***В ООО «ДИМ»***

***адрес: 125363, г. Москва,***

***Виктории Сергеевны***

***адрес: 117198, г. Москва,***

***ул. Островитянова, д. , к. ,***

***кв. 1***

***«В порядке досудебного***

***урегулирования»***

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

12.07.2010 года я, Виктория Сергеевна, отдала вещи в прачечную «». Стоимость данной услуги я оплатила в полном объеме, что подтверждается квитанцией.

16.07.2010 года ООО «ДИМ» обязано было вернуть мне мои вещи согласно устной договоренности, но вещи мне не вернули. Через несколько дней  мне позвонили и сказали, что была испорчена одна из моих вещей, поэтому мне было предложено на сумму стоимости данной вещи воспользоваться услугами химчистки  «Диана», либо вернуть полную стоимость данной вещи. Я потребовала вернуть мне такую же вещь, либо возвратить мне стоимость испорченной вещи. Сотрудник ООО «ДИМ»  согласилась вернуть мне такую же вещь.

Спустя несколько дней я дозвонилась в прачечную  «Диана», где мне сказали, что данная вещь была заказана по интернету и привезут ее через 7-10 дней. Через десять дней я снова позвонила в прачечную «Диана», но там мне не отвечали. Прошло уже больше месяца, когда мне обязаны были вернуть мою вещь.

Таким образом, считаю, что мои  права нарушены, поскольку прачечная  «Д» некачественно оказывает услуги по химчистке вещей, а также мне не возвращают стоимость испорченной вещи.

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 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.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) определены нормами **статьи 29 указанного Закона,** а именно:  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.

**В соответствии со статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»**№ 2300-1 от 07.02.1992 г., если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

***отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).***

**В соответствии со статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»**№ 2300-1 от 07.02.1992 г.,  потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

**В соответствии со статьей 34 Закона РФ «О защите прав потребителей»**№ 2300-1 от 07.02.1992 г., если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

***В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.***

***Следовательно, я имею право требовать двукратную цену испорченной вещи.***

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 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 ООО «ДИМА»  нанесло мне  моральный вред, компенсацию которого я оцениваю в размере 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей, поскольку я вынуждена тратить свое время и нервы на устранение данной проблемы, обращаясь в различные инстанции.

Кроме этого, я вынуждена была обратиться за юридической помощью в ООО «Барьер», в кассу которого мною была уплачена сумма в размере 11 546 (одиннадцати тысяч пятисот сорока шести) рублей.

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

***ПРЕДЛАГАЮ:***

1. Выплатить   уплаченную мной сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в связи с повреждением моей вещи в двукратном размере.
2. Возместить мне уплаченную за правовую помощь ООО «Барьер» сумму в размере  11 546 (одиннадцати тысяч пятисот сорока шести)  рублей.
3. Выплатить мне в счет  компенсации причиненного морального вреда сумму в размере 50 000 (пятидесяти тысяч)  рублей.

Указанные требования прошу выполнить в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии. В случае невыполнения моих требований до указанного срока буду вынуждена обратиться в суд, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.

***Приложение:***

1. копия квитанции
2. копия договора с ООО «»
3. копия чека ООО «»

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                          В.С. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_