

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ?

Претензия о возврате денег по договору об оказании услуг предъявляется исполнителю при ненадлежащем исполнении им обязательств или отказе потребителя от исполнения договора по иным причинам. Претензия составляется в письменном виде и должна содержать, в частности, требования потребителя и причину их предъявления исполнителю.

Случаи предъявления претензии исполнителю

По общему правилу потребитель вправе предъявить исполнителю требование о возврате уплаченных им денежных средств в связи с ненадлежащим исполнением последним своих обязательств по договору, в частности, если исполнитель нарушил сроки оказания услуги или если в оказываемой услуге имеются недостатки. Рассмотрим эти случаи подробнее.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки ее начала или окончания, а также промежуточные сроки или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе потребовать в том числе уменьшения цены услуги или отказаться от исполнения договора. Также у потребителя есть право требования полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением таких сроков ([п. 1 ст. 28](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Обратите внимание!

Данные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя ([п. 6 ст. 28](#) Закона N 2300-1).

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель имеет право требовать, в частности, соответствующего уменьшения ее цены или возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами. Также он может отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок исполнитель не устранил недостатки оказанной услуги либо если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги ([п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора, и, таким образом, в претензии требовать возврата внесенной им суммы за вычетом суммы указанных расходов ([п. 1 ст. 782](#) ГК РФ; [ст. 32](#) Закона N 2300-1).

Форма и содержание претензии

Претензия представляет собой письменное изложение требований потребителя к исполнителю, в частности, о возврате уплаченных им денежных средств.

Рассмотрим форму и содержание претензии на примере услуг почтовой связи. Пользователь данных услуг при их неисполнении или ненадлежащем исполнении вправе предъявить оператору почтовой связи претензию в том числе с требованием о возмещении вреда. Подобные претензии предъявляются в письменном виде в установленный срок и подлежат обязательной регистрации

(ст. ст. 19, 37 Закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ; п. 65 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

При подаче претензии необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а также доверенность либо документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя (при обращении с претензией через представителя) (п. 63 Правил).

Содержание претензии зависит от заявляемого требования. Так, претензия о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода должна содержать (п. 64 Правил):

1) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя);

2) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода) либо оболочку простого почтового отправления или простую почтовую карточку, содержащие отметки оператора почтовой связи с датами приема и доставки почтового отправления;

3) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода).

В претензиях, не связанных с нарушением такого срока, необходимо также отразить (п. 65 Правил):

1) вид и категорию почтового отправления (почтового перевода);

2) дату и место приема почтового отправления (почтового перевода);

3) сумму объявленной ценности (при наличии) почтового отправления или сумму почтового перевода;

4) перечень вложения в почтовое отправление;

5) сумму наложенного платежа (при наличии) почтового отправления;

6) вид упаковки почтового отправления (при наличии);

7) причину подачи претензии.

При этом претензия не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников оператора почтовой связи, а также членов их семей, иначе она не будет принята и зарегистрирована (п. 65 Правил).
