|  |  |
| --- | --- |
|  **ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ** Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) ***под подпись лица, принявшего документ*** (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя. ***Если это сделать невозможно***, один экземпляр направляется ***в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении*** и, желательно, с описью вложения. | **Кому**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Адрес:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Эл.почта:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Потребитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Адрес:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Эл.почта:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

**ПРЕТЕНЗИЯ –ТРЕБОВАНИЕ**

**в рамках досудебного урегулирования спора**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года между мной и Вами заключен договор об оказании платных образовательных услуг.

 Стоимость услуги составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, которая оплачена мной в полном объеме, что подтверждается кассовым чеком \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я решил отказаться от обучения и обратился к Вам с требованием расторгнуть договор и вернуть денежные средства.

Однако до сегодняшнего дня денежные средства не возвращены.

Мои правоотношения с Вами носят потребительский характер и регулируются Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ), Законом РФ от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Согласно ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ч. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

При этом, право сторон (как исполнителя, так и заказчика) на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг императивно установлено ст. 782 ГК РФ и не может быть ограничено соглашением сторон.

Статья 32 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что 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.

Названная гарантия предоставлена потребителю императивными нормами законодательства и предполагает встречные обязательства на стороне исполнителя обеспечить потребителю право на односторонний отказ от договора в любое время при условии компенсации исполнителю фактически понесенных ими расходов, обусловленных выполнением/оказанием конкретных услуг, наличие которых исполнитель должен доказать.

С Вашей стороны доказательств несения фактически понесенных расходов не представлено.

Услуга Вами не оказана.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ о защите прав потребителей, требую:

- возвратить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей в течение десяти календарных дней с момента получения претензии в добровольном порядке.

Банковские реквизиты прилагаю.

Правоотношения подпадают под действие Закона о защите прав потребителей, в связи с чем, в случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке я буду вынужден обратиться в суд за защитой наших прав и законных интересов, в том числе с требованием:

 - о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами, предусмотренных ст. 395 ГК РФ;

- о применении в отношении Вас штрафных санкций, предусмотренных п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей о взыскании за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

- о компенсации морального вреда в соответствии со ст. 15 Закона 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.

 Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Приложение (приложить и перечислить копии документов, в подтверждение доводов претензии):

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО

Отметка о вручении претензии:

Дата вручения:

Подпись лица, принявшего претензию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Расшифровка подписи, т.е. ФИО лица, принявшего претензию:

Должность: