

Возврат денег за неоказанную услугу по закону РФ



С ситуацией, когда человек не может получить ту услугу, за которую заплатил, сталкивались все. Вопрос только в том, по какой причине услуга не была получена? Либо это вина заказчика (покупателя) либо поставщика.

Вопрос с недобросовестными исполнителями и поставщиками сейчас стоит очень остро. А потому каждому следует уметь ориентироваться в данном вопросе.

Как вернуть деньги за оплаченную услугу, которая не была предоставлена?

Процедура возврата денег в таких случаях, включает в себя:

- Письменное оформление претензии. Данный документ обязательно составляется в 2-х экземплярах. При этом, необходимо указать данные (№ и дата) действующего Договора, согласно которому услуги не были получены. В этом Договоре, обязательно должны стоять подписи обеих сторон и печать компании. В самой претензии необходимо четко изложить причину обращения, полные реквизиты и ФИО лиц к кому и от кого оно оформлено. Также обязательно должны быть указаны контактные номера телефонов, адреса и e-mail (если он есть). Претензия в своем тексте обязательно должна содержать «требование»;
- Передача (вручение) письменной претензии руководителю организации. Вручение может быть произведено лично, с отметкой на втором экземпляре о получении, либо направлено почтой, заказным письмом с уведомлением;

- Ожидание ответа от руководства фирмы и собственно самого возврата выплаченных денег. На рассмотрение претензии законодательство отводит 10 дней со дня получения претензии в письменной форме. Такой срок строго предусматривается статьей 31 ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Если за указанный срок ответ не получен, равно как и не произведен возврат денег, потребитель имеет полное право требовать компенсацию в процентном соотношении. Сама сумма денежных средств напрямую зависит от причины, по которой услуга не была получена. И главным фактором тут будет наличие вины самого исполнителя;
- Если заказчик не дождался от исполнителя ответа по своей претензии и возврата денег, следующим этапом является обращение в Отдел по защите прав потребителей. Также потребитель может обратиться в судебные органы с иском заявлением к исполнителю. Однако, для этого необходимо иметь на руках документ, подтверждающий, что заказчик первоначально обращался с письменной претензией к исполнителю, а тот либо проигнорировал его требование, либо ответил отказом. Исковое заявление подается в суд по месту нахождения (проживания) ответчика. В данном случае ответчиком будет исполнитель, который не возвратил денежные средства за оплаченную, но не оказанную услугу. В исковом заявлении требуется перечислить все существующие к ответчику требования: возврат денежных средств и компенсацию понесенного морального ущерба. Здесь следует знать, что сумма морального ущерба не зависит от суммы основного иска, это положение регулируется статье 15 ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

[Скачать заявление на возврат денег за неоказанную услугу.](#)

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

Следует запомнить, что согласно пункту 3 статьи 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав

потребителей», истец освобождается от требуемой уплаты государственной пошлины при обращении в судебные органы.

Для судебного разбирательства по вопросу нарушения прав потребителя и возврату денежных средств за не оказанную услугу, у истца на руках должны быть весомые аргументы и документы.

Они должны подтверждать следующие факты:

- Услуга не была предоставлена;
- Денежные средства были выплачены ответчику;
- Ответчик получал письменную Претензию истца и не отреагировал на нее;

Перечень основных документов, для суда по делам защиты прав потребителей включает в себя:

- Письменная претензия на имя ответчика;
- Договор, заключенный с ответчиком по оказанию услуг;
- Платежные документы. В виде платежных документов могут рассматриваться: разные виды чеков, платежное поручение, документ из банка об осуществлении перевода денег между лицевыми счетами истца и ответчика. Ни один суд не будет рассматривать требование о возврате денег без этих финансовых документов;
- Другие документы, которые подтверждают факт того, что услуга не была оказана.

Статьи ФЗ РФ «О защите прав потребителя» говорят, что претензия должна быть рассмотрена исполнителем не позднее чем, через 10-ть дней со дня ее получения. В случаях, когда потребителю приходится обращаться в судебные инстанции, в исковом заявлении он может потребовать еще одну компенсацию.

Размер суммы такой компенсации зависит от конкретной причины, по которой исполнитель не выполнил своих обязательств. В

случае, когда установлена вина исполнителя, размер компенсации составляет 100% от выплаченной заказчиком суммы.

Если же услуга не была оказана по вине заказчика, тогда исполнитель может подать встречный иск об удержании из суммы возврата размера денежных средств эквивалентно понесенным им расходов или вовсе отказать в возвращении денег.