

В Общество с ограниченной ответственностью

« _____ »

Адрес: _____

гр. _____

проживающего по адресу: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в порядке досудебного урегулирования

_____ года между мной, _____, и Вами, ООО « _____ », был заключен Договор № ____ оказания услуг.

Стоимость услуг по договору составила _____ рублей.

Согласно условий указанного Договора я заказал тур **в Турцию** с _____ года по _____ года (_ дней).

Стоимость услуг по вышеуказанному договору оплачены мною в полном объеме.

Однако, **в связи с коронавирусной инфекцией и с Постановлением правительства РФ №66 от 31.01.20, беспокоясь о своей жизни и своем здоровье, жизни и здоровье своей жены**, я принял решение не лететь **в Турцию** в целях собственной безопасности.

В этой связи я обратился в ООО « _____ » с просьбой вернуть мне денежные средства, уплаченные за тур, однако мне было отказано в возврате денежных средств в полном объеме.

Считаю, что Ваши действия нарушают мои права, как потребителя, гарантированные мне Законом РФ «О защите прав потребителей» и статьей 14 ФЗ №132.

В соответствии со ст. 307 ГК РФ в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Статья 309 ГК РФ предусматривает, что 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 делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой 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 исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы (оказания услуги), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.

В силу п. 20 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам.

На основании ч.ч. 1, 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии со ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Согласно ст. 450 ГК РФ по требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только:

- 1) при существенном нарушении договора другой стороной;
- 2) в иных случаях, предусмотренных указанным Кодексом, другими законами или договором.

В силу ст. 451 ГК РФ существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

В настоящее время я настаиваю на возврате мне денежных средств, возмещении оплаченных мной юридических услуг и компенсации причиненного морального вреда.

Сложившаяся ситуация причинила мне значительные нравственные страдания (переживания по данному поводу, головные боли, бессонница...) и огромные неудобства (Ваше бездействие, невозможность использования предварительно оплаченного тура, испорченный отпуск...) и значительные неудобства. Для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратил свое личное и рабочее время, а также денежные средства.

Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация которого предусмотрена ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», из которой следует, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Компенсацию причиненного мне морального вреда я оцениваю в _____ рублей.

Следует отметить, что за защитой своих нарушенных прав я был вынужден обратиться за юридической помощью в кассу которого мною уплачено _____ рублей.

Согласно п. 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.



Таким образом, в соответствии со ст. ст. 4, 13, 15, 27, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта,

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Выплатить в мою пользу денежные средства в размере _____ рублей, в связи с моим отказом от исполнения Договора № ____ оказания услуг от _____ г.

В случае неудовлетворения моих предложений в течении 10 дней я буду вынужден обратиться в суд с требованием о взыскании денежных средств с отнесением судебных расходов на Ваш счет, требованием о возмещении морального вреда и ущерба, с взысканием штрафа, предусмотренного действующим законодательством.

Кроме того, в случае отказа в удовлетворении моих предложений я буду вынужден обратиться в Роспотребнадзор, Федеральное Агентство по туризму и прокуратуру. Убедительная просьба, в случае неудовлетворения моих предложений письменный отказ выслать по вышеуказанному адресу.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

- копия договора № ____ оказания услуг;
- копия чека и договора об оказании юридических услуг;
- копии квитанций об оплате туристических услуг.

«__» _____ г. _____