

Содержание статьи:

- [☐ Что такое недостаток оказания услуг](#)
- [☐ Существенный недостаток оказания услуг](#)
- [☐ Как понять, имеет ли услуга недостатки](#)
- [☐ Что делать, когда обнаружил недостатки оказанной услуги](#)
- [☐ Образцы претензий при обнаружении недостатков услуг](#)

## Что такое недостаток оказания услуг

Недостаток услуги - понятие правовое.

Определение недостатка услуги содержится в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Недостаток - это всегда несоответствие услуги чему-либо.

Расторгнуть ЛЮБОЙ договор услуг

Недостаток - это:

1. Несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном законом порядке.
2. Несоответствие условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - несоответствие обычно предъявляемым требованиям)
3. Несоответствие целям, для которых услуга такого рода обычно используется
4. Несоответствие целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора оказания услуг

Мы видим, что закон понимает под недостатком не только какие-то технические несоответствия, но и несоответствие условиям заключенного вами договора и целям, которую вы преследовали, заключая договор оказания услуг или целям, для которых такой договор обычно заключается.

Именно поэтому мы советуем

При заключении договора оказания услуг прописывать в условиях договора как можно больше характеристик оказываемой услуги и результат, который вы хотите получить от таких услуг.

Часто бывает, что на словах

заказчик и исполнитель проговаривают все детали услуги в подробностях, но при этом заключают «стандартный» шаблонный договор, в котором такие детали не отражены.

В случае возникновения спорной ситуации

оказывается, что вам за ваши же деньги вовсе не обязаны были оказать услугу, на которую вы рассчитывали, либо оказать её в гораздо меньшем объеме.

Для того, чтобы

не попасть в такую ситуацию, советуем перед заключением договора оказания услуг сделать следующее:

1. Возьмите лист бумаги и ручку
2. Подумайте, что вы хотите получить от услуги в результате её оказания. Имеется в виду

- то, без получения чего эта услуга не имеет для вас смысла
3. Представьте, что конкретно должен сделать исполнитель (в каком объеме, сколько раз, где это должно происходить, какие материалы и оборудование должны быть использованы и тому подобные подробности в зависимости от вида и специфики услуги)
  4. Представьте все существенные условия договора (цена услуги, порядок оплаты, процентная ставка по кредиту, противопоказания и т.п.)
  5. Запишите всё это
  6. При заключении договора проконтролируйте, чтобы все записанное вами на листе бумаги было записано в договоре оказания услуг.

Этот метод снижает риск

возникновения недостатков оказываемой вам услуги и спорных ситуаций с исполнителем.

Важно!

Если по какой-то причине в договоре не удалось отразить всё это – советуем найти другого исполнителя.

## **Существенный недостаток оказания услуг**

Часть недостатков выделены законом в отдельную категорию – существенных.

Существенный недостаток услуги

Это недостаток, который имеет хотя бы один из этих признаков:

- его невозможно устранить (совсем никак)
  - его нельзя устранить без несоразмерных денежных расходов
  - его нельзя устранить без несоразмерных временных затрат
  - он выявляется неоднократно (то есть больше, чем 1 раз)
  - недостаток, который проявляется вновь после его устранения
  - другие подобные недостатки
1. При обнаружении существенного недостатка в течение 2-х лет с момента приемки услуг вы можете сразу отказаться от договора оказания услуг и потребовать вернуть вам деньги за услуги и возместить все понесенные убытки.
  2. При обнаружении существенного недостатка по истечении 2-х лет с момента приемки услуг вы можете в течение срока службы (10 лет) потребовать, чтобы вам бесплатно устранили такой недостаток.
    - Если за 20 дней его не устранят, то вы можете потребовать возврата вам денег за услугу и убытков или уменьшения цены услуги или возмещения расходов на устранение недостатка.
    - Если недостаток неустранимый, то можно сразу потребовать возврата вам денег за услугу и убытков или уменьшения цены услуги.

## **Как понять, имеет ли услуга недостатки**

Когда вам что-то не понравилось в оказанной услуге или вы не получили тот результат, который хотели, нам нужно понять, были ваши права как потребителя услуги нарушены или нет.

Нам нужно понять, что из того, что вам не понравилось в услуге является недостатком с юридической точки зрения и порождает у вас право предъявить требования исполнителю.

Для этого оказанная услуга проверяется на соответствие:

- обязательным требованиям, предъявляемым к этой услуге
- условиям заключенного договора
- целям, для которых такая услуга обычно оказывается
- вашим целям, о которых исполнитель был поставлен в известность

Бывает и такое, что оказанная вам услуга имеет недостатки, о которых вы не знали.

Поэтому лучше посоветуйтесь с нами.

В ряде случаев

Требуется проведение экспертизы качества оказанных услуг.

Нужно проводить экспертизу или нет, зависит от ряда факторов:

- от вида оказанной услуги,
- от вида обнаруженного недостатка,
- от того, в период гарантийного срока или за его пределами был обнаружен недостаток,
- от того, сколько времени прошло с момента передачи результата оказанной услуги заказчику
- от целесообразности проведения экспертизы при конкретных обстоятельствах.

Проще посоветоваться

Посоветуйтесь с юристом общества защиты прав потребителей, нужно ли проводить экспертизу качества оказанных услуг в вашей конкретной ситуации.

## **Что делать, когда обнаружил недостатки оказанной услуги**

Когда вы обнаружили недостатки оказанной вам услуги, нужно предъявить правильное законное требование исполнителю.

Закон содержит перечень требований, которые вы можете предъявить исполнителю в случае обнаружения недостатков оказанной вам услуги.

Нужно выбрать только одно:

- безвозмездно устранить обнаруженные вами недостатки
- уменьшить цену оказанной услуги
- возмещения понесенных вами расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами

Отказаться от договора оказания услуг

И потребовать возврата уплаченной по договору денежной суммы, а также полного возмещения убытков можно, если вы обнаружили существенные недостатки оказанной услуги, либо, если в установленный законом срок исполнитель не удовлетворил ваше требование о

безвозмездном устранении недостатков.

Мы подготовили для вас [образцы претензий на некачественную услугу](#) на любой случай.

Обратите внимание, что выбор требования зависит от того:

- сколько времени прошло с момента приемки результата оказанной услуги,
- в период гарантийного срока или за его пределами обнаружен недостаток
- от характера недостатка (является ли он существенным и устранимым)

В случае, если исполнитель не удовлетворил ваше требование добровольно, то для защиты ваших прав нужно подготовить и подать заявление в суд.

Для исполнителя в этом случае наступают правовые последствия в виде обязанности заплатить вам неустойку и штраф, а также возместить все понесенные вами убытки.

Мы подготовили для вас подробное руководство что делать в случае, если вам оказали некачественную услугу.

Там вы найдете информацию о том:

- как правильно выбрать и предъявить требование по недостаткам оказанной услуги
- какой срок для удовлетворения ваших требований установлен законом
- какую неустойку заплатит вам исполнитель и как её получить
- как подать заявление в суд и вернуть деньги за некачественную услугу

Можно действовать самостоятельно,

но лучше эффективно. Поэтому бесплатно посоветуйтесь с нами как поступить.