Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как потребителю составить претензию о возврате денежных средств по договору об оказании услуг?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | [Претензия](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=9757) 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 оказана 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=50) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100208) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100210) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101337) ГК РФ; [ст. 32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100427) Закона N 2300-1).

**Форма и содержание претензии**

Претензия представляет собой письменное изложение требований потребителя к исполнителю.

Чаще всего претензия составляется в произвольной форме. Вместе с тем могут быть предусмотрены особенности в отношении отдельных видов услуг, например услуг почтовой связи ([п. п. 64](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100302), [65](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100306) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

По общему правилу в претензии следует указать:

1. Данные получателя претензии: наименование исполнителя, адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если известен).

Наименование организации или ИП, ИНН указываются, например, в договоре или чеке ([п. 1 ст. 4.7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=436792&dst=452) Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ).

Адрес места нахождения юридического лица также можно узнать из договора либо на официальном сайте ФНС России по номеру ИНН (или ОГРН) ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=204), [пп. "в" п. 1 ст. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=336), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=457), [8 ст. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=78) Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=461634&dst=50), [пп. 5.5.6 п. 5.5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=461634&dst=100064) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506).

2. Данные потребителя: Ф.И.О., адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется).

3. Основания предъявления претензии и обстоятельства, на которых вы основываете свои требования. Так, рекомендуем указать реквизиты договора возмездного оказания услуг (при наличии), сведения о выявленных недостатках оказанной услуги, время и обстоятельства их обнаружения.

В случае предъявления претензии о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода потребуется указать, в частности ([п. 64](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100302) Правил N 382):

* 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;
* реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода).

4. Ваши требования, в том числе о возврате уплаченных вами денежных средств.

5. Срок для ожидания ответа на претензию, а также указание на намерение обратиться в суд в случае отказа в удовлетворении ваших требований в добровольном порядке.

6. Перечень документов, прилагаемых к претензии.

7. Дату и подпись отправителя претензии.

К претензии необходимо также приложить документы, подтверждающие ваши требования (например, копию договора, заключение об оценке ущерба и др.).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200274)
* [Что делать, если в химчистке испортили вещь?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=217490)
* [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371)
 |  |