**ПРЕТЕНЗИЯ   
о расторжении договора купли-продажи и возмещении уплаченной суммы в связи с недоброкачественностью товара**

Руководителю ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

ИНН ХХХХХХХХХХ

от Иванова Ивана Ивановича,

прож.: г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Мною ХХ июня 201\_\_г. в Вашем магазине «\_\_\_\_», расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, был приобретен утюг Binaton, серийный номер ХХХХХХХХХХХХХХ, стоимостью 3000 рублей. На утюг установлена гарантия 2 года. Заключение договора купли-продажи подтверждается кассовым чеком и гарантийным талоном. В процессе эксплуатации, в течение гарантийного срока в утюге проявились недостатки: не работает регулятор температурного режима. Дальнейшая полноценная эксплуатация утюга не представляется возможной.

Учитывая, что утюг эксплуатировался надлежащим образом, в соответствии с инструкцией по эксплуатации, считаю возникшие недостатки дефектами производственного характера.

Принимая во внимание, что указанный недостаток при продаже мне товара не оговаривался, учитывая, что в соответствии с постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924, товар не включен в Перечень технически сложных товаров, на основании ст.ст. 18,22 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи некачественного утюга и требую вернуть мне уплаченную за него денежную сумму в размере 3000 рублей. Возврат денежных средств и проведение независимой экспертизы качества товара (в моем присутствии) прошу произвести в течение десяти дней с момента получения настоящей претензии.

При неисполнении перечисленных требований добровольно, я буду обращаться в суд, и предъявлять дополнительные требования:

1.     взыскивать неустойку за просрочку выполнения требований потребителя в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки, вплоть до вынесения судебного решения (ст. 23 Закона);

2.     требовать компенсации морального вреда, причиненного потребителю (ст. 15 Закона);

3.     требовать возмещения всех понесенных потребителем убытков (ст. 18 Закона);

4.     требовать взыскание штрафа в размере 50% от суммы присужденной судом в мою пользу за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований (ст. 13 Закона).

**Экспертизу качества товара прошу проводить в моем присутствии (п.5 ст. 18 Закона). В случае необходимости проведения экспертизы, прошу заранее уведомить меня о месте, дате и времени ее проведения.**

О рассмотрении претензии прошу проинформировать меня в установленный Законом десятидневный срок (ст. 22 Закона).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                          Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ   
о расторжении договора купли-продажи некачественной обуви**

Генеральному директору                 
ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»,                            
от ФИО, проживающей по адресу:

**ПРЕТЕНЗИЯ**

ХХ месяца  ХХХХ г. я купила в Вашем магазине женские кожаные демисезонные сапоги на каблуке производства фабрики (артикул \_\_\_\_\_\_\_), стоимостью \_ руб. по договору розничной купли-продажи. Факт и условия покупки подтверждаются товарным и кассовым чеками. Срок гарантии – 30 дней с даты покупки.

В процессе эксплуатации в период действия гарантийного срока (а именно ХХ месяца ХХХХ г.) подошва на левом сапоге отклеилась от мыска. Указанный дефект возник вследствие производственного брака, а не из-за того, что обувь неправильно носили. Ведь после покупки правила использования и хранения товара ни я, ни третьи лица, ни непреодолимая сила не нарушали.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязывает продавца удовлетворить требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу выплатить мне \_\_\_ руб. в течение 10 дней с момента предъявления настоящей претензии, сообщить мне дату проведения проверки качества, поскольку в соответствии с п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я имею право и намерена в ней участвовать.

Если сумма, причитающаяся мне по закону, не будет выплачена своевременно, то по истечение 10-дневного срока начнется начисление неустойки (пени) в размере 1% в день за каждый день просрочки без ограничения времени и суммы (основание – ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей».)

ПРИЛОЖЕНИЕ:  
1. Копия кассового и/или товарного чека, либо иной документ, удостоверяющий покупку товара.  
       Дата подпись

**ПРЕТЕНЗИЯ   
о возврате обуви, не подошедшей по размеру**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Индивидуальному предпринимателю\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  конт. тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

10 сентября 201\_\_\_ г. между мной и Вами был заключен договор купли-продажи женской обуви - туфлей черного цвета торговой марки «ХХХХХ», арт ХХХХХ, размер ХХ, стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Заключение договора купли-продажи подтверждается кассовым чеком.

Дома, при примерке я выяснила, что товар (обувь) не подходит мне по размеру. Подобрать подходящую замену не представляется возможным.

*В соответствии со ст. 25 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. (далее - Закон)  потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону****,****расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.*

*Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.*

*В Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утвержденный Правительством Российской Федерации, данный товар (обувь) не входит. Расширению Перечень не подлежит.*

*В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению****в течение трех дней****.*

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 25 Закона, я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи товара, прошу вернуть уплаченную мною за товар (обувь), который*не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки,*  денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в течение 3-х дней с момента получения настоящей претензии.

Также довожу до Вашего сведения, что при неисполнении перечисленных требований Вами добровольно, я буду обращаться в суд, и предъявлять дополнительные требования.

Дата Подпись

**ПРЕТЕНЗИЯ   
продавцу о проведении ремонта**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Индивидуальному предпринимателю,                         (руководителю ООО (наименование) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  координаты для связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ПРЕТЕНЗИЯ**  ХХ месяца ХХХХ г. мы приобрели пылесос марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в вашем магазине. Срок гарантии на аппарат – 1 год. Через некоторое время пылесос стал самопроизвольно отключаться. Мы обратились к продавцам с просьбой устранить недостатки товара, однако они сказали, что претензий не принимают и предложили обратиться в сервисный центр. Но он находится очень далеко от нашего дома, и везти туда пылесос довольно сложно.  В соответствии со ст.18,20 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить претензии продавцу.  На основании изложенного прошу принять у меня пылесос и устранить возникший в нем недостаток. В случае проведения проверки качества прошу согласовать со мной дату и пригласить меня для участия.  ПРИЛОЖЕНИЯ:  1. Копия чека. 2. Копия гарантийного талона.  Дата Подпись | |

**ПРЕТЕНЗИЯ   
о взыскании суммы договора и компенсации за причиненный моральный вред (парикмахерские услуги)**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Руководителю ООО (ИП)    от ФИО пострадавшей,       проживающей по адресу:  **ПРЕТЕНЗИЯ**  ХХ месяца ХХХХ года между мной и Вашим предприятием был заключен договор на оказание парикмахерских услуг: мастер ФИО подстригла меня, покрасила волосы и уложила их. В общей сложности я заплатила за работу \_\_ руб., о чем свидетельствует квитанция об оплате и кассовый чек. Однако услуги мне были оказаны с недостатками при следующих обстоятельствах. Еще до начала работы я предупредила мастера, что волосы у меня сухие, к тому же выгорели на солнце. Поэтому не нужно применять краску пепельного цвета, а лучше использовать с золотистым оттенком. При этом разговоре присутствовал мой муж, который сопровождал меня в парикмахерскую. Мастер, видимо, перепутала номер краски или нарушила рецептуру, или просто невнимательно меня слушала и нанесла краску с пепельным оттенком, который на моих волосах превратился в интенсивно розовый цвет, а на концах – в ярко фиолетовый.  Испугавшись такого неожиданного эффекта, мастер предложила срезать концы волос, и я вынуждена была согласиться. В результате мои волосы до плеч превратились в короткий ежик. Я была возмущена, поскольку не представляла свое появление на свадьбе дочери перед гостями в таком виде. Мне ничего не оставалось, как надеть на празднование шляпку, спрятав под нее розовые волосы.  Считаю, что мне были предоставлены услуги с существенными недостатками, поскольку цвет волос можно восстановить только при дополнительных расходах и больших затратах времени. Причем сразу это делать нельзя, иначе структура волос будет сильно повреждена. А на то, чтобы волосы отрасли до прежней длины, потребуется больше года. Часть 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает мне право потребовать возврата суммы, которую я заплатила за услуги\_\_ руб. Указанные требования в соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» должны быть удовлетворены в 10-дневный срок.  Кроме того, мне были причинены существенные нравственные страдания. Я долго плакала, когда вернулась домой, не могла веселиться на свадьбе своей дочери, стеснялась своего внешнего вида, фактически впала в депрессию. Каждый раз, когда я смотрю в зеркало, сильно расстраиваюсь. Кстати, когда я поначалу отказалась заплатить за некачественную работу, на меня и моего мужа накричали три человека, а охранник даже ударил супруга в бок. Я оцениваю причиненный мне моральный вред в \_ руб. Выплатив указанную сумму, ваша организация восстановит справедливость по отношению ко мне, и я буду удовлетворена.  На основании изложенного, в соответствие со ст.ст. 15, 29, 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу расторгнуть договор оказания парикмахерских услуг от ХХ месяца ХХХХ года и выплатить мне сумму договора в размере \_ руб. и компенсацию за причиненный моральный вред в размере \_ руб.  Приложение: копия квитанции и кассового чека.  Дата Подпись | |

**ПРЕТЕНЗИЯ   
по ненадлежащему качеству работ по договору подряда**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Генеральному директору  ООО «Подрядчик»  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  прож. по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  **ПРЕТЕНЗИЯ**  ХХ.ХХ.ХХХХг. между мной и Вашей организацией был заключен договор подряда. В соответствии с ним Ваша компания обязалась провести ремонтные работы в моей квартире в соответствии со сметой. При приемке работ ХХ.ХХ.ХХХХг. я обнаружила следующие недостатки (далее подробно перечислите недостатки).  В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать: - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; - соответствующего уменьшения цены выполненной работы; - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. Я считаю возможным требовать (далее укажите один из вариантов, перечисленных выше).  Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы. Считаю возможным требовать выплаты неустойки (ее расчет приведен в следующей претензии).  Если Вы не удовлетворите мои требования, я буду вынуждена обратиться в суд, что приведет к дополнительным расходам для Вашей компании.  Дата Подпись | |

**ПРЕТЕНЗИЯ   
о возмещении ущерба (парикмахерская)**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Руководителю ООО «Салон красоты»  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  проживающей по адресу:  **ПРЕТЕНЗИЯ**  ХХ месяца ХХХХ г. мастер Вашего салона Ф.И.О. красила мне волосы и делала стрижку. За работу я заплатила \_\_\_\_\_\_\_ рублей, о чем свидетельствует кассовый чек.  Перед началом работы мастер надела на меня защитную пелерину, которая неплотно прилегала к шее. После того, как мастер смыла краску, подстригла волосы и сняла пелерину, я увидела, что на воротнике моей блузки осталось внушительное пятно.  Я знаю, что краска для волос практически не отстирывается, но все же попробовала отстирать кофточку. Мне это не удалось. Мои родители и подруга в случае необходимости могут подтвердить, что я вернулась из парикмахерской расстроенная и в испачканной блузке. Таким образом, по вине Вашей сотрудницы моему имуществу причинен вред. В соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. У меня сохранились товарный и кассовый чек на испорченную блузку. Она была куплена ХХ месяца ХХХХ г. и стоила \_\_\_ руб.  Если Вы сомневаетесь в наличии пятна и его происхождения, я готова представить блузку на экспертизу и предъявить оригиналы чеков. На основании изложенного, руководствуясь ст. 15 Гражданского кодекса РФ и ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», я требую выплатить мне \_\_\_ руб. в счет возмещения ущерба, причиненного действиями Вашей организации.  Приложение: 1. Копия кассового чека от ХХ.ХХ.ХХХХ – оплата услуг Вашего салона. 2. Копия товарного и кассового чека от ХХ.ХХ.ХХХХ – приобретение блузки.   Дата Подпись. | |

**ЗАЯВЛЕНИЕ   
на гарантийный ремонт автомобиля**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Индивидуальному предпринимателю,  (руководителю ООО (наименование)  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  координаты для связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ЗАЯВЛЕНИЕ**  ХХ месяца ХХХХ г. я приобрел автомобиль \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (марка, модель). На машину установлен гарантийный срок 3 года или 100000 км пробега. Все необходимые действия по обслуживанию автомобиля я проводил в установленный срок в указанном Вами сервисном центре.  ХХ месяца автомашина попала в аварию и была отремонтирована за счет страховой компании в авторизованном сервисном центре изготовителя.  ХХ месяца ХХХХ г. в автомобиле возникла поломка двигателя. В настоящее время машина находится в нерабочем состоянии.  В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу отремонтировать автомобиль в счет гарантийных обязательств изготовителя.  дата подпись | |

**ПРЕТЕНЗИЯ   
по поводу некачественного ремонта обуви**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   (указать название организации) От ФИО,                                   проживающей по адресу:         \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_         Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ПРЕТЕНЗИЯ**  ХХ месяца ХХХХг. я сдала в ремонтную мастерскую Вашей компании туфли для установки набоек. За работу я заплатила \_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается квитанцией, выданной мне мастером. Стоимость обуви, сданной в мастерскую, – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается кассовым чеком.  Когда я пришла забирать туфли, выяснилось, что в процессе установки набоек обувь была поцарапана. Царапины находятся на видном месте и носить такие туфли я уже не смогу.  В соответствии со ст.35 Закона «О защите прав потребителей» прошу в трехдневный срок произвести ремонт обуви, устранив царапины. Если же сделать это невозможно, выплатить мне двукратную стоимость обуви.  ПРИЛОЖЕНИЯ:  1. Квитанция о сдаче обуви в ремонт (копия). 2. Квитанция об оплате работы по установке набоек (копия). 3. Копия чека на приобретение обуви.  дата подпись | |

**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(наименование организации-продавца,**  **индивидуального предпринимателя)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(возврат товара при обнаружении недостатков после истечения (отсутствия) гарантийного срока, кроме товаров, входящих в утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.1997 № 575 «Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. в Вашей организации мною приобретен(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Данный факт подтверждается: Вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком, показаниями свидетелей (нужное подчеркнуть).

Изготовитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Оплатив \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , я свои обязанности по договору выполнил(а).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан продать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора, либо соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Приобретенный мною товар оказался ненадлежащего качества.

Характеристика недостатка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гарантийный срок истек (не установлен).

\* *В соответствии с п.п. 1, 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право предъявить требования по недостаткам товара в течение двух лет. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

*За нарушение вышеуказанных сроков продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

На основании изложенного, прошу**:**

*Далее указывается одно из требований, указанных в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»:*

*- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);*

*- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

*- соразмерного уменьшения покупной цены;*

*- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

*- расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму.*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В случае отклонения моей просьбы я буду вынужден (а) провести экспертизу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и буду требовать, кроме вышеуказанного, возмещения понесенных расходов по проведению экспертизы (ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии продавцом

\*) Ссылки на соответствующие нормативные акты

\*\*) По технически сложным товарам см. претензии:

- технически сложный товар с недостатками, обнаруженными в течение 15 дней с момента покупки;

- технически сложный товар с существенными недостатками, обнаруженными после истечения 15 дней с момента покупки.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ОБРАЗЕЦ**  **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(название организации-продавца)**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

(технически сложный товар с недостатком, обнаруженным в течение 15 дней с момента покупки)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мною приобретен(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, изготовителем которого является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Факт покупки подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В процессе эксплуатации, через \_\_\_\_\_\_ дней, проявились недостатки, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (описать недостатки).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать одно своих требований)[[1]](#footnote-1).

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности, прошу уведомить меня о месте и времени её проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).[[2]](#footnote-2)

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне ***убытков и морального вреда*** (основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаю Ваше внимание на то, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные Законом сроки[[3]](#footnote-3) не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату).

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов, удостоверяющих факт покупки товара и других документов, имеющих отношение к сделке).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

*(ВНИМАНИЕ: Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя). На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований). В случае не принятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований)).*

**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(наименование организации-исполнителя,**  **индивидуального предпринимателя)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

**(о предоставлении ненадлежащей информации о работах (услугах))**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мною с Вашей организацией заключен договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* *В соответствии со ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" (далее – Закона) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.*

*Информация в обязательном порядке должна содержать:*

*наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;*

*сведения об основных потребительских свойствах работ (услуг);*

*цену в рублях и условия приобретения работ (услуг, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы);*

*гарантийный срок, если он установлен;*

*правила и условия эффективного и безопасного использования работ (услуг);*

*срок службы или срок годности работ, установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если работы по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;*

*адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя;*

*информацию об обязательном подтверждении соответствия работ (услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 Закона;*

*информацию о правилах выполнения работ (оказания услуг);*

*указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).*

*Данная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к работам (услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов работ (услуг).*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (исполнитель) не исполнил свои обязательства: не предоставил мне надлежащую информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В результате я не могу воспользоваться результатом работы (услуги), что выражается в (указать в чем)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* *В соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков. При этом потребитель обязан возвратить исполнителю результат работы (услуги), если это возможно по их характеру.*

На основании изложенного, требую

*Далее указывается одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»:*

*- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);*

*- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

*- соразмерного уменьшения покупной цены;*

*- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

*- расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и возместить причиненные мне убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

Предъявленные мной требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента предъявления требования (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей).

\* *За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.*

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении)

**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(название организации-продавца)**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

(при обнаружении в **технически сложном товаре** недостатков после истечения 15 дней с момента покупки в следующих случаях: при наличии существенного недостатка (недостатков); нарушения срока устранения недостатка; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мною приобретен(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, изготовителем которого является\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факт покупки подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В период действия гарантии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (выбрать варианты)[[4]](#footnote-4).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать одно своих требований)[[5]](#footnote-5).

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные Законом сроки[[6]](#footnote-6) не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.(указать дату).

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне ***убытков и морального вреда***. (Основание: ст. ст. 13- 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов, удостоверяющих факт покупки товара и других документов, имеющих отношение к сделке).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении)

*ВНИМАНИЕ: Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя). На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований). В случае не принятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований).*

**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(название организации-продавца)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(услуги телефонной связи, необоснованное предъявление счета за услуги связи)

Между мною и Вашей организацией заключен договор об оказании услуг телефонной связи.

Свои обязанности по договору я выполняю полностью - своевременно вношу абонентскую (повременную, комбинированную) плату за предоставленные услуги телефонной связи.

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мне поступил счет на сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. за телефонный разговор с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Я и члены моей семьи не могли звонить в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

так как не имеем там никаких интересов (или – тем более, что я проживаю одна (один) и посторонние лица не пользуются моим телефоном).

Следовательно, к оконечному устройству распределительной сети имелся доступ посторонних лиц, которые имеют возможность беспрепятственно производить разовые подключения, которые невозможно впоследствии зафиксировать.

В соответствии с «Правилами охраны линий и сооружений связи Российской Федерации», утвержденные постановлением Правительства РФ от 09.06.95г. № 578, операторы связи обязаны обеспечивать сохранность своих телефонных сетей.

Прошу аннулировать счет и уведомляю Вас об отказе в его оплате.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(наименование организации-исполнителя, индивидуального предпринимателя)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(платные медицинские услуги, нарушение исполнителем сроков оказания услуги)

Между мною и вашей организацией был заключен договор от «\_\_\_»\_\_\_\_\_г. № \_\_ на предоставление платных медицинских услуг, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(договором, квитанцией, чеком и т.п.).

Срок получения услуг согласно договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ваша организация в установленный в договоре срок не выполнила своих обязательств.

\* *В соответствии со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей", п. 17 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 13.01.1996г. № 27, при несоблюдении исполнителем (организация, индивидуальный предприниматель) обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:*

*- назначить новый срок оказания услуги (указывается разумный срок);*

*- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;*

*- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);*

*- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).*

*Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков.*

На основании Закона РФ "О защите прав потребителей", Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями требую: \_\_\_\_\_\_\_\_

За каждый день просрочки исполнения указанных требований свыше установленного мною срока или срока, установленного ст. 31 Закона, Вы обязаны уплатить мне неустойку в размере 3% от цены услуги.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав, где кроме этого потребую полного возмещения причиненных мне убытков и компенсацию морального вреда (Основание: ст.ст.13-15 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя судом взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара (перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924) потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:*

   *- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);*

   *- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

   *- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;*

   *- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

   *- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.*

   *В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. ст. 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Согласно ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.*

   *Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.*

   *Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»)* [↑](#footnote-ref-3)
4. *проявился существенный недостаток, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_что подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;*

   *- нарушен срок устранения недостатка товара (если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней;*

   *- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.* [↑](#footnote-ref-4)
5. *В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара (перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924) потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:*

   *- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);*

   *- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

   *- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;*

   *- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

   *- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.* [↑](#footnote-ref-5)
6. *Согласно ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае предъявления потребителем требования о замене товара продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.*

   *Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.*

   *Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).* [↑](#footnote-ref-6)