

О праве потребителя на отказ от договора о выполнении работ (услуг)

К сожалению, нередко случаи, когда компании недобросовестно исполняют свои обязательства по договорам оказания услуг: срывают сроки, допускают брак в работе и т.д.

Как быть потребителю, если исполнитель оказался недобросовестным?

Действующее в настоящее время на территории Российской Федерации законодательство:

- ст. 9, 31, 32 Единых правил в области защиты прав потребителей, утв. 06.12.2024 Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 (далее – Единые правила),

- ст. 12, 28, 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), предоставляет потребителю право отказаться от договора и потребовать полного возмещения убытков в следующих ситуациях:

- исполнитель нарушил сроки выполнения работ (оказания услуг), к которым относятся сроки начала и окончания работ, а также промежуточные сроки. В этом случае исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу или оказанную услугу;

- если исполнитель не устранил выявленные недостатки в установленный договором срок;

- если потребитель обнаружил существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;

- если исполнитель не предоставил необходимую и достоверную информацию об услуге (выполняемой работе) до заключения договора.

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), с исполнителем в одностороннем порядке независимо от поведения исполнителя.

Так, отказаться от услуг исполнителя и расторгнуть договор можно в любое время в ходе исполнения договора: как на начальной стадии, так и после приемки какого-либо этапа выполненной работы. При этом, если исполнитель вел себя добросовестно и никаких нарушений с его стороны не замечено, а потребитель расторгает договор по собственным причинам, законодательство защищает исполнителя, возлагая на потребителя возмещение фактических затрат, понесенных исполнителем.

К таким фактическим затратам, в частности, могут относиться расходы:

- на приобретение необходимых для оказания услуги материалов (например, автозапчастей для ремонта автомобиля или ткани для пошива одежды);

- на оплату проживания в отеле, авиабилетов, трансфера, страхования; на оформление доверенностей и иных документов;

- на уплату задатка в качестве обеспечения исполнения обязательства потребителя и др.

Расходы, фактически понесенные исполнителем по договору возмездного оказания услуг, подлежат оплате потребителем, если они:

- понесены в связи с исполнением обязательств именно по договору с потребителем, а не по другим обязательствам;

- возникли до момента заявления потребителем отказа от исполнения договора;

- подтверждены документально (например, платежными документами, накладными, квитанциями, туристическими ваучерами, маршрутными квитанциями билетов, страховыми полисами и пр.).

Взимание ничем не подтвержденных расходов при досрочном отказе заказчика от услуг законодательством не установлено.

Важно! Условия договора, которые устанавливают штрафные санкции за отказ от договора и ущемляют права потребителя, являются недопустимыми и ничтожными (подпункт 2 пункта 2 статьи 13 Единых правил и статья 16 Закона № 2300-1).

По общему правилу, в случае отказа от исполнения договора потребитель должен направить исполнителю уведомление (п. 1 ст. 165.1, п. 1 ст. 450.1 Гражданского кодекса Российской Федерации; п. 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25).

При непредставлении исполнителем документов, подтверждающих расходы, и (или) отказе от возврата уплаченных по договору денежных средств потребитель вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд (ст. 1, 12 Единых правил и ст. 17 Закона № 2300-1).

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](#) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.