

ИСПОЛНИТЕЛЬ ОКАЗАЛ УСЛУГИ НЕКАЧЕСТВЕННО. КАК ЗАКАЗЧИКУ ПОЛУЧИТЬ СВОИ ДЕНЬГИ ОБРАТНО



Татьяна Иванова
Юрист АБ «Эксиора»

Чем поможет: *заставит исполнителя отвечать за недостатки оказанных услуг.*

Услуги при приемке проверить сложнее, чем товар или работы. К тому же в договоре обычно они не так подробно описаны. Поэтому заказчику, который остался недоволен качеством услуг, сложнее доказать недостатки.

Из статьи узнаете, как заказчику оспорить качество и объем оказанных услуг, снизить размер оплаты по договору, а также взыскать с исполнителя штрафы и убытки. Читайте, как действовать заказчику, если не нравится, как оказали услуги.

Соберите доказательства — зафиксируйте недостатки оказанных услуг

Оптимальный вариант, чтобы зафиксировать некачественные услуги, — акт о выявленных недостатках с подписями обеих сторон. Если исполнитель не явится, чтобы составить акт, или откажется его подписывать, то нужно составить акт самостоятельно и направить ему копию. Если заказчик не известит исполнителя, то не сможет использовать односторонний акт.

Акт можно составить в произвольной форме. Необходимо указать дату и номер договора, информацию о том, что вызывали исполнителя. Зафиксируйте дату и номер документов, которые подтверждают оказание услуг, подробно опишите недостатки.

Подтвердить ненадлежащее оказание услуг также можно с помощью мотивированного отказа от подписания акта оказанных услуг, переписки сторон, фотографий.

В одном деле заказчик заключил договор по уборке территории. В зимний период заказчик выявил на территории неубранный снег: исполнитель не очистил кровли зданий, фасад и козырьки входов, не убрал крыльцо и дорожки. Летом на территории был мусор.

Заказчик обратился в суд, чтобы взыскать штраф с исполнителя за ненадлежащее оказание услуг. Все нарушения заказчик фиксировал в акте, вел переписку с исполнителем, а также делал фотографии территории. Эти доказательства ненадлежащего оказания услуг он представил суду. Суды трех инстанций его поддержали.^{А81}

Если заказчик обнаружит недостатки в предоставлении услуг, он вправе требовать уменьшить цену договора. Такое требование можно предъявить независимо от характера услуг. При этом необходимо зафиксировать нарушения со стороны исполнителя. Если этого не сделать, суд не снизит размер оплаты по договору.

Пример: исполнитель оказывал услуги по охране объектов заказчика. При этом заказчик обнаружил нарушения в работе исполнителя, но не зафиксировал их. Суд отказался снижать сумму. Акты приемки-сдачи стороны подписали без замечаний.^{ВС А40}

В другом деле заказчику помогла формула, чтобы обосновать достаточность замечаний к исполнителю и снизить цену услуг на 10 процентов. Суд согласился с расчетом и установил следующее. В приложениях к договору стороны предусмотрели, что количество листов замечаний по оказанным услугам в один календарный месяц должно быть не менее пяти штук, чтобы можно

NB

Если заказчик подпишет акт приемки без замечаний, это не лишает его права оштрафовать исполнителя за низкое качество услуг.

Постановление АС Западно-Сибирского округа от 27.06.2019 по делу № А75-2769/2018

А81 Постановление АС Западно-Сибирского округа от 06.02.2019 по делу № А81-2563/2018

ВС А40 Определение ВС от 31.07.2015 по делу № А40-123632/14

Какое условие снизит расходы заказчика на услуги

Стороны могут предусмотреть в договоре условие о штрафных санкциях за нарушение сроков и качества оказанных услуг. Заказчику выгодно такое условие, оно минимизирует потери, если исполнитель окажет услуги ненадлежащим образом. Размер штрафа можно определить в виде конкретной суммы или процентов от стоимости контракта.

Например, заказчику удалось взыскать с исполнителя штраф в размере 10 процентов от цены договора. Такое условие стороны предусмотрели в договоре. Исполнитель обязался охранять объект. В смену — 24 часа в сутки — должны были работать четыре охранника, но на объекте регулярно находились три человека. Заказчик дважды предъявлял претензии

к исполнителю, но тот оставлял их без ответа. В этой части суд поддержал заказчика.

В деле было встречное требование исполнителя к заказчику о взыскании стоимости услуг. Суд удовлетворил иск частично, потому что заказчик представил доказательства ненадлежащего оказания услуг.

Источник: постановление АС Поволжского округа от 22.01.2019 по делу № А55-34084/2017

НВ

В качестве убытков можно взыскать стоимость имущества заказчика, которое исполнитель утратил или повредил.

Постановление АС Московского округа от 11.12.2018 по делу № А40-229362/2017

А40 Постановление Девятого ААС от 27.03.2018 по делу № А40-108057/2017

А42 Постановление АС Северо-Западного округа от 14.07.2017 по делу № А42-1718/2015

А05 Постановление АС Северо-Западного округа от 21.12.2017 по делу № А05-12775/2016

было снизить цену договора. Значит, за календарный год замечаний должно быть не менее 60 листов. Рассчитать достаточность количества листов можно по формуле: 60 листов замечаний / 365 дней в 2017 году × 7 дней оказанных услуг = 1,15. По правилам округления получившееся значение соответствует одному листу замечаний. Его достаточно, чтобы применить положение договора и снизить стоимость услуг.^{А40}

Если не известить исполнителя о месте и времени составления акта о выявленных недостатках, заказчик рискует, что не сможет снизить цену договора или взыскать штраф с контрагента. Придется платить за услуги в полном объеме. Сам факт того, что в них есть недостатки, — не безусловное основание для отказа от оплаты.^{А42}

В одном деле заказчик возражал против требования о взыскании долга за поставку воды. Он ссылаясь на ненадлежащее качество ресурса. Заказчик представил в суд протоколы анализа воды и акты отбора проб. Но суд отклонил его доводы. Заказчик не извещал исполнителя о времени и месте отбора воды. Доказательства невозможности взять пробу из водопроводного колодца, который стороны согласовали в договоре, не представил. Суд удовлетворил требование исполнителя и взыскал с заказчика полную стоимость за услуги по договору.^{А05}

Направьте претензию — сошлитесь на недостатки, даже если подписали акт без замечаний

Если заказчик выявил недостатки, необходимо отправить исполнителю претензию вместе с актом о выявленных недочетах.

Когда заказчику выгоднее расторгнуть договор и не платить за услуги

У заказчика на любой стадии исполнения договора возмездного оказания услуг может возникнуть необходимость прекратить сотрудничество с исполнителем. Причиной тому могут быть ненадлежащее качество услуг, несвоевременность их оказания, существенные или неустраняемые недостатки. При этом необходимо иметь доказательства, что такие обстоятельства действительно имели место. В противном случае исполнитель сможет обжаловать отказ в суде и признать договор действующим.

В одном деле исполнитель пытался в суде признать недействительным односторонний отказ заказчика от договора и взыскать с него убытки. Исполнитель считал, что все услуги оказывал качественно. Заказчик доказывал, что исполнитель систематически нарушал договор.

Стороны заключили контракт на оказание услуг по аренде легковых автомобилей с водителем. Исполнитель неоднократно нарушал обязательства: предоставлял транспортное

средство в грязном состоянии и с нетрезвым водителем, не соблюдал график подачи автотранспорта, а также правила дорожного движения и перевозки пассажиров.

Заказчик представил в суд доказательства: акты осмотра автомобиля, акт о нарушении правил перевозки пассажиров, фотоматериалы, уведомления о нарушениях качества услуг, а также видеоматериалы из интернета. Суды отказали исполнителю в иске.

Источники: п. 3 ст. 723 ГК, постановление АС Московского округа от 24.07.2018 по делу № А40-135305/2017

Ссылаться на то, что контрагент оказал услуги некачественно, можно и после приемки

Документы помогут заказчику в суде доказать некачественные услуги и взыскать неустойку.^{A73}

Даже если акт сдачи-приемки услуг стороны подписали без замечаний, это не лишит заказчика права представить возражения по качеству, а также права снизить стоимость услуг.

Чтобы заказчик смог предъявить претензию, нужно два условия. Первое — результат работ должен быть ненадлежащего качества. Второе — заказчик должен обнаружить недостатки вовремя.

Заказчик может не сразу обнаружить недостатки оказанных услуг. Например, сначала принять услуги и только потом установить, что исполнитель ненадлежащим образом выполнил свои обязательства. О скрытых недостатках нужно известить в разумный срок после того, как заказчик их обнаружил.^{720 ГК} Заказчику нужно оформить письмо о недостатках и отправить его исполнителю.

Пример: исполнитель обратился в суд с требованием к заказчику полностью заплатить ему за услуги. В качестве доказательств оказанных услуг представил акты, которые стороны подписали без замечаний. Суды первой и апелляционной инстанций иск удовлетворили. Кассация отправила дело на новое рассмотрение.

Суд округа указал, что не учли нижестоящие инстанции: заказчик не лишен права представить суду свои возражения по качеству работ, которые он принял по двустороннему акту.^{ВАС 51} Заказчик направлял в адрес исполнителя письма, в которых указывал на замечания по оказанным услугам. Эти документы он представил в материалы дела, но они не получили оценки в решении суда.^{A40-1}

Обратитесь в суд — взыскивайте убытки или заявите иное требование

Если некачественно оказанные услуги привели к убыткам, заказчик вправе потребовать от исполнителя их возместить.^{15 ГК} В качестве убытков заказчик может взыскать, например, сумму, которую уплатил иному лицу за оказание аналогичных услуг, а также стоимость утраченного или поврежденного по вине исполнителя имущества.

A73 Постановление АС Дальневосточного округа от 25.06.2018 по делу № А73-15130/2017

720 ГК П. 4 ст. 720 ГК

ВАС 51 Информационное письмо Президиума ВАС от 24.01.2000 № 51

A40-1 Постановление АС Московского округа от 07.07.2016 по делу № А40-174730/2015

15 ГК П. 1 ст. 15 ГК

NB

Если у исполнителя, с которого надо получить неустойку, есть встречное требование к заказчику, то взыскивать неустойку в суде необязательно. Требование о неустойке можно зачесть в счет встречного требования

Оформите претензию на бланке компании. Фирменный бланк сложнее подменить или исправить. В документе укажите наименование компании, ее организационно-правовую форму и местонахождение, ОГРН, ИНН, контактные данные: телефон, E-mail. Не будут лишними банковские реквизиты компании

Направьте претензию по юридическому адресу исполнителя из ЕГРЮЛ. Его же запишите в претензии. Но бывает, что в договоре один адрес, а в реестре другой, тогда направляйте два документа по одному на каждый адрес

Пропишите обстоятельства, из которых возникло правоотношение между вами и контрагентом

Зафиксируйте обстоятельства, которые свидетельствуют о нарушении

Укажите свои требования, срок их исполнения

Приложите заверенные копии документов и другие доказательства, на которых основываете свои требования

От кого: ООО «Барс»
ИНН 6732000017, ОГРН 5767876565665
117105, г. Москва, Варшавское ш., д. 190
Телефон: +7 (495) 232-9997, e-mail: bars.biz@ru
Банковские реквизиты:
р/с 40702810230007623421
АО «Веста-банк», Москва,
к/с 30101810100000001139
БИК 040311139

Кому: ООО «Клининг Сервис»
115191, г. Москва, ул. Большая Тульская, д. 1

Исх. № 6/н от 1 ноября 2019 г.

Претензия

1 июня 2019 г. между Обществом с ограниченной ответственностью «Барс» (далее — Заказчик) в лице генерального директора Федора Тимофеевича Ильина, действующего на основании Устава, и ООО «Клининг Сервис» (далее — Исполнитель) в лице генерального директора Тимура Владимировича Павлова, действующего на основании Устава, был заключен договор оказания клининговых услуг № 01-06 от 1 июня 2019 г. (далее — Договор), согласно которому Исполнитель обязуется оказать услуги по уборке помещения, расположенного по адресу: г. Москва, Варшавское ш., д. 190, оф. 12, а Заказчик обязуется оплачивать оказанные услуги в соответствии с условиями Договора.

Согласно п. 2.2 Договора Исполнитель производит уборку ежедневно.

30 октября 2019 г. Заказчиком был проведен осмотр помещений, в ходе которого были обнаружены следующие недостатки оказанных Исполнителем услуг:

- не произведена очистка урн;
- не произведена влажная уборка помещения.

Указанные недостатки были зафиксированы в акте № 1 от 30 октября 2019 г., составленном уполномоченными представителями Сторон, а также подтверждаются фотоматериалами.

В силу п. 4.6 Договора Исполнитель обязуется оплатить Заказчику штраф в размере 2000 руб. за каждый выявленный факт оказания услуг ненадлежащего качества. Таким образом, штраф, подлежащий уплате Заказчику, составляет 4000 руб. (2000 руб. × 2).

На основании вышеизложенного прошу в срок до 10 ноября 2019 г. перечислить Заказчику 4000 руб.

Приложения:

1. Копия Акта № 1 от 30 октября 2019 г.
2. Фотоматериалы.

Генеральный директор ООО «Барс» _____ / Ф.Т. Ильин

В одном деле исполнитель в одностороннем порядке отказался исполнять договор, по которому он должен был разгрузить вагоны с углем и перевезти его по железнодорожным путям. Других подъездных путей на территории района не было, заказчику пришлось заключать договоры с третьими лицами. В итоге заказчик потратил в два раза больше денег, чем заплатил бы исполнителю. Суд первой инстанции взыскал с исполнителя убытки в размере 1 млн руб.

Апелляция решение первой инстанции изменила. Судьи выяснили, что заказчик мог использовать свой грузовой транспорт и вывезти товар самостоятельно. В штате заказчика были водители. Суд предложил заказчику рассчитать, сколько бы он заплатил, если бы вывозил уголь своими силами. Разницу между изначальной ценой по договору и затратами, которые бы мог понести заказчик, суд взыскал с исполнителя в качестве убытков.^{A46}

Ответственность исполнителя за ненадлежащее качество услуг определяет статья 723 ГК. В частности, заказчик вправе на выбор потребовать, чтобы исполнитель:

безвозмездно устранил недостатки в разумный срок;

соразмерно уменьшил установленную цену;

возместил расходы заказчика на устранение недостатков;

возместил убытки ◆

NB

Если на момент подписания соглашения о расторжении договора у исполнителя остался неосвоенный аванс, то в соглашении нужно предусмотреть порядок его возврата. Перед заключением соглашения составьте акт сверки взаимных расчетов и приложите его к соглашению

A46 Постановление Восьмого ААС от 08.10.2015 по делу № А46-15223/2014

**КАДРОВОЕ
ДЕЛО®**

ПРАКТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
ПО КАДРОВОЙ РАБОТЕ

Быстрая подписка
8 (800) 505-88-90

Все по полочкам

РЕКЛАМА

Попробуйте бесплатно

e.kdelo.ru

