В ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» по договору купли-продажи я приобрела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ марки «\_\_\_\_\_\_\_\_\_», уплатив денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей.
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года в связи с обнаружившейся неисправностью, указанный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мною был сдан на гарантийный ремонт в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», что подтверждается наряд-заказом № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и установлена дата выполнения заказа – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
Однако до настоящего времени ремонт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ не произведен по неуважительной причине, что является недопустимым.
Согласно ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами, а в соответствии со ст. 28 упомянутого Закона, срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), а в соответствии со ст. 28 упомянутого Закона, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи 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).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.
Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.
Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).
Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.
Однако, несмотря на установленные сроки устранения неисправностей, до настоящего времени ремонт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ не произведен.
Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.
Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.
Мои неоднократные обоснованные требования по поводу оперативного производства ремонта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, адресованные в адрес сотрудников сервисной компании, остаются безответными.

На основании всего вышеизложенного настоятельно требую в 3-х дневный срок:
1. Произвести ремонт принадлежащего мне \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
2. Выплатить мне компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_ рублей, оплату юридических услуг в размере \_\_\_\_\_\_ рублей и неустойку в связи с несвоевременным производством ремонта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей.
В случае отказа либо ненадлежащего удовлетворения моих требований или отсутствия ответа я буду вынуждена обратиться в суд с иском о возмещении мне причиненного материального ущерба и морального вреда. В этом случае к сумме судебного иска будут добавлены судебные расходы, в том числе и расходы на услуги представителя, к помощи которого я буду вынужден прибегнуть.
О принятом решении прошу уведомить меня в установленный законом срок.

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

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года