

**Образец претензии при обнаружении недостатков оказанных услуг  
(выполненных работ), на которую не установлен гарантийный срок**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (далее - *Исполнитель*) «\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. был заключён договор оказания услуг (выполнения работ) (далее - *Договор*), в соответствии с которым исполнитель взял на себя обязательство оказать следующие \_\_\_\_\_ услуги (выполнить \_\_\_\_\_ работы):

Свои обязательства по оплате услуг я исполнил надлежащим образом, что подтверждается документом: \_\_\_\_\_ (указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату).

«\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мной были обнаружены следующие недостатки оказанных услуг (выполненных \_\_\_\_\_ работ):

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

В соответствии с п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992. № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. 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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В силу положения п. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей 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.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

Таким образом, предлагаю Вам осмотреть \_\_\_\_\_ и убедиться, что недостаток в нем (ней) имеет производственный, а не эксплуатационный характер.

Если в течение \_\_\_\_\_ дней Вы не удовлетворите мое требование, то вынужден (а) обратиться в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в \_\_\_\_\_ возникли до передачи услуги (работы) мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей Вы будете обязаны удовлетворить заявленное мной требование и возместить убытки - расходы, связанные с проведением экспертизы.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей,**

### **ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_  
(указать требование в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей)
2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 30-31 Закона о защите прав потребителей.

При неисполнении моих требований в добровольном порядке, вынужден (а) буду обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.

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 услуг, документы, подтверждающие оказание услуг (выполнение работ) ненадлежащего качества и иные документы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензию получил (а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.                      место для печати или штампа                      (подпись)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии, необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением.