предъявляете претензию, ее реквизиты (адрес, КПП, ИНН и

другие).

Затем впишите данные того, кто подает претензию, то есть свои фамилию, имя и отчество, которые указываются так же полностью. Не забудьте указать свой адрес и номер телефона, чтобы представители организации могли с вами связаться.

Затем перейдите к написанию самой претензии, для чего в центре листа заглавными буквами укажите название документа. Укажите на какую услугу у вас возникла претензия, обязательно подтвердив факт ее получения, например, посредством чеков, договора и т.д.

Подробно опишите ситуацию при которой произошло нарушение ваших прав, какие недостатки вы обнаружили при оказании вам услуги.

Так же опишите свои требования, удовлетворение которых вы требуете от организации, укажите срок, в течение которого вы рассчитываете на устранение недостатков в оказанной услуге.

Затем отдельным пунктом выделите приложенные к претензии документы, обязательно указав, что именно и в каком количестве прилагаете.

В конце листа поставьте дату составления претензии и свою подпись.

В приложении к написанной претензии вы можете указать любые документы, которые подтверждают, что у оказанной вам услуги имеются недостатки, в частности:

- Фотоматериалы;
- Видеоматериалы;
- Заключение, проведенной независимой экспертизы;
- Иные доказательства.

Также не забудьте приложить к претензии документы, которые будут подтверждать факт оказания вам услуги, а именно:

- Договор оказания услуг;
- Чек кассовый;
- Акт приема-передачи;
- Квитанции;
- Гарантийный талон;
- Другие документы.

Помните, что со всех вышеуказанных документов необходимо снять копии, которые и прикладываются к претензии. Оригиналы этих документов должны остаться у вас, чтобы в случае судебного разбирательства вы могли сослаться на них.

У потребителя, который остался неудовлетворенным качеством выполненной услуги, возникает вопрос: что же является причиной для подачи претензии?

Причиной для предъявления претензии на некачественную услугу служит неудовлетворенные ожидания и обоснованные требования потребителя от оказанной ему услуги.

В частности, причиной может быть:

- При оказании услуги организацией были нарушены технологии либо применялись материалы, не соответствующие качеству;
- Услуга, которая была оказана, не помогла потребителю достичь целей, на которое он рассчитывал при оформлении заказа;
- Оказана услуга несоответствующая нормам договора и ожиданиям потребителя;
- В процессе оказания услуги потребителю либо его имуществу был причинен вред.

Претензия составляется, если имеются какие-либо недостатки либо несоответствия заключенному между организацией и потребителем договору, а также положениям закона «О защите прав потребителей». Каждая претензия должна быть обоснована.

На законодательном уровне права потребителя и исполнителя

услуг регламентируются нормами закона «О защите прав потребителей», к примеру, ответственность исполнителя услуг описана в 3 главе указанного закона.

В статьях 29 и 30 можно найти нормы, которые регулируют взаимоотношения исполнителя и заказчика услуг, в случае, если у последнего возникли претензии по качеству услуги. В частности, указано, что потребитель имеет право требовать от организации, оказывающей услуги, уменьшения стоимости, указанной в договоре, также устранить замечания, которые появились у потребителя, если при этом возникают расходы, то их на себя берет организация.

Так же потребитель имеет право требовать изготовить изделие или оказать услугу повторно, при этом изделие, которое не устроило потребителя, он возвращает исполнителю. Потребитель может и самостоятельно или при помощи третьих лиц устранить недостатки в оказанной ему услуги, но после этого требовать от организации возмещения затрат.

При начислении неустойки не учитывается время, в течение которого организация, оказавшая некачественную услугу, будет устранять недостатки, то есть общий срок по договору будет течь в это время.

В договоре оказания услуг прописывается время, в течение которого услуга должна быть оказана потребителю, а также время на исправление недостатков, если к установленному сроку недостатки не устранены, заказчик имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать компенсации ущерба, причиненного ему действиями или бездействиями организации.

Согласно статье 24 закона «О защите прав потребителей», у организации имеется 10 дней на возмещение убытков, размер которых будет равен аналогичной стоимости возвращаемого товара.

Время, в течение которого могут быть предъявлены претензии, это либо в процессе выполнения услуг, либо во время приема

результата оказанной услуги. Но, если недостатки носят скрытый характер, соответственно, потребитель узнал об их наличии, когда установленный период времени для предъявления претензии истек, тем не менее у потребителя остается право на претензию.

Срок для предъявления требований об устранении замечаний по качеству услуги установлен так:

- В течение гарантийного срока;
- Если в договоре этот срок не оговорен, то устанавливается такой срок: в течении 5 лет в отношении сооружений, носящих капитальный характер и на протяжении 2 лет на остальные виды услуг. Такие же правила действуют для предъявления претензий по некачественному товару.

У потребителя есть право на предъявление претензии в вышеуказанный период, даже в той ситуации, если гарантийный срок установлен меньше.

Организация, оказывающая услуги, возьмет на себя ответственность за некачественную услугу, только тогда, когда не доказано, что качество услуги снизилось по вине потребителя.