|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнителю** (наименование организации, для индивидуального предпринимателя - ФИО):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **От потребителя** (ФИО)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о нарушении права потребителя**

**на качество платных медицинских услуг**

Между мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – потребитель) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – исполнитель) «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года заключен договор об оказании медицинских услуг № \_\_\_\_\_\_.

По условиям договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ исполнитель обязался оказать

(пункты договора)

услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Стоимость услуг составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и была оплачена мною в полном объеме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наличными денежными средствами, безналичным расчетом, с использованием платежных систем, иным способом)

что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(реквизиты документа, подтверждающего оплату)

Гарантийный срок на услуги составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать срок, если он установлен)

**Обстоятельства дела, свидетельствующие о нарушении прав потребителя**

Исполнитель ненадлежащим образом выполнил взятые на себя обязательства, оказав платные медицинских услуги с недостатками.

Недостатки услуги выражаются в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень и характеристика выявленных недостатков,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата (время) и обстоятельства обнаружения недостатков)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Нормативное правовое обоснование претензионных требований**

В соответствии с пунктом 51 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Согласно статье 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в случае если потребителем обнаружены недостатки оказанной услуги (выполненной работы) он вправе по своему выбору предъявить исполнителю одно из следующих требований:

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

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

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 29 Закона о защите прав потребителей

**ПРОШУ:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(претензионное требование)

**Сроки удовлетворения требований**

Безвозмездное устранение недостатков – в разумный срок, назначенный потребителем (статья 30 Закона о защите прав потребителей);

Уменьшение цены договора – в 10-дневный срок со дня предъявления требования (пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей);

Возмещение расходов на устранение недостатков – в 10-дневный срок со дня предъявления требования (пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей);

Возврат денежных средств - в 10-дневный срок со дня предъявления требования (пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей);

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное оказание услуг (выполнение работ) - в срок, установленный для срочного оказания услуги (выполнения работы), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги (выполнении работы), который был ненадлежаще исполнен (пункт 2 статья 31 Закона о защите прав потребителей).

В случае нарушения установленных Законом о защите прав потребителей сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена – общей цены заказа (пункт 5 статьи 28, пункт 3 статьи 31 Закона о защите прав потребителей).

*В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом о защите прав потребителей: об уплате неустойки за нарушение срока удовлетворения претензионного требования (пункт 5 статьи 28, пункт 3 статьи 31), о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).*

**Порядок направления претензии**

Один экземпляр претензии вручается исполнителю (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением о вручении.

**Приложения** (в копиях):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер договора (кассового чека, иного документа удостоверяющего факт оказания услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(иные документы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **С уважением, потребитель** |  | **Отметка о вручении претензии** |
| (дата составления настоящей претензии) |  | (должность, Ф.И.О. лица, |
|  |  |  |
|  |  | уполномоченного на принятие претензий от потребителей) |
| (подпись) |  | (дата принятия и подпись) |

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю расположено по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, д. 21. Телефон горячей линии: 8 (391) 226-89-50.

Претензия разработана отделом защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю.