

🕒 Время чтения 15 мин.

Нет времени вникать? Проще [⇒спросить⇐](#).

Содержание статьи:

- [☐ Когда услугу можно считать неоказанной](#)
- [☐ Законные основания для возврата денежных средств за неоказанную услугу](#)
- [☐ Какое основание для возврата денег лучше выбрать](#)
- [☐ Как вернуть денежные средства за неоказанные услуги](#)
- [☐ Образец претензии на возврат денежных средств за неоказанную услугу](#)

Когда услугу можно считать неоказанной

Что вы называете неоказанной услугой?

Неоказанной можно называть услугу, которая на момент возникновения вашего желания вернуть за нее деньги не была оказана вовсе или оказана не в полном объеме.

Чаще всего неоказанной услугу называют в двух случаях:

- ☐ услуга не оказана вовсе, при этом исполнитель нарушил срок оказания услуги по договору
- ☐ услуга не оказана вовсе или оказана частично, при этом исполнитель не допускал нарушения сроков оказания услуги по договору

Именно эти две ситуации мы сейчас рассмотрим.

Законные основания для возврата денежных средств за неоказанную услугу

По закону

есть разные правовые основания для того, чтобы потребовать возврата денег за услугу. Эти основания для вас будут иметь разные последствия.

Поэтому, в каждой конкретной ситуации нужно выбрать лучшее для вас основание, по которому вы потребуете у исполнителя вернуть вам деньги за услугу.

Ситуация 1:

Услуга не оказана вовсе, при этом нарушены сроки оказания услуги.

Нарушение сроков оказания услуги является самостоятельным и достаточным основанием для того, чтобы вернуть деньги за услуги.

В этом случае для возврата денежных средств за неоказанную услугу нужно использовать основание, предусмотренное пунктом 1 [статьи 28](#) закона о защите прав потребителей.

Эта норма дает вам право при нарушении исполнителем сроков оказания услуг отказаться от исполнения договора оказания услуг, а, следовательно, вернуть назад денежные средства за услугу.

При этом не имеет значения,

приступил исполнитель к оказанию услуги или нет. Если вами не подписан акт приема-передачи оказанной услуги – деньги обязаны вернуть полностью.

В случае нарушения сроков оказания услуги мы рекомендуем использовать именно это основание для возврата денежных средств за услугу.

Используя его:

- в суде легко доказать факт нарушения сроков оказания услуги;
- нет риска, что вам вернут деньги не полностью.

Сюда же относится ситуация,

когда сроки оказания услуги по договору еще не нарушены, но при этом во время оказания услуги стало очевидно, что она не будет оказана в срок.

У нас на сайте есть подробный материал про [нарушение сроков оказания услуги](#).

Ситуация 2:

Услуга не оказана вовсе или оказана частично, сроки оказания услуг по договору не нарушены.

То есть фактически это те ситуации, когда вы по какой-то причине передумали, чтобы вам оказывали услугу.

Например:

- Вы изначально не очень-то хотели заключать этот договор
- Для вас очевидно, что услуга не будет оказана вам так, как вы этого ожидали или так, как вам это обещали
- Существенные для вас условия оказания услуги изменились, при этом не были прописаны в договоре
- Вы нашли другого исполнителя услуги, который вам больше нравится
- Вы нашли исполнителя услуги, который окажет вам такую же услугу дешевле
- Вы решили потратить деньги на другие нужды
- Вы просто передумали (закон позволяет это)

По закону здесь все просто –

вы вправе отказаться от договора оказания услуг в любое время, компенсировав при этом исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по вашему договору.

Это установлено [статьей 32](#) закона о защите прав потребителей.

Какое основание для возврата денег лучше выбрать

Здесь нужно

акцентировать внимание на том, приступил ли исполнитель к оказанию услуг на момент, когда вы решили отказаться от них и вернуть деньги. И если приступил, то в каком объеме услуга была оказана.

От этого зависит,

какое законное основание для возврата денег за неоказанную услугу лучше выбрать.

И вот почему.

Ситуация 1:

Исполнитель еще не приступил к оказанию вам услуги

В ситуации, когда исполнитель еще не приступил к оказанию вам услуги, никаких расходов он понести не мог, следовательно, и компенсировать вы ему ничего не обязаны.

В большинстве случаев нужно будет отказываться от исполнения договора оказания услуг по основанию, предусмотренному статьей 32.

Это основание имеет ряд преимуществ:

- не нужно никому объяснять причину, по которой вы решили вернуть деньги за услугу
- не нужно доказывать нарушение ваших прав исполнителем (нарушения сроков, наличия недостатков и пр.)

Но не так все просто.

По-нашему более чем десятилетнему опыту судебной работы по таким делам можем сказать, что довольно часто бывает, что исполнитель, получив от вас деньги, после вашего отказа от договора не захочет их просто так возвращать.

Если он не вернет вам деньги

в добровольном порядке и придется обращаться в суд, то исполнитель или его юристы могут пытаться доказать, что услуга была вам оказана или была оказана частично (даже когда это не соответствует действительности), в связи с чем денежные средства подлежат возврату не в полном объеме.

Доказывать это они будут

путем представления суду документов, подтверждающих, что исполнителем были понесены расходы, связанные с исполнением обязательств по заключенному с вами договору.

А поскольку

К непосредственному оказанию вам услуг исполнитель не приступал, то это будут доказательства расходов на совершение действий, направленных на оказание вам услуги.

Например:

- какие-то подготовительные работы,
- расходы по оплате услуг третьих лиц,
- расходы по аренде помещения и/или оборудования, необходимого для оказания вам услуг.

Каждое из таких доказательств

будет проверяться судом и ему будет дана соответствующая правовая оценка, однако сама по себе ситуация переходит в категорию спорной.

Поэтому

Даже когда на момент возврата денег за неоказанную услугу исполнитель еще не приступал к оказанию услуг мы также рекомендуем проверить наличие иных законных оснований для возврата денежных средств за услугу, которые исключают для вас такие риски.

Иными словами,

нужно сравнить вероятность и последствия удержания исполнителем денежных средств при отказе от услуг по статье 32 закона с вероятностью возврата денежных средств по другим возможным законным основаниям.

Поскольку мы говорим

про ситуацию, когда исполнитель не приступал к оказанию услуг и не нарушал сроков оказания услуги, мы не рассматриваем такие основания как:

- нарушение сроков оказания услуги
- наличие существенного недостатка оказания услуги
- нарушение срока устранения недостатков услуги

Конечно же лучше

Чтобы правильное основание для возврата денег за услугу выбрал юрист общества защиты прав потребителей, который понимает, как ваша ситуация будет расцениваться судом и что можно ожидать от адвокатов ответчика.

Ситуация 2:

Исполнитель оказал вам услугу частично

Когда исполнитель на момент вашего отказа от договора уже приступил к оказанию услуг, то в этом случае у вас возникает обязанность компенсировать исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением по вашему договору.

В случае судебного спора

ответчику не придется ничего выдумывать в отличие от предыдущей ситуации, поскольку доказать факт оказания вам услуги и соответствующие расходы будет не трудно.

Поэтому в такой ситуации

до того, как отказываться от договора оказания услуг и требовать у исполнителя вернуть вам денежные средства, следует:

- трезво оценить последствия такого отказа: объем оказанных услуг на момент вашего отказа от них, а также вероятные расходы исполнителя по оказанию вам услуг, которые он понес и может подтвердить документально
- понять, имеются ли иные законные основания для возврата денег за услуги, которые не имеют для вас никаких негативных последствий
- если другие основания имеются, выбрать лучшее из них и реализовать отказ от договора, вернув деньги за услугу

Поскольку мы говорим

про ситуацию, когда исполнитель приступил к оказанию услуг и не нарушал сроки оказания услуги, мы не рассматриваем основания, связанные с нарушением сроков оказания услуги (статья 28 закона).

Как вернуть денежные средства за неоказанные услуги

Для начала

Нужно осмысленно выбрать то правовое основание, по которому вы будете требовать возврата денег за неоказанную услугу.

Про самые часто встречающиеся 2 основания мы рассказали выше.

Если вы не уверены на 100%

какое основание выбрать - лучше посоветуйтесь с нами.

После того, как вы определились

с тем, по какому законному основанию вы будете возвращать денежные средства, вам нужно, в зависимости от такого основания, составить претензию (требование) к исполнителю или отказ от договора оказания услуг с требованием о возврате денег.

Скачайте нужный вам образец претензии ниже

После составления претензии (отказа), его нужно вручить (отправить) исполнителю.

Здесь действуют стандартные правила:

Как правильно написать и вручить (отправить) претензию [читайте здесь](#).

С момента вручения

Вашей претензии (отказа) или получения исполнителем почтового отправления отсчитайте 10 календарных дней.

Если в этот срок

вам не вернули денежные средства - переходите к [следующему этапу](#)

Обратите внимание,

что если ваше почтовое отправление не было получено адресатом по одной из следующих причин:

- возврат письма за истечением срока хранения
- адресат отказался получать письмо
- адресат не находится по адресу
- любая иная причина

то в этом случае не нужно пытаться во что бы то ни стало вручить письмо исполнителю, разыскивать его, обращаться в полицию или прокуратуру и совершать прочие бесполезные действия.

Частое заблуждение,

что для обращения в суд нужно обязательно получить письменный отказ будущего ответчика. Это не так.

Поскольку вы уже

устно обращались к исполнителю с претензией (требованием) и оставили (или вручили под роспись) один экземпляр вашей претензии (отказа от договора), то исполнитель знает о том, что вы от него хотите.

Если бы он был намерен это сделать – он уже удовлетворил бы ваше требование.

А для обращения в суд с заявлением главное – это отправить письмо ответчику, а не то, что он его получил.

Следующий этап – это обращение с заявлением в суд.

По закону в России защита прав потребителей осуществляется судом. Поэтому, если исполнитель в добровольном порядке не удовлетворил ваше требование, то нужно без промедления обращаться за такой судебной защитой.

Не бойтесь обращения в суд:

1. Других вариантов все равно нет. Нет такой службы или госоргана, которая может заставить организацию или предпринимателя вернуть вам деньги. Только суд.
2. Вместе с подачей иска в суд можно просить наложить арест на имущество и деньги на счетах ответчика – так вы гарантируете себе получение денег в дальнейшем.
3. Обращение в суд вовсе не означает, что предстоит длительная судебная тяжба. Часто сразу после подачи иска ответчик понимает, что ему выгоднее с вами договориться и мы заключаем мировое соглашение.

Мы не рекомендуем

самостоятельно составлять исковое заявление и заниматься судебной защитой. Обратитесь для этого к юристу общества защиты прав потребителей.

Образец претензии на возврат денежных средств за неоказанную услугу

Мы рассмотрели два варианта возврата денежных средств за неоказанную услугу – когда исполнитель допустил нарушение сроков оказания вам услуги и когда срок не был нарушен.

Выберите и скачайте нужный вам образец претензии:

[Претензия о возврате денег за неоказанную услугу, когда исполнитель нарушил сроки оказания услугиСкачать](#)

[Образец отказа от договора, когда исполнитель не нарушал ваши праваСкачать](#)