

**Образец претензии о нарушении  
прав потребителя на качество  
выполненной работ (оказанной  
услуги)**

\_\_\_\_\_

**(наименование исполнителя, местонахождение)**

\_\_\_\_\_

**(ФИО потребителя, адрес, телефон)**

**Претензия**

«\_\_» \_\_\_\_\_ года мною был заключен договор на выполнение работ (оказания услуг), согласно которому \_\_\_\_\_  
*(указать предмет договора)*

Срок выполнения (оказания услуг) в соответствии с условиями договора \_\_\_\_\_.

Факт оплаты заказанной работы (услуги) подтверждается \_\_\_\_\_  
*(указать документ, подтверждающий факт оплаты (чек, талон и т.д.))*

После сдачи заказа были выявлены недостатки, которые заключались в следующем / В ходе выполнения работы обнаружился недостаток, который заключался в следующем \_\_\_\_\_  
*(указать обстоятельства, свидетельствующие о нарушении прав потребителей)*

В силу ч.1 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (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).

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги), о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» прошу:

---

*(указать одно из требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке буду вынужден(а) обратиться в судебные органы за защитой своих прав, с требованием о взыскания неустойки и компенсации морального вреда. Кроме того в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере *пятьдесят процентов* от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение:

---

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Подпись потребителя, ФИО

Отметка о получении претензии продавцом \_\_\_\_\_

*(ФИО, подпись лица, принявшего претензию, печать)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.