**В ООО «Семь к»**

**адрес: 109044, г. Москва, ул. 1-ая**

**Дубровская, д. - «»**

**Петрова Владимира Николаевича**

**адрес: 123056, г. Москва,**

**Тишинская пл., д. 8, кв. 13**

***«В порядке досудебного***

***урегулирования»***

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

Между мной, Петровым Владимиром Николаевичем, и Вами  12.04.2010г.  был заключен договор купли-продажи (подряда) № 8397 стекла  и договор   купли-продажи (подряда) № 8398  стекла, предусматривающий также их установку, доставку и отделку.

В день заключения договоров купли-продажи (подряда) стекла были сразу же сделаны замеры лоджий, а также я заплатил аванс в размере  59 300 (пятидесяти девяти тысяч трехсот) рублей, однако чека мне Ваши сотрудники не предоставили.

Вами нарушены  нормы **Федерального закона № 54-ФЗ от 22.05.2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов...»**, что дает возможность обратиться в компетентные органы.

В соответствии с п.п. 4.1 договора  купли-продажи (подряда) № 8397 продукция должна быть предоставлена в распоряжение заказчика в течение пяти рабочих дней после внесения оплаты. Таким образом, стекло должны были доставить 17 апреля 2010г., однако привезли их только 20 апреля 2010г.

В соответствии с п.п. 4.1 договора  купли-продажи (подряда) № 8398 продукция должна быть предоставлена в распоряжение заказчика в течение семи рабочих дней  после  внесения оплаты. 19 апреля 2010г. окна должны были быть полностью установлены.

24.04.2010г. был осуществлен демонтаж окон и монтаж лоджии. В процессе работы Вашими сотрудниками было разбито стекло, поэтому работа не была выполнена.

6.05.2010г. сотрудники Вашей фирмы пытались снова установить новые окна, однако в процессе монтажа окно вновь было разбито.

Таким образом, монтаж окон в лоджии до сих пор не завершен.

Когда идет дождь, то он полностью заливает балкон, который портится и  подвергается деформации.

Я неоднократно пытался урегулировать вопрос о завершении монтажа Вашей фирмой по телефону, однако мне постоянно отвечают хамством, бросают трубку и нецензурно выражаются в мой адрес. Помимо всего этого, я являюсь инвалидом первой группы.

Всю сумму по договорам купли -продажи (подряда) я полностью оплатил.

Таким образом, считаю действия Ваших сотрудников незаконными, поскольку Вы  не выполняете своих обязательств по договору купли-продажи (подряда) № 8397   и договору   купли-продажи (подряда) № 8398.

 В соответствии **со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей"** 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.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В соответствии **со статьей 7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей"** потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

В соответствии **со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей"**отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В соответствии **со статьей 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей"**потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

1. **1.                безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);**
2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или**повторного выполнения работы.** При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
4. 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).

         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.

Согласно **статье 393 ГК РФ** должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

         Возмещение убытков предусмотрено нормами **ст. 15 ГК РФ**, а именно: лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также не полученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со **статьей 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.**недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

За нарушение предусмотренных указанной статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 указанного Закона.

В соответствии со пунктом 5 статьи 28 **Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г**. в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем  новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере **трех процентов** **цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Таким образом, по договору  купли-продажи (подряда) № 8398  стекла новый срок для устранения недостатков был назначен на 06.05.2010г., однако работа не была выполнена.

Неустойка в данном случае рассчитывается следующим образом:

стоимость товара, работ (услуг)/100% x 3% x \_\_\_ (количество просроченных дней ).

43 000 (сорок три тысячи) рублей/ 100% x 3% x 5 = 6 450 (шесть тысяч четыреста пятьдесят) рублей.

В соответствии со **статьей 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.**если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

В соответствии со **статьей 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. з**а нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 указанного Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

По договору  купли-продажи (подряда) № 8397  стекла стекло должны были привезти 17.05.2010г., однако доставка была осуществлена только 20.04.2010г.

Неустойка в данном случае рассчитывается следующим образом:

стоимость товара, работ (услуг)/100% x 1% x \_\_\_  (количество просроченных дней ).

68 300 (шестьдесят восемь тысяч триста) рублей/ 100% x 1% x 17 = 11 611 (одиннадцать тысяч шестьсот одиннадцать) рублей.

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.

         Своими действиями Вы нанесли мне и моей семье огромный моральный вред, компенсацию которого я оцениваю в размере 100 000 (ста  тысяч) рублей, поскольку я являюсь инвалидом первой группы, а Ваши сотрудники, когда я пытался урегулировать данный вопрос мирным путем, меня оскорбляли и хамили.

         Кроме этого, я вынужден был обратиться за юридической помощью в ООО «Барьер», в кассу которого мною была уплачена сумма в размере 23 842 (двадцати трех тысяч восьмисот сорока двух) рублей.

         На основании изложенного, руководствуясь нормами ст.ст.  4, 7, 13, 15, 23.1, 29  Закона РФ «О защите прав потребителей»,

**ПРЕДЛАГАЮ:**

1. Безвозмездно устранить недостатки выполненной услуги по договору купли-продажи (подряда) № 8397   и договору   купли-продажи (подряда) № 8398, а именно: завершить  монтаж стекла.

1. Выплатить мне неустойку  за пропуск срока  доставки  товара в  размере 11 611 (одиннадцати тысяч шестисот одиннадцати) рублей, а также  неустойку за  просрочку сроков неустранения недостатков в   назначенный мне новый срок в  размере  6 450 (шести тысяч четырехсот пятидесяти) рублей.

1. Возместить мне уплаченную за юридическую помощь ООО «Барьер» сумму  в размере 23 842 (двадцати трех тысяч восьмисот сорока двух) рублей.

1. Выплатить мне в счет  компенсации причиненного морального вреда  сумму в размере  100 000 (ста тысяч) рублей.

         Указанные требования прошу выполнить в **течении десяти**дней с даты получения настоящей претензии. В случае невыполнения настоящих требований до указанного срока буду вынужден обратиться в суд для принудительного взыскания денежных средств с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.

Приложение:

1. копия договора  № 8397;
2. копия договора  № 8398;
3. копия акта сдачи-приемки выполненных работ;
4. копия акта  сдачи-приемки изделий и комплектующих от 06.05.2010г.;
5. копия акта  сдачи-приемки от 27.04.2009г.;
6. копия акта  сдачи-приемки изделий и комплектующих от 20.04.2010г.;
7. копия гарантийного талона;
8. копия правил гарантийного сервисного обслуживания;
9. копия акта  сдачи-приемки от 20.04.2010г.
10. копия паспорта гражданина РФ;
11. копия договора с ООО «Ромашка»;
12. копия кассового чека ООО «Ромашка».

Петров В.Н.

«\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.