

О расторжении договора на выполнение работ (оказание услуг), в связи с выявленными недостатками в работе
ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____
(наименование организации-продавца, индивидуального предпринимателя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел: _____

Мною с Вашей организацией заключен договор от «__» _____ 20__ № _____ на _____, что подтверждается (договором, квитанцией, бланком заказа).

Срок исполнения договора составлял (составляет) _____.

Обязанности организации по договору заключались в _____.

В соответствии с п.п. 1, 2 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и п. 8 Правил бытового обслуживания населения в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025) исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы (услуги) исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется.

Согласно п.п. 3, 5 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителя» если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы (оказания услуги), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе (услуге), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующую этим требованиям.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 24 Правил бытового обслуживания населения в РФ при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель в праве по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- б) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- в) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. (При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь);
- г) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- д) расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;
- е) полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (услуги).

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

В связи с тем, что в ходе приема выполненных работ (оказанных услуг) мною были обнаружены следующие недостатки _____, то на основании п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 24 Правил бытового обслуживания населения в РФ требую расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и вернуть денежные средства, переданные за ее выполнение (оказание) в размере _____ рублей (в случае авансового платежа или полной оплаты цены работы или услуги).

Кроме того, требую возмещения убытков, причиненных мне в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), выразившееся в _____ в размере _____ рублей.

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 продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) 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 и выполнить мои требования в установленные законом сроки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии исполнителем (число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

О предоставлении недостоверной информации о товаре

ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____

(наименование организации-продавца, индивидуального предпринимателя)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел: _____

« ____ » _____ г. в Вашей организации мною приобретен (а) _____, марки _____, стоимостью _____. Данный факт подтверждается: отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком, показателями свидетелей (нужное подчеркнуть).

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

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация, предусмотренная настоящей статьей, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Продавец не исполнил свои обязательства: не предоставил мне надлежащую информацию (т.е. своевременную, необходимую, достоверную, полную) информацию о _____.

В результате не предоставления информации я не смог (ла) использовать товар по назначению (указать причину: вышел из строя и т.п.) и понес (ла) следующие убытки: _____.

Согласно п. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 ст. 18 настоящего Закона, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

На основании изложенного, в соответствии со ст. ст. 12, 18 Закона требую: _____.

(указать одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ).

За каждый день просрочки исполнения указанного требования свыше срока, установленного статьями 20, 21, 22, на основании ст. 23 Закона Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования (о замене, устранении недостатков, соразмерном уменьшении покупной цены, о возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или 3-м лицом, возврате уплаченной за товар суммы, возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества), а также 1 % от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования о предоставлении мне на период ремонта, замены товар обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

Неустойку уплатить по день исполнения требования.

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 продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) 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 не позднее _____ (указать дату).

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

О расторжении договора купли-продажи некачественного технически сложного товара

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

ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____

(наименование организации-продавца, индивидуального предпринимателя)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел: _____

« ____ » _____ г. мною приобретен (а) _____
марки _____, стоимостью _____, изготовителем которого
является _____.

Факт покупки подтверждается: _____
(кассовым или товарным чеком, договором, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через _____ дней после покупки, проявились недостатки, а именно:

(описать недостатки).

На основании вышеизложенного, в связи с тем, что недостаток в технически-сложном товаре обнаружен в течение 15 дней с момента покупки, и в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую: расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму.

В случае необходимости проведения проверки качества товара, прошу уведомить меня о месте и времени ее проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею права участвовать в проверке качества товара.

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. 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, импортёра) 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 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).

**О расторжении договора купли-продажи товара ненадлежащего качества,
приобретенного дистанционным способом**

ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____
(наименование организации-продавца, индивидуального
предпринимателя)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел: _____

« ____ » _____ г. в Вашей организации дистанционным способом _____
(посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах,
буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами,
исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара
при заключении такого договора – *нужное указать*) мной был (а) заказан (а) _____
стоимостью _____ рублей _____ копеек.

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

Однако Вашей организацией был передан товар с нарушениями условий договора о качестве
(количестве, таре и др.), а именно (указать недостаток): _____.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее –
Закон РФ) и п. 25 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением
Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее – Правила), продавец обязан передать покупателю
товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении
договора, а также информации доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре
условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых
товар такого рода обычно используется.

На основании изложенного, вследствие обнаружения в товаре недостатка в соответствии с п.п. 28, 29
Правил и ст. 18 Закона РФ требую: расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар
сумму.

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности,
прошу уведомить меня о месте и времени ее проведения, поскольку как потребитель и собственник товара
имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы) в
соответствии с п. 5 ст. 18 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, буду требовать компенсации причиненного мне морального
вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течении 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в
письменной форме.

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

О нарушении срока выполнения работ (оказания услуги)

ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____
(наименование организации-продавца, индивидуального предпринимателя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел: _____

Мною с Вашей организацией заключен договор от «__» _____ 20__ № _____ на _____, что подтверждается (договором, квитанцией, бланком заказа).

Срок исполнения договора составлял (истек) _____.

Обязанности организации по договору заключались в _____.

В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) и п. 26 Правил бытового обслуживания населения в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025), если исполнитель нарушил сроки выполнения работ (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый 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 (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

В связи с тем, что на сегодняшний день Вашей организацией нарушены сроки выполнения работы (оказания услуги), то на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 26 Правил бытового обслуживания населения РФ требую (выбрать одно из требований):

- выполнить работу (оказать услугу) в срок не позднее _____;
- возместить расходы на выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам в размере _____ рублей (с приложением копии платежного документа, подтверждающего затраты);
- уменьшения цены за выполнение работы (оказания услуги) до (на) _____ рублей;
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказания услуги) и вернуть денежные средства, переданные за ее выполнение (оказание) в размере _____ рублей (в случае авансового платежа или полной оплаты цены работы или услуги).

Кроме того, требую возмещения убытков, причиненных мне в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), выразившееся в _____ в размере _____ рублей.

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

За нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) (назначенных мною новых сроков) в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 26 Правил бытового обслуживания населения в РФ требую выплатить мне неустойку в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы) в размере _____ рублей.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, буду требовать возмещения причиненных мне убытков и компенсации морального вреда (основание: ст. ст. 13-15, 17 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 и выполнить мои требования в установленные законом сроки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии исполнителем (число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

О расторжении договора купли-продажи некачественного товара

ПРЕТЕНЗИЯ

Кому: _____
(наименование организации-продавца, индивидуального предпринимателя)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел: _____

« ____ » _____ г. в Вашей организации мною приобретен (а) _____ марки _____, стоимостью _____. Данный факт подтверждается: отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком, показателями свидетелей (нужное подчеркнуть).

Гарантийный срок на товар составляет _____.

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.

В течение гарантийного срока после покупки товара, в приобретенном мною товаре проявились следующие недостатки: _____

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую:

- расторгнуть договор купли-продажи и возратить уплаченную за товар сумму.

При этом также требую полного возмещения убытков, причиненных мне вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В случае отклонения моей просьбы я буду вынужден обратиться в суд, где буду требовать также возмещения компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Обращаю Ваше внимание, что согласно п. 6. ст. 13 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 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя».

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____ по адресу: _____

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).