**В ООО «Ф»**

адрес: 109548, г. Москва, ул. Шоссейная, д. 13

**Петрова Григория Юрьевича**

адрес: г. Москва, ул.

**«В порядке досудебного урегулирования»**

[**ПРЕТЕНЗИЯ**](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)

Между мной и Вами был заключен договор о предоставлении стоматологических услуг №20 от 17.04.2009 года. Цель моего обращения к Вам была вызвана моим желанием исправить зубной прикус незаметно для окружающих: посредством установки лингвальной брекет-системы.

Об услугах Вашей организации мне стало известно из интернет-сайта, где было указано, что необходимые мне брекеты не влияют на речь и на употребление пищи (механическое размельчивание), что очень Важно для меня в силу специфики моей деятельности.

06.04.2009 года я пришел на прием к стоматологу, на котором в ускоренном порядке был произведен осмотр и снят слепок для изготовления брекетов. После чего было проведено предварительное лечение зубов для дальнейшей установки брекетов.

Согласно Договору №20 от 17.04.2009 года, Вы обязались  оказать мне перечень платных стоматологических услуг, а я, со своей стороны, обязался оплатить услуги.

17.04.2009 г. мной была внесена в счет предоплаты по договору денежная сумма в размере 40 000 (сорока тысяч) рублей. Оставшуюся часть денежных средств (30 000 (тридцать тысяч) рублей) я оплатил 23.05.2009 г.

 01.06.2009 г. была осуществлена установка лингвальных брекетов stb, в процессе которой я высказывал доктору свои замечания по поводу появившихся нарушений речи. На мои замечания доктор ответил, что нарушения речи у меня отсутствуют.

На следующий день после  установки брекетов мною были выявлены следующие недостатки: острые концы дуг брекетов сильно ранили мой язык, в связи с чем у меня возникли проблемы с приемом пиши и разговорной речью. О данных обстоятельствах я сообщил Вам по телефону, на что Вы предложили мне приобрести специальный воск, который должен поспособствовать сглаживанию острых концов.

В связи с вышеназванными дефектами я принял решение снять брекеты, о чем сразу же сообщил Вам. После чего мне перезвонила стоматолог А.В. Райтер и предложила приехать на прием, на что я сообщил, что намерен снять брекеты, так как крайне недоволен результатами установки. Стоматолог А.В. Райтер отказалась снять мне брекет-систему, сославшись на то, что ее рабочий день — понедельник. Более того,  А.В. Райтер сообщила мне о том, что о снятии брекетов мне  необходимо договориться с руководством клиники, хотя данная процедура входила в стоимость услуги и изначально была мной оплачена.

05.06.2009 года при приеме пищи у меня отвалился «замок» на одном из зубов, к которому крепилась дуга брекетов (данный замок был прикреплен к крайнему зубу), после чего дуга брекетов стала не изолированной от языка, что привело к более сильным ранениям. Закрепить указанную дугу воском к зубам было невозможно, так как она находилась под натяжением от других зубов, которые были закреплены «замками». В тот же день я обратился к Вам, но Вы помочь мне ничем не смогли, так как А.В. Райтер является единственным врачом-ортодонтом клиники, и в тот момент она отсутствовала в Москве.

Для того, чтобы устранить имеющуюся проблему, мне было предложено ждать до 08.06.2009 года.

На мое заявление о снятии брекетов я был проинформирован, что мне будет возмещена только разница от самих брекетов.

07.06.2009 года я обнаружил, что отпали еще два «замка» с другой стороны челюсти. Мне даже страшно представить, что могло бы произойти, если данные элементы оказались у меня в желудке.

С данными обстоятельствами я не согласен по следующим основаниям.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), установление прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определение механизма реализации этих прав регулируется Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Так, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", недостаток товара (работы, услуги) - это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

На основании ст.4 вышеуказанного Закона, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии со статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. за нарушение прав потребителей продавец, исполнитель,  несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают продавца от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Согласно ст. 29 Федерального Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., 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). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии с п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

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.

В соответствии с изложенным в настоящее время я настаиваю на отказе от исполнения договор о предоставлении стоматологических услуг №20 от 17.04.2009 года  требовать возмещения понесенных мной убытков.

Более того, Вашими сотрудниками мне была предоставлена недостоверная информация относительно характеристик STB брекетов, чем нарушили мое право, установленное ч. 1, 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом или исполнителем  прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

   Ненадлежащим исполнением Вами обязательств по договору  мне  причинен  моральный вред, который я оцениваю в размере 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей.

Кроме этого, за защитой своих нарушенных прав я вынуждена была обратиться в  ООО «Барьер», в кассу которого мной была уплачена сумма в размере  12 100 (двенадцати тысяч ста) рублей.

На основании изложенного, и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 15, 29  Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

**ПРЕДЛАГАЮ:**

1. В связи моим с отказом от исполнения договора о предоставлении стоматологических услуг №20 от 17.04.2009 года возвратить мне денежную сумму, уплаченную мной по договору,  в размере 70 000 (семидесяти тысяч) рублей.

2. Выплатить в мою пользу 12 100 (двенадцать тысяч сто) рублей в счет компенсации оплаченных мной юридических услуг.

3. Выплатить в мою пользу 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей в счет компенсации причиненного мне морального вреда.

Указанные требования прошу выполнить в течение 10 дней. В случае невыполнения моих требований в указанный срок, я буду вынужден обратиться в суд для разрешения спора и принудительного взыскания денежных средств и компенсации причиненного морального вреда, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.

Приложение:

1. Копия договора №20 от 17.04.2009;

2. Копии кассовых чеков;

3. Копия договора и чеков ООО «Ромашка»;

4. Копия интернет-информации.

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.                             \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Петров Г.Ю.