Возврат денежных средств за неоказанные услуги

Потребитель вправе потребовать от исполнителя вернуть денежные средства за неоказанные услуги, в частности, если исполнитель сам отказался от исполнения договора, исполнитель нарушил срок оказания услуг, а также если потребитель решил отказаться от соответствующих услуг по причинам, не связанным с нарушением обязательств со стороны исполнителя (п. 2 ст. 405, п. 3 ст. 708, ст. ст. 782, 783 ГК РФ; п. 1 ст. 28, ст. 32 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги, у потребителя есть несколько вариантов дальнейших действий (см., например, ситуацию "Что делать, если исполнитель нарушил срок выполнения работ или оказания услуг?").

В частности, потребитель может отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Требования потребителя 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).

Также потребитель вправе отказаться от договора об оказании услуг в любое время при условии возмещения исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 782 ГК РФ; ст. 32 Закона N 2300-1).

При этом потребитель не обязан обосновывать свой отказ от договора.

Стоит учесть, что если стороны заключили договор возмездного оказания услуг, сочетающий в себе элементы абонентского договора, например услуг телефонной связи, то при отказе от договора потребителю возвращается стоимость услуг, приходящаяся на период после его отказа от договора.

Поскольку до момента расторжения договора потребитель имел возможность воспользоваться услугами исполнителя, стоимость таких услуг исполнителем удерживается (ст. 429.4 ГК РФ; п. 48 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342).

Исполнитель не вправе требовать от потребителя выплаты неустойки за односторонний отказ от договора оказания услуг (п. 6 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

Кроме того, исполнитель вправе самостоятельно отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг, но лишь при условии полного возмещения заказчику убытков (п. 2 ст. 782 ГК РФ).

Для возврата денежных средств за неоказанные услуги потребителю первоначально рекомендуется обратиться к исполнителю с письменной претензией.

В общем случае потребитель не обязан соблюдать досудебный порядок урегулирования спора для взыскания с исполнителя денежных средств за неоказанные услуги (п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18).

Между тем при возникновении споров, вытекающих из отдельных договоров оказания услуг, соблюдение претензионного порядка является обязательным.

Если исполнитель согласен вернуть денежные средства за неоказанные услуги, то рекомендуется заключить с ним соответствующее соглашение (п. 1 ст. 161, п. 1 ст. 452 ГК РФ).

Если исполнитель деньги не возвращает, то можно обратиться в Роспотребнадзор и впоследствии в суд или сразу в суд.

Если исполнитель игнорирует претензионные требования или отказывается возвращать денежные средства за неоказанные услуги, то потребитель вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор.

Роспотребнадзор вправе вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также привлечь исполнителя услуг к ответственности за нарушение ваших прав (ст. 23.49 КоАП РФ; п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. 41 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

Если в досудебном порядке спор с исполнителем разрешить не удалось, можно обратиться в суд с исковым заявлением и необходимыми документами.

К исковому заявлению следует приложить, в частности (ст. 132 ГПК РФ):

* договор об оказании услуг;
* документы, подтверждающие оплату услуг;
* досудебную претензию (если обязанность досудебного урегулирования спора установлена законом);
* ответ на претензию (при наличии).

В случае удовлетворения судом требований, которые не были выполнены исполнителем услуг добровольно, суд взыскивает с него штраф в размере 50% присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с исполнителя услуг заявленные судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), транспортные, почтовые расходы, связанные с производством по делу (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; п. 1 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

Помощник прокурора Тимошенко Т.Е.