# 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 связан 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](consultantplus://offline/ref%3D566B5F042A2D59FA64269895CA8A73F4E603DD2A42E655E95DD817D7750CB0C30DFE2C80EA8A9360E7D7C23928uCU1K) 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_298678/1541b3ba8adbd507e26ac14ea50f83b1de8abcd7/#dst100617) фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар [был в употреблении](consultantplus://offline/ref%3D566B5F042A2D59FA64269895CA8A73F4E50AD52B47E355E95DD817D7750CB0C31FFE748CEB8B8F69EBC294686D9DF9D69E83625A0C26CCFDuEUEK) или в нем устранялся 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, присуждённой 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.

« » 20 г.

*(подпись)*

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.