

Защита прав потребителей при оказании услуг



Фактически ежедневно человек получает услугу на возмездной основе, в качестве примера можно взять: использование мобильной связи и интернета, поездки на общественном транспорте или такси. Качество услуги влияет не только на общую удовлетворенность жизнью, но еще и на здоровье, и даже на общество. Многие услуги, выполненные некачественно могут принести угрозу жизни и обществу.

Для того, чтобы защитить себя от поставщиков некачественных услуг и защитить свои права, узнайте, на какие законы необходимо полагаться.

Какой закон защищает права пользователей (покупателей) услуг?

Защищает права заказчика услуг Закон «О защите прав потребителя». По своей сути все отношения, связанные с получением услуг, покупкой чьей-то работы или с приобретением товара, регулируются именно этим законом.

Непосредственно на защиту прав потребителей, которые покупают услугу, ориентирована 29 статья. Все остальные статьи выступают в качестве побочных.

В частности, все статьи Закона направлены на то, чтобы потребитель получил:

1. Безопасный товар, в данном случае услугу.
2. Всю информацию об услуге, включая этапы работы и поставщиков материалов, если их предоставляет все та же компания, что и услугу.

Будучи потребителем услуги, заметив, что что-то выполнено не так как того требует закон, используйте положенные Законом права:

1. На защиту интересов, при условии, что услуга оказалась ненадлежащего качества или, использовались плохие материалы.
2. На судебную защиту, если продавец услуги не соглашается исправлять связанные с его услугами проблемы.

Запомните термины, которыми стоит оперировать в претензии и при составлении иска:

- Изготовитель – организация или человек, который ответственен за конкретный материал или продукт.
- Исполнитель – лицо, которое по договору производит продукцию.
- Простые недостатки – проблемы с продукцией, связанные с низким качеством или несоответствием целям и требованиям, которые установлены документально.
- Скрытые недостатки – проблемы с продуктом, которые были выявлены спустя некоторое время после того, как услуга была оказана. Либо умышленное умалчивание наличия недостатков.
- Существенные недостатки – их невозможно убрать самостоятельно.
- Заказчик – человек, который заказал услугу, тот же самый потребитель.

Приступив к составлению претензии на некачественную услугу, обратите внимание на то, что образец, который можно найти в интернете – не всегда подходит, так как речь там может идти о нарушении других прав и по другим статьям.

Потому, лучше пишите претензию самостоятельно или при помощи юристов, придерживаясь ряда правил:

1. В правом верхнем углу определите место для данных

заявителя, и для данных адресата. Запишите туда все доступные данные по которым можно связаться с вами и с адресатом.

2. В заголовке впишите номер договора.
3. После того, как вы напишите все необходимые данные, приступайте к описанию ситуации. В процессе описания откажитесь от эмоций, однако, если кто-то испугался на момент обнаружения брака, например, громко лопнул неправильно поставленный дверной косяк в результате чего в нем образовалась трещина, то пишите о том, что человек, который находился поблизости в тот момент испугался.
4. Описав все проблемы, связанные с услугой, перечислите причины, по которым компании необходимо уплатить вам неустойку. Приложите фото-видео-материалы, заключения, оценки и экспертизы. Обратите внимание – все документы не должны быть оригинальными, компании, к которой имеются претензии – передавайте только копии.
5. В этой части расскажите адресату о своих требованиях, не забудьте приписать и статью 29 Закона о защите прав потребителей, на основании которой вы претензию и предъявляете. Укажите и на тот факт, что в случае, если претензия будет проигнорирована получателем – вы подадите иск в суд.

Передать претензию вы можете двумя способами: лично на руки представителю компании, либо при помощи почты, заказным письмом. Последний вариант удобнее, так как время, когда письмо получено – фиксируется на почте и эти данные могут быть полезны при подаче заявления в суд.

Когда ваши права, как заказчика, нарушают, требуйте в соответствии со статьей 723 Гражданского кодекса:

1. При условии, что это возможно, бесплатно исправить или устранить дефекты и недостатки, в ближайшее время.
2. Вернуть часть уже потраченных средств, снизить стоимость услуги, либо вернуть все деньги, потраченные на услугу.

3. Возместить затраты, связанные с исправлением недостатков, которые были проведены заказчиком.

Не забывайте и то, что статья 737 позволяет получить услугу снова и бесплатно, если до этого она была оказана плохо и проблемы были обнаружены уже после того как работа была проведена.

Также требуйте отказа от договора в одностороннем порядке и неустойки, это выгодно в случае, если низкий уровень качества сложно будет доказать. Такое право дает пункт 1 статьи 782 гражданского кодекса.