ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИКА):

*(Ф. И. О., место жительства, контактные телефоны для обратной связи)*

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

ИСПОЛНИТЕЛЮ:

*(наименование организации, адрес места приема заказов)*

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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

о нарушении прав потребителя по договору

возмездного оказания услуг химической чистки

Мною был заключен договор (в устной или письменной форме), предметом которого является следующая работа (услуга)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Дата приема заказа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Срок выполнения работ (оказания услуг): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Факт заказа подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(квитанцией либо иным документом, подтверждающим заключение договора об оказании услуги или выполнении работы, показаниями свидетелей):*

*Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.*

Обстоятельства дела, свидетельствующие о нарушении прав потребителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 26.01.19996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон) и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Подзаконным нормативным правовым актом, принятым в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" и регулирующим отношения, вытекающие из договора бытового подряда, являются Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 (далее – Правила). Вышеуказанные правовые акты составляют законодательство, регулирующее спорные правоотношения.

В соответствии со статьей 7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы работа при обычных условиях ее использования, хранения, транспортировки и утилизации была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вреда имуществу потребителя.

Специальные требования к химической чистке одежды, в том числе к качеству изделий, прошедших химическую чистку, предусмотрены Государственным стандартом Российской Федерации «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия» - ГОСТ Р 51108-97.

Согласно пункту 5.3. ГОСТ Р 51108-97 изделия после химической чистки должны сохранять исходную форму, целостность, цвет, рисунок и рельефность.

Правовые последствия нарушения лицом, выполнившим работу по химической чистке, требования к сохранности изделия предусмотрены пунктом 1 статьи 35 Закона, пунктом 12 Правил. Согласно указанным нормам в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее однородной вещью аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородной вещи в разумный срок, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем. При этом цена утраченной (поврежденной) вещи определяется исходя из цены вещи, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

В соответствии с правилом, установленным пунктом 2 статьи 35 Закона, цена передаваемой исполнителю вещи определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. Однако, при несогласии с оценкой вещи, указанной в договоре (квитанции или ином аналогичном документе), потребитель вправе в порядке, предусмотренном статьей 734 Гражданского кодекса РФ впоследствии оспорить ее (оценку) в суде.

Из вышеизложенного следует, что я имею право на возмещение двукратной стоимости поврежденной дубленки, рассчитанной исходя из существующей на данный момент среднерыночной цены аналогичного изделия, с учетом процента его естественного износа.

На основании вышеизложенного, я требую:

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.***

*Прошу Вас в установленный Законом срок рассмотреть настоящую претензию и принять меры к урегулированию вопросов в добровольном (досудебном) порядке, готов(-а) рассмотреть все приемлемые варианты на основе действующего законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, с учетом обстоятельств дела, интересов потребителя и исполнителя.*

*В случае невыполнения в установленные сроки предъявленных требований буду вынужден (-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в государственные органы по защите прав потребителей либо в суд с дополнительными требованиями о взыскании неустойки за нарушение сроков выполнения требований, о компенсации морального вреда. На основании п. 6 ст.13 Закона при удовлетворении судом моих требований, установленных законом, суд взыскивает с продавца штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.*

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата принятия претензии: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

Подпись продавца \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО