# **Если Вам продали**

# **некачественную обувь**

# (образец)

Директору ООО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (*название*)

(*или индивидуальному предпринимателю - ФИО)*

г.Калуга, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_, магазин «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО),

проживающего по адресу:.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

конт. телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

 *Дата* в Вашем магазине «Обувь», расположенном в г. Калуге, ( указать адрес) мною были куплены босоножки. Стоимость \_\_\_\_\_\_ руб, гарантийный срок 30 дней.

В течение гарантийного периода в товаре обнаружен недостаток. А именно: подошва босоножек в районе носка, который выступает за пределы подошвы, начала разрушаться, из-за чего кожа на носке стала деформироваться.

На основании п. 1 ст. 18 и ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу безвозмездно устранить недостаток купленных босоножек в течение 7 дней. Если недостаток босоножек неустраним, прошу расторгнуть договор купли-продажи и возвратить, в соответствии со ст. 22 указанного Закона, уплаченные за босоножки \_\_\_\_\_рубля в 10-дневный срок.

Приложение:

- копия чека.

*Претензия пишется в 2-х экземплярах. Один вручается продавцу, а на втором, Вашем, экземпляре нужно, чтобы продавец поставил роспись и дату получения претензии. В течение 10-ти дней с момента вручения претензии Ваше требование должно быть выполнено либо Вам направят письменный отказ. Тогда Вы вправе обратиться в суд.*

#  **О нарушении срока**

#  **выполнения услуги**

# (образец) Директору ООО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (*название*)

(*или индивидуальному предпринимателю - ФИО)*

г.Калуга, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_, магазин «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО),

проживающего по адресу:.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

конт. телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(число) я заключил с Вами договора №\_\_\_\_\_\_\_ на изготовление сруба в этот же день внесен аванс в сумме\_\_\_\_\_\_. Срок выполнения заказа по договору – 40 календарных дней, т.е. \_\_\_(число).

До настоящего времени принятые Вами обязательства по изготовлению сруба не выполнены.

На основании п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушения сроков выполнения заказа я требую уплаты неустойки в размере 3% цены выполнения работы за каждый день просрочки, в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании п.1 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» я требую исполнения заказа в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ и уплаты неустойки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Если мои требования не будут выполнены, я оставляю за собой право обращения в суд.

О принятом Вами решении прошу сообщить мне письменно в течение 10 дней.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Претензия пишется в 2-х экземплярах. Один вручается продавцу, а на втором, Вашем, экземпляре нужно, чтобы продавец поставил роспись и дату получения претензии. В течение 10-ти дней с момента вручения претензии Ваше требование должно быть выполнено либо Вам направят письменный отказ. Тогда Вы вправе обратиться в суд.*

**О нарушении законодательства**

 **в сфере защиты прав потребителей**

 **при продаже сложно-бытовой техники.**

 (образец)

 Директору ООО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (*название*)

 (*или индивидуальному предпринимателю - ФИО)*

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающей по адресу:

г. Калуга, ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_ кв.\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

 (число) г. в Вашем магазине ( указать принадлежность торгового предприятия) расположенном по адресу: ( указать адрес), мною был куплен товар ( указать какой) , стоимостью \_\_\_\_ руб. В чеке указан гарантийный срок на товар – 24 месяца.

При ознакомлении дома с переданными с товаром документами выяснилось, что в комплекте кроме чека, где указана стоимость товара и продолжительность гарантии, и рекламного буклета, других необходимых документов нет. В частности отсутствует обязательные при передаче потребителю сложной бытовой техники инструкция по использованию товара и фирменный гарантийный талон производителя.

Таким образом, Вами нарушены ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 51 Правил продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с п.п. 1, 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную п.п. 1-4 ст. 18 указанного Закона.

На основании изложенного и в соответствии с п.п. 1, 2 ст. 12 и п. 1 ст. 18 Закона прошу предоставить мне технический паспорт на указанный выше холодильник и фирменный гарантийный талон производителя с отметкой о дате и месте продажи в 10-дневный срок.

При невыполнении моего требования в указанный срок, я требую расторгнуть договор купли-продажи и возвратить мне уплаченные за холодильник \_\_\_\_ руб. и \_\_\_\_ рублей, уплаченные мною за доставку товара.

Ваш ответ прошу направить по указанному выше адресу.

Приложение:

- копия чека;

- копия документа на оплату доставки.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Претензия пишется в 2-х экземплярах. Один вручается продавцу, а на втором, Вашем, экземпляре нужно, чтобы продавец поставил роспись и дату получения претензии. В течение 10-ти дней с момента вручения претензии Ваше требование должно быть выполнено либо Вам направят письменный отказ. Тогда Вы вправе обратиться в суд.*

 **о замене некачественного товара,**

**взыскании неустойки и морального вреда**

(образец) Мировому судье судебного участка №\_\_\_\_

г. Калуга

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО),

проживающая по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик:

ИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО), зарегистрированный по адресу[[1]](#footnote-1)\*:

Цена иска:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

 ( число) мною, в магазине ( принадлежность) расположенном по адресу: ( указать адрес),

 куплен водонагреватель марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , серийный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, гарантийный срок \_\_\_\_ года.

В гарантийный период в водонагревателе обнаружилась неисправность (указать какая) ((число) специалист сервисного центра ( указать наименование) отключил прибор, отвез его в сервис, где установлено, что прибор имеет сквозную коррозию бака и подлежит обмену.

В тот же день я написал заявление в магазин об обмене некачественного водонагревателя на новый.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать замены некачественного товара на новый.

В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» требование потребителя об обмене подлежит удовлетворению продавцом в течение 7 дней со дня предъявления требования либо, если требуется дополнительная проверка качества, - в течение 20 дней.

Руководитель магазина в ответ на претензию предложил представить некачественный товар для его замены. (Число) водонагреватель был возвращен из сервисной службы ко мне домой, я вызвал представителя магазина, который, осмотрев прибор, установил, что (описать, что установил специалист, почему отказал в обмене).

До настоящего времени вопрос не решен, продавец не удовлетворил мое требование о замене некачественного водонагревателя. Прибор продолжает находиться у меня дома, вес товара более 5 кг и продавец не предпринял действий по транспортировке котла обратно в магазин.

Поскольку ответчик добровольно, в установленные Законом сроки, не удовлетворил мое законное требование об обмене, он, в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» он несет ответственность в виде уплаты потребителю неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки выполнения требования.

Неустойка составила на момент обращения в суд \_\_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_\_\_ коп.: 1% от стоимости водонагревателя - \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей составляет \_\_\_\_\_\_руб.\_\_\_\_\_\_\_ коп., эта сумма умножается на \_\_\_\_\_\_\_\_ дней просрочки.

Купленный водонагреватель был предназначен для согревания воды в хозяйственных целях и для обогрева дома. При неработающем приборе мне пришлось пользоваться электрической плиткой, калориферами для нагревания комнат, поскольку в апреле еще было довольно холодно. Использование дорогостоящей электрической энергии вместо газа повлекло мои дополнительные расходы. Данный факт подтверждается квитанциями .

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки.

Кроме того, ответчик своими незаконными действиями причинил мне моральный ущерб. В связи с поломкой водонагревателя я испытывал неудобства, переживал (дополнить). Для разрешения ситуации мне приходилось неоднократно обращаться к продавцу и (указать, куда писали, звонили и пр.). И все это без какого-либо результата. Общение с директором и продавцами приносило мне нравственные страдания. Компенсацию морального вреда я оцениваю в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей и считаю, что она должна быть взыскана в соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании изложенного, руководствуясь статьями 13, 15, 17, 18, 22, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Обязать ответчика произвести замену некачественного водонагревателя на аналогичный надлежащего качества.
2. Взыскать с ответчика в соответствии со статьей 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» неустойку, сумму которой определить на момент вынесения судом решения.
3. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
4. Взыскать с ответчика, мои убытки в связи с использованием дорогостоящей электрической энергии размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
5. За несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя, в соответствии со ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», взыскать с ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в мою пользу.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

1. Копия кассового чека.
2. Копия искового заявления.
3. Копия (представить в 2-х экземплярах копии всех документов, имеющих отношение к делу)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Исковое заявление и копии документов в 2-х экземплярах передаются или направляются заказным письмом мировому судье того участка, к которому относится место Вашего проживания или место, где Вы заключили договор, или место нахождения ответчика. Выбор Вы делаете сами, как Вам удобнее.*

**о взыскании двукратной стоимости**

**поврежденной вещи,**

 **понесенных расходов и**

 **компенсации морального вреда**

 (образец)

Мировому судье судебного участка №\_\_\_\_

г. Калуге

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающая по адресу: г. Калуга, ул.

Ответчик: индивидуальный предприниматель

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

проживающий по адресу:

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

*Изложить суть вопроса, ссылаясь на документальное подтверждение.*

Таким образом, в результате ненадлежащей услуги по ремонту куртки сданной мною в ремонт, куртка повреждена. Стоимость куртки, согласно чеку от ( число)., \_\_\_\_\_ руб. Кроме того, мною оплачена некачественная услуга по ремонту куртки \_\_\_\_\_\_ руб.

В соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Кроме того, мне был причинен моральный вред, выразившийся в физических и нравственных страданиях (описать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав исполнителем, подлежит возмещению причинителем вреда и размер компенсации не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

На основании изложенного, а также статей ст.ст. 13, 15, 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Прошу:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу:

- двукратная стоимость поврежденной вещи в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.;

- стоимость ремонта в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.;

- компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

2. Освободить меня от уплаты государственной пошлины в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложение:

1. Копия искового заявления.
2. Копия квитанции от ( число)
3. Копия претензии от ( число)
4. Копия чека на покупку вещи.

Дата и подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **о соразмерном уменьшении**

**стоимости оказанной услуги**

**и возмещении морального вреда**

 (образец)

Мировому судье судебного участка №\_\_\_
г.Калуги

ИСТЕЦ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, И.О., адрес, тел.)

ОТВЕТЧИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, адрес)

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

 (число) я приобрел в фирме «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» для себя и своей супруги две туристические путевки на автобусный тур по Европе по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в период с (число) по (число).

За путевки мною была уплачена сумма \_\_\_\_ рублей, а также \_\_\_\_ рублей за железно­дорожный переезд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Предоставленный для тура по Европе автобус находился в плохом техническом состоя­нии, неоднократно останавливался в пути для устранения различных неисправностей и в 8 часов утра (число) сломался окончательно и не мог быть восстановлен без эвакуации на станцию технического обслуживания. Это произошло на шоссе примерно в \_\_\_\_ км от г.\_\_\_\_

Наша группа была вынуждена провести в ожидании исправного автобуса более \_\_\_\_\_часов (он был подан только в (время ) ночи (число) ). Ожидание происходило в салоне неисправного автобуса и на обочине дороги без питьевой воды, без питания, в условиях антисанитарии.

В результате посещение и осмотр г\_\_\_\_\_\_ были исключены из программы тура. В даль­нейшем тур продолжался в соответствии с программой, предусмотренной туристической путевкой.

Поскольку посещение Берлина являлось для меня существенным условием туристичес­кой поездки по Европе, туристская услуга, предусмотренная путевкой, оказана мне не пол­ностью.

Это является существенным отступлением от условий договора, поскольку услуга была оказана с существенными недостатками.

Помимо этого, многочасовым ожиданием в незнакомой стране, без нормального отдыха, в отвратительных условиях мне и моей супруге были причинены физические и нравственные страдания.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей (число) я обратился к ответчику с заявлением о соразмерном уменьшении стоимости оказанной услуги на \_\_\_\_\_ рублей и возмещении морального вреда, однако ответчик отказался в доброволь­ном порядке удовлетворить мои законные требования.

Отказ ответчика от добровольного удовлетворения моих законных требований также на­нес мне моральный вред, поскольку я вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав.

Причиненный мне моральный вред я оцениваю в \_\_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии с изложенным, руководствуясь гражданским законодательством, законо­дательством о защите прав потребителя, гражданско-процессуальным законодательством,

ПРОШУ:

1) Взыскать в мою пользу с ответчика денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_ рублей;

2) Взыскать в мою пользу с ответчика в качестве возмещения морального вреда - \_\_\_\_ рублей;

Рассмотреть вопрос о наложении на ответчика штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей".

ПРИЛОЖЕНИЕ:

Копия искового заявления- на 1 л.;

Договор об оказании туристской услуги - на 2 л.;

Кассовый чек - на 1 л.;

Копия акта о вынужденной стоянке автобуса - на 1 л.;

Копия заявления о соразмерном уменьшении стоимости оказанной услуги и возмеще­нии морального вреда - на 1 л.;

Ответ ответчика на заявление о соразмерном уменьшении стоимости оказанной услуги и возмещении морального вреда - на 1 л.

Дата Подпись

**о возмещении убытков и выплате неустойки**

**за нарушение сроков выполнения работ**

 (образец)

В Калужский районный суд

г. Калуга, ул.

ИСТЕЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, И.О., адрес, тел.)

ОТВЕТЧИК:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, адрес)

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

 (число) я заключил с ответчиком договор бытового подряда на выполнение
ремонтных работ в квартире по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Объем, стоимость выполняемых работ и срок их выполнения установлены указанным договором.

Свои обязательства по договору я выполнил полностью, оплатив стоимость работ в раз­мере \_\_\_\_\_\_\_ рублей в кассу ответчика.

В срок, указанный в договоре (число) работы завершены не были, заверши­лись они лишь (число)

В связи с этим я понес убытки, в том числе дополнительные расходы по найму жилого помещения в период с (число) по (число).

В соответствии с договором найма жилого помещения плата за жилое помещение состав­ляла \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в месяц.

Расходы по найму жилого помещения составили:

 \_\_\_рублей х 5 месяцев = \_\_\_\_\_\_рублей.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае наруше­ния установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каж­дый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы.

Неустойка за период с (число) по (число) составила более 100 % цены работ. В силу п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» сумма неустойки не может превышать общую цену заказа, поэтому в данном случае неустойка составляет полную стоимость работ в размере \_\_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии с изложенным, руководствуясь гражданским законодательством, законо­дательством о защите прав потребителя, гражданско-процессуальным законодательством,

ПРОШУ:

Взыскать в мою пользу с ответчика Расходы по найму жилого помещения в размере \_\_\_\_\_\_ рублей;

Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за нарушение установленных сроков выполнения работы в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей;

Рассмотреть вопрос о наложении на ответчика штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей".

ПРИЛОЖЕНИЕ.

Копия искового заявления - на 1 л.;

Договор подряда от (число)- на 4 л.;

Платежные документы по договору подряда - на 2 л.;

Договор найма жилого помещения - на 2 л.;

Платежные документы по договору найма жилого помещения - на 5 л.;

Дата Подпись

1. \* указывается адрес, по которому предприниматель зарегистрирован. [↑](#footnote-ref-1)