

Образец претензии при отсутствии необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах)

Кому: _____

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ (Ф.И.О.), и _____ (наименование организации) «_» _____ 20__ г. был заключён договор: _____ (необходимо указать наименование заключенного договора) на сумму _____ руб.

Свои обязательства по договору я исполнил(а) надлежащим образом, что подтверждается: _____ (указать № и дату кассового, товарного чека, др. документа).

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Закон о защите прав потребителей регламентирует, какая обязательная информация о товарах (работах, услугах) должна быть доведена до сведения потребителя. Согласно п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иного документа, свидетельствующее о соответствии товара, обязательным требованиям;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг);
- цену в рублях и условия приобретения товаров (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 товаров (работ, услуг);
- информацию об энергетической эффективности (если установлено законодательством);
- срок службы или срок годности товаров (работ) (если установлен законодательством);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям по безопасности (если установлен законодательством);
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- информацию о правилах продажи товаров (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);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров на русском языке (ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии со ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), то он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Кроме этого, продавец (исполнитель) не предоставивший потребителю полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге) несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие у потребителя вследствие отсутствия у него такой информации.

При заключении договора, до меня не была доведена следующая обязательная информация: _____.

В результате непредоставления информации у меня возникли убытки, которые выразились в следующем: _____
и которые подтверждаются документами: _____.

За нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе предусмотрена административная ответственность.

Оставляю за собой права обратиться по данному факту в уполномоченный на территории РБ орган – Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст.ст. 10, 12 Закона о защите прав потребителей:

ПРОШУ:

(указать требование о возмещении убытков, возврате стоимости товара или требования, предъявляемые в отношении недостатков товаров (работ, услуг))

В силу положения ст. 22 Закона о защите прав потребителей требование потребителя о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации о товаре подлежит удовлетворению продавцом **в течение 10 дней** со дня предъявления соответствующего требования.

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону _____.

Приложение в копиях:

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату по договору, документы, подтверждающие возникшие убытки и иные документы):

1. _____
2. _____

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Претензию получил(а) _____
(должность, фамилия, инициалы)

« ____ » _____ 20__ г.

место для печати или штампа *(подпись)*

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.