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

**Претензия**

**о нарушении права потребителя**

**на надлежащую информацию о платной медицинской услуге**

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

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

При заключении договора исполнитель нарушил мое право на получение полной и достоверной информации о платной медицинской услуге, а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(сведения об информации, которая не была предоставлена

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

либо была предоставлена в неполном или искаженном виде)

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

Следствием отсутствия у меня указанной информации явилось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(если возникли недостатки услуг, указать их перечень и характеристику)

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

(если здоровью или имуществу потребителя причинен вред,

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

указать в чем он состоит и размер оценки такого вреда)

**Нормативное правовое обоснование претензионных требований**

В соответствии со статьями 8, 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), пунктами 12-17, 19-21, 38, 43 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной [информации](garantF1://10064072.498) об услуге (работе), а исполнитель обязан своевременно предоставить ему такую информацию.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию, он на основании статьи 12 Закона о защите прав потребителей вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за услугу (работу) суммы и возмещения других убытков. При этом потребитель обязан возвратить исполнителю результат оказанной услуги (выполненной работы) (если это возможно по ее характеру).

Исполнитель, непредоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную пунктом 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей, за недостатки услуги (работы), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В соответствии указанной статьей потребитель 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков.

В случае, если вследствие отсутствия у потребителя полной и достоверной информации услуге (работе) причинен вред его жизни, здоровью или имуществу, потребитель на основании пункта 3 статьи 12, [статьи 14](#sub_14) Закона о защите прав потребителей вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге (работе), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя [специальных познаний](garantF1://70094860.44) о свойствах и характеристиках услуги (работы).

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 12 Закона о защите прав потребителей

**ПРОШУ:**

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

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

(претензионное требование)

**Сроки удовлетворения требований**

Возврат уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещение других убытков при отказе от исполнения договора – в течение 7 дней со дня предъявления требования (статья 314 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу потребителя – в течение 7 дней со дня предъявления требования (статья 314 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Требования, связанные с недостатками услуги (работы) вследствие отсутствия у потребителя необходимой и достоверной информации:

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.