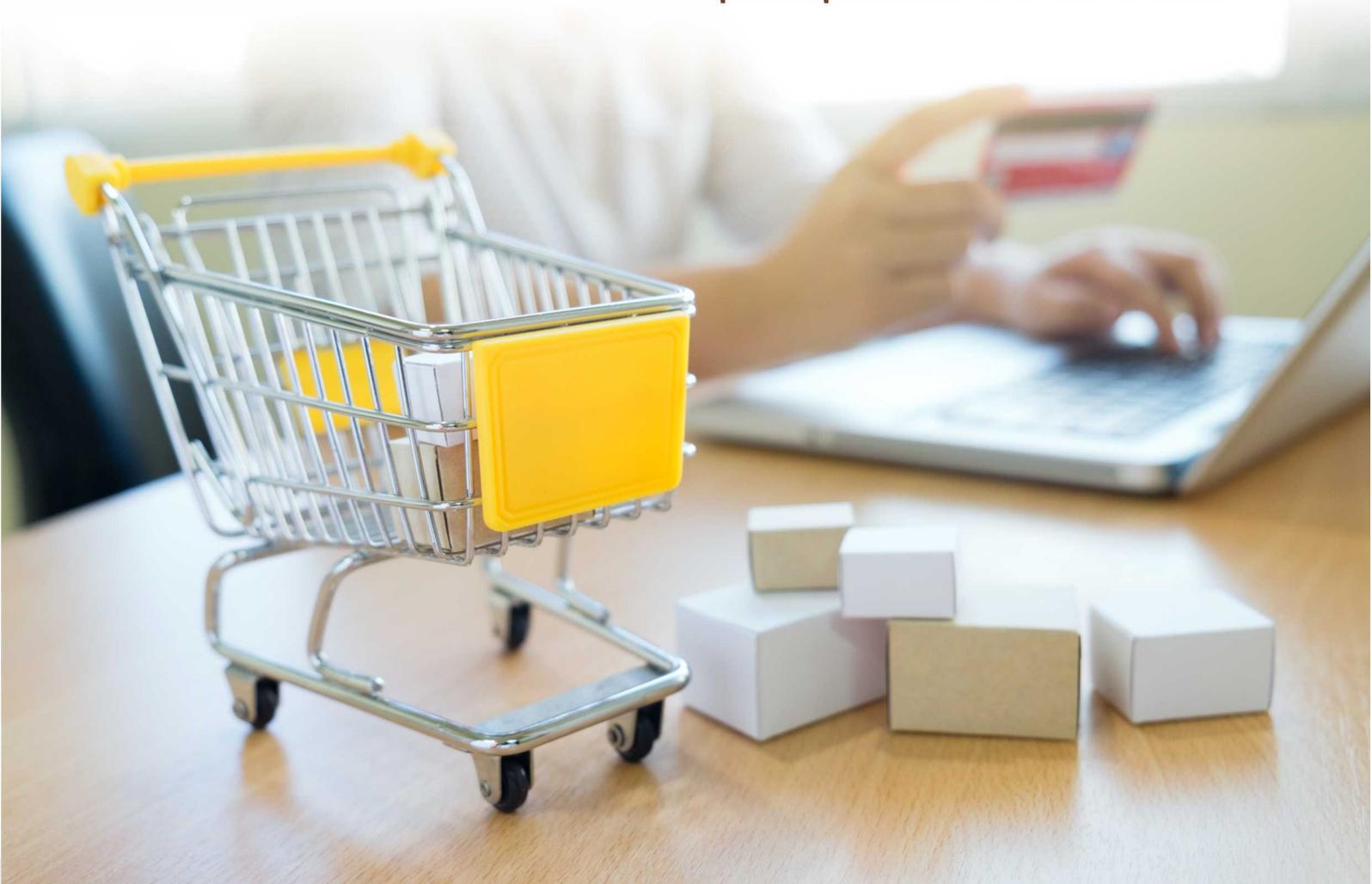




**ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

**ПРОЕКТ  
СООО «Региональный центр  
защиты прав потребителей»  
«ВАШИ ПРАВА - ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»**



**«ЗАЩИТА ВАШИХ ПРАВ ПРИ ОКАЗАНИИ  
НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ.  
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ»**

Смоленск, 2018 г.

**ПРОЕКТ СООО**  
**«Региональный центр защиты прав потребителей»**  
**«ВАШИ ПРАВА-ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»**  
**«ЗАЩИТА ВАШИХ ПРАВ ПРИ ОКАЗАНИИ**  
**НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ.**  
**ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ»**

**Содержание**

На какие работы, услуги распространяется Закон РФ «О защите прав потребителей».....	2
Что считается недостатком работы, услуги?.....	3
Права потребителя и обязанности исполнителя.....	3
На что может рассчитывать потребитель, если работа (услуга) выполнена с недостатками?.....	4
Право на возмещение убытков.....	5
Право на возмещение морального вреда.....	5
Последовательность действий, если услуга оказана некачественно.....	6
Образцы документов .....	8

## **На какие работы, услуги распространяется Закон РФ «О защите прав потребителей»**

Как любой нормативно-правовой акт, Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения между объектом, на которого распространяется такая защита, и субъектом, ее осуществляющим.

Закон РФ «О защите прав потребителей» распространяется на следующие виды гражданско-правовых договоров:

- Оказание услуг, выполнение работ или покупка товаров на основании договоров купли-продажи;
- Розничная покупка, приобретение недвижимости и энергоснабжения; Договоры подряда;
- Отношения найма жилого помещения в разрезе эксплуатации жилых помещений и предоставления коммунальных услуг;
- Договоры комиссии и хранения;
- Перевозка граждан и прокат;
- Финансовые услуги в рамках личных нужд потребителя: потребительские кредиты и депозиты, обслуживание счетов физических лиц;
- Услуги связи;
- Медицинские и ветеринарные услуги;
- Образовательные услуги;
- Туристические услуги;
- Ритуальные услуги
- Иные договоры, связанные с удовлетворением личных нужд граждан.

### **ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ!**

Любое предприятие или индивидуальные предприниматель, оказывающие услуги населению, должны предоставить информацию о себе (наименование организации, место ее нахождения, режим работы, а индивидуальный предприниматель должен предоставить сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа).

Отсутствие указанной информации, а также отказ ее предоставить говорит о том, что, заключив договор, Вы рискуете столкнуться с большими неприятностями.

Выбирая исполнителя услуги по рекламному объявлению, убедитесь в реальном существовании интересующей Вас фирмы (наличие офиса, сведений о регистрации).

Заключая договор, никогда не подписывайте его сразу. Внимательно прочитайте содержание договора и убедитесь, что Вас устраивают условия, указанные в нем. Если какие-либо важные пункты отсутствуют, предложите включить их в текст договора, ведь договор-это соглашение равноправных сторон, каждая из которых вправе предложить свои условия.

Читайте внимательно все пункты договора (квитанции) на оказание услуг, выполнение работ, проверку качества, требуйте установки сроков выполнения работы (оказания услуги), смету расходов, оформляйте эскиз (если требуется). Никогда не ставьте свою подпись в договоре, квитанции, если она Вами не прочитана или формулировки не

понятны.

Сохраняйте все документы, подтверждающие оплату услуг, квитанции, копии договоров и др.

Если условия договора не соблюдаются, постарайтесь подтвердить это документально.

Если Вы считаете, что закон и справедливость на Вашей стороне, не стесняйтесь предъявлять претензии. Все претензии предъявляйте в письменной форме, фиксируйте даты обращения, так как в ряде случаев за просрочку выполнения Ваших требований законодательство предусматривает уплату неустойки.

### **Что считается недостатком работы, услуги?**

Согласно норм Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) №1-2300 от 07 февраля 1992 года недостаток-это несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Выявленный недостаток работы, услуги считается существенным, если его невозможно устранить вообще либо без несоразмерных затрат денежных средств или времени, или если он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после его устранения.

### **Права потребителя и обязанности исполнителя**

При заключении договора о выполнении работ (оказании услуг) потребителю необходимо знать какие условия должны быть указаны в договоре, чтобы потребитель не попал в кабальные условия и мог защитить свои права, если исполнитель выполнил работу с нарушением срока или выполнил работу ненадлежащего качества.

Закон № 1-2300 указывает на два основных нарушения, за которые исполнитель несёт ответственность:

- 1. Нарушение установленного срока на выполнение работы или оказание услуги;**
- 2. Ненадлежащее качество выполненной работы или оказанной услуги.**

В соответствии со ст.28 Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуг) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуг) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуг) или во время выполнения работы (оказания услуг) 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 её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих

требований потребителя.

При нарушении исполнителем сроков на выполнение работ (оказание услуг), потребитель должен обратиться к исполнителю с претензией в письменном виде, в которой необходимо указать, в чём нарушаются его права, и заявить одно из требований, перечисленных выше.

Новые сроки выполнения работы (оказания услуги), назначенные потребителем, должны быть указаны в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

Нормами ст. 28 Закона предусмотрено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трёх процентов цены выполненной работы (оказанной услуги).

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).

Таким образом, если потребитель заказал услугу, оплатил её, но услуга не была вовремя оказана, потребитель вправе, ссылаясь на нормы ст.28 указанного выше закона, не только отказаться от исполнения договора или уменьшения цены оказываемой услуги, но и вправе также требовать неустойку.

### **На что может рассчитывать потребитель, если работа (услуга) выполнена с недостатками?**

В соответствии со ст.29 Закона № 1-2300 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 понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Законом предусмотрено, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной

работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

При отказе исполнителя удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке и в разумные сроки дальнейшее решение вопроса возможно только в судебном порядке.

В соответствии со статьёй 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

### **Право на возмещение убытков**

Согласно ст. 15 ГК РФ 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).

Различие убытков и неустойки состоит в том, что для получения неустойки потребителю не нужно доказывать факта причинения убытков из-за нарушения продавцом его прав, т.е. в любом случае неисполнения своих обязанностей продавец обязан выплатить потребителю неустойку. При взыскании убытков необходимо доказывать сам факт их наступления и их размер в денежном выражении.

В силу пункта 2 статьи 15 Гражданского Кодекса РФ под убытками понимаются реальный ущерб и упущенная выгода. Реальный ущерб - это расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества. Упущенная выгода - это неполученные доходы, которые такое лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Пункт 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки. Это, естественно, улучшает положение потребителя и устанавливает для продавца дополнительные меры ответственности

### **Право на возмещение морального вреда**

Компенсация морального вреда по Закону «О защите прав потребителей» выступает как одна из мер восстановления прав пострадавшей стороны – покупателя. Возмещение не является гарантированным законодателем. Для взыскания необходимо обеспечить доказывание факта получения морального ущерба. Одного предоставления некачественных услуг или продажи товара недостаточно. Не взаимосвязана компенсация морального вреда при нарушении прав потребителей с возмещением имущественного ущерба. Эти два инструмента могут использоваться как независимо друг от друга, так и совместно.

Закон «О защите прав потребителей» не определяет моральный вред в сфере торговых взаимоотношений как отдельное понятие. Правовую трактовку морального ущерба дает Гражданский кодекс РФ. По стандартной классификации неимущественный

(моральный) вред – это нравственные либо же физические страдания человека вследствие действий другого лица. В отношении потребителей такой ущерб может возникнуть ненадлежащего оказания услуг.

Порядок возмещения данного вида вреда характеризуется следующими особенностями: моральный вред не связан с размером имущественного ущерба, причиненного гражданам; взыскание осуществляется только в судебном порядке; отсутствует единая методика определения суммы такого возмещения, компенсация рассчитывается в индивидуальном порядке. Так как оценкой характера и размера вреда будет заниматься суд в рамках гражданского дела, истцу будет необходимо представить доказательства причинения вреда, а также обосновать сумму исковых требований.

В настоящее время размер компенсации разными судьями определяется по разному.

#### **Примеры из практики:**

1) При удовлетворении иска о нарушении прав потребителя финансовых услуг, суд удовлетворил компенсацию в размере 000 10 руб., при этом каких-либо дополнительных документов, подтверждающих страдания, потребитель не представил.

2) При удовлетворении иска при оказании некачественных медицинских услуг (было выбрано неверное лечение, отчего потребитель испытывал физические страдания, обращался дополнительно к врачу), суд удовлетворил компенсацию в размере 000 3 рублей.

### **Последовательность действий, если услуга оказана некачественно**

При обнаружении некачественно оказанной услуги потребителю необходимо подготовить претензию и направить ее непосредственно исполнителю, с которым был заключен договор. Оформляйте свою претензию как документ, в котором указывайте конкретные аспекты нарушенного потребительского права, признаки некачественного предоставления услуг, ваши требования к поставщику, обоснование их законности. Документ можно направлять как на указанный в договоре юридический адрес, так и непосредственно на адрес, где получена некачественная услуга. К претензии можно приложить заключения независимой экспертизы, фотографии и иные материалы, доказывающие предъявляемые требования.

Обратите внимание, что указанную претензию необходимо направить почтой с уведомлением, которое в случае отстаивания прав в судебном порядке будет свидетельствовать о том, что заказчиком предприняты шаги разрешения спора мирным путем либо вручить под роспись уполномоченному лицу исполнителя.

Безусловно, потребитель, обнаруживший недостатки выполненной услуги, имеет определенные права. Так, в соответствии с пунктом 1 статьи 29 при обнаружении недостатков потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Обратите внимание, что в случае требования повторного выполнения, потребитель

обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь. В данном случае речь идет об услугах, имеющих материальную составляющую.

Одной из причин спора о качестве оказанной услуги может служить недостаток информации со стороны исполнителя. То есть потребитель не был проинформирован о достоинствах и недостатках заказываемой услуги. Законодательство предусматривает необходимость исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках данной услуги, и данный факт учитывать при рассмотрении споров о ненадлежащем качестве. Что в свою очередь обязывает исполнителя информировать о ней заказчика. Законодатель предусмотрел ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге.

Хорошо, если исполнитель рассмотрел вашу претензию и удовлетворил все требования, но чаще всего потребитель получает отказ. В этом случае, если исполнитель не соглашается на мировое разрешение конфликта, досудебный порядок разрешения становится невозможен, и защита прав потребителя в сфере услуг осуществляется в судебном порядке.

Необходимо учитывать, что удовлетворение требований заказчика о безвозмездном устранении изъянов или о повторном оказании не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

При рассмотрении споров по вопросам защиты прав потребителей, необходимо учитывать некоторые особенности:

1. Право на альтернативную подсудность: Потребитель по своему выбору вправе обратиться в суд по месту: - нахождения организации (жительства ИП);- жительства или пребывания истца; - заключения или исполнения договора;- нахождения филиала (представительства).

Если в договоре, содержится условие ограничивающее право выбора альтернативной подсудности, то такое условие признается недействительным (п. 1 ст. 16 Закона).

Например, гражданин П. живет в Ленинском районе г. Смоленска, юридический адрес исполнителя – г.Москва. Конечно же, потребителю удобнее подать иск в своем районе и это его право.

Иски стоимостью свыше 50 тысяч рублей подаются в районные суды, менее 50 тысяч рублей - в мировые суды.

2. Иски о защите прав потребителей до 1 млн. рублей не облагаются государственной пошлиной.

3. Взыскание штрафа за несоблюдение требования потребителя.

В случае, если законное требование потребителя не удовлетворено в добровольном порядке, то суд обязан взыскать с ответчика штраф, в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Суд обязан взыскать штраф, даже в том случае, если такое требование потребителем не заявлялось.

## ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

Директору туристического агентства  
«Престиж»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу: г. Смоленск,  
ул. Кирова, д. \_\_ кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ

10 января 2018 года мы с женой приобрели в Вашей турфирме тур на остров Пхукет в Таиланде с 1 по 15 февраля. Стоимость путевки на двоих составила \_\_\_\_\_ руб. Нас поселили в номере, где были муравьи, а швы кафеля ванной и душевой оказались заражены грибком. Все эти факты подтверждаются фотографиями. Сантехника была в жутком состоянии, краны покрыты ржавчиной и плесенью. Все бассейны отеля были замусорены. Как оказалось, вместо 4-х звездочного отеля нас разместили в 3-х звездочный. Мы обратились к представителю туроператора, однако компания ничего не сделала, чтобы изменить условия проживания своих клиентов. В итоге на третий день мы за свой счет переехали в другой отель, оплатив за проживание из своих средств \_\_\_\_\_ долларов США.

Согласно ст. 10 закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к существенным изменениям обстоятельств относится ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке, что в данном случае выразилось в изменении категории отеля. На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать соответствующего уменьшения ее цены.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, то есть в данном случае в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

На основании ст. 10 закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статей 29 и 31 Закона «О защите прав потребителей» требую:

1. Уменьшить цену оказанной услуги с недостатками на 25% или на \_\_\_\_\_ руб.
2. Возместить убытки, понесенные из-за недостатков оказанной услуги, в размере оплаты номера в отеле за 10 дней, куда мы с мужем вынуждены были переселиться, \_\_\_\_\_ рублей (что соответствует \_\_\_\_\_ долларов США по курсу ЦБ РФ).
3. Возместить моральный вред, причиненный некачественной услугой, в размере \_\_\_\_ руб.

Деньги прошу вернуть в 10-дневный срок наличными или перевести их на мой счет № \_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_ (укажите реквизиты банка).

Приложения:

1. Копии туристского ваучера и путевки;
2. Копия счета об оплате отеля за 10 дней;
3. Справка о категории отеля первоначального размещения;
4. Фотографии.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО АС-Мебель»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_ кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

2 мая 2018 г. я заказал Вашей фирме кухонную мебель, срок изготовления, доставки и сборки которой был установлен договором 60 дней. По состоянию на 15 июля 2018 г. работы не выполнены и мебель не доставлена. На мои требования по телефону ускорить выполнение работ я получал лишь пустые отговорки и обещания, что все будет завершено в ближайшее время.

Согласно п.1 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», 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. Кроме того, п.5 ст.28 указанного закона установлено, что 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. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги) 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.

На основании вышеизложенного, требую:

1. Завершить все работы по договору и передать результаты работы мне в собственность в срок до 25 июля 2018 г.;

2. Выплатить неустойку за нарушение срока исполнения работ по договору с 02 июля 2018 г. по 25 июля 2018 г. в размере 21528 000 рублей из расчета:

299 000 (цена договора) x 3% x 24 дня просрочки, но не более цены договора.

Предупреждаю, что в случае просрочки нового срока исполнения договора я обращусь с иском в суд, который, помимо обязанности Вашей организации исполнить договор в натуре и взыскания с нее неустойки, пошлины и моих судебных расходов по подготовке и ведению дела, взыщет с нее штраф в размере 50 процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя. В этой связи предлагаю Вам обсудить возможность заключения между нами мирового соглашения в досудебном порядке.

Приложения:

1. Копии квитанций об оплате работ по договору
2. Копия договора с приложением №1 (Эскиз кухни)

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «Вихрь»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

В период с 12 по 27 февраля 2012 г. Вашей организацией выполнялись работы по ремонту моего автомобиля \_\_\_\_\_, идентификационный номер \_\_\_\_, номерной знак \_\_\_\_\_. Работы выполнялись на основании заказ-наряда № \_\_\_\_\_. За выполненные работы уплачено \_\_\_\_\_ руб.

На работы был установлен гарантийный срок продолжительностью \_\_\_\_\_ (указать гарантийный срок, если он установлен).

При эксплуатации автомобиля после ремонта \_\_\_\_\_ (указать, когда) обнаружались следующие недостатки: \_\_\_\_\_ вследствие чего автомобиль пришлось буксировать от \_\_\_\_\_ (укажите место) до гаража. В связи с этим мне причинен ущерб в размере стоимости ремонтных работ ненадлежащего качества \_\_\_\_\_ руб., оплаты услуги по буксировке \_\_\_\_\_ руб. и платы услуг такси, которыми я вынужден пользоваться из-за невозможности использования собственного автомобиля вследствие ненадлежащего качества его ремонта Вашей организацией.

На основании ст. 29 и ст.30 Закона РФ "О защите прав потребителей" требую в 10-дневный срок безвозмездно устранить выявленные недостатки и возместить все понесенные мной убытки.

Приложения:

- Копия квитанции об оплате ремонта
- Копия квитанции об оплате услуги буксировки
- Копии квитанций об оплате услуг такси

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «Камея»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

02 июня 2018 я заключила с Вами договор купли-продажи № 0205/01 кухонного гарнитура стоимостью 83 600 руб. В срок, указанный в договоре, кухонный гарнитур мне передан не был. Со своей стороны обязательства по договору я исполнила, оплатив товар в полном объеме в сроки и в размере, которые установлены Договором.

В соответствии с п.2 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать, в том числе, возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Это требование подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня его предъявления (п.4 ст.23.1 указанного закона).

В соответствии с п.3 ст.23.1 указанного закона, в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Обращаю Ваше внимание, что согласно ст.16 указанного закона п. 6.5 Договора о размере неустойки в 0,1 % является недействительным, поскольку ущемляет права потребителя по сравнению с правилом, установленным п.3 ст.23.1 указанного закона.

В соответствии с п.4 Договора кухонный гарнитур должен был быть передан мне не позднее 30 июня 2018 г., однако по состоянию на сегодняшнее число (25 июня 2018 г.) товар мне не доставлен.

В связи с выше изложенным я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок со дня предъявления настоящей претензии

вернуть сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, а также уплатить неустойку за нарушение срока исполнения Вами обязательств по договору в размере 0,5 % от цены заказа за день просрочки, но не более цены заказа, что составляет  $83600 \times 0,005 = 418$  рублей за каждый день, начиная с 01 июля 2018 г. по день фактического исполнения Вами своего обязательства.

Также напоминаю Вам, что в соответствии с пп.5, 6 ст. 13 указанного закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

Копия договора

Копия квитанции об оплате работ

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «Управляющая компания»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_ кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## П Р Е Т Е Н З И Я

07.06.2018 г. в результате засора канализационного стояка в подвальном помещении дома № \_\_\_\_\_ произошел залив канализационными водами нашей квартиры. Согласно акта обследования от 10.06.2018 г., составленного с участием работником ООО «Управляющая компания» в нашей квартире пострадало:

1. Пол в зале, комнате, прихожей, кухне,
2. Обои в жилых комнатах, прихожей, санузле.

14.06.2012 г. я в обратился в экспертную организацию ООО «\_\_\_\_\_» за определением рыночной стоимости причиненного нашей квартире ущерба.

14.06.2018 г. между мной и ООО «\_\_\_\_\_» был заключен договор № \_\_\_\_\_ на производство расчета стоимости услуг по восстановительному ремонту нашей квартиры. За предоставленную услугу согласно договора № \_\_\_\_\_ мной было уплачено – \_\_\_\_\_ руб.

В этот же день, экспертом ООО «\_\_\_\_\_» была осмотрена наша квартира и составлен акт осмотра поврежденного имущества № \_\_\_\_\_.

Согласно локального сметного расчета стоимость восстановительного ремонта нашей квартиры составляет – \_\_\_\_\_ руб. (копия расчета прилагается).

В связи с неправомерными действиями Вашей компании, связанными с ненадлежащим исполнением своих обязательств, нашей квартире был причин материальный ущерб в размере – \_\_\_\_\_ руб., а также убытки в размере – \_\_\_\_\_ руб., всего – \_\_\_\_\_ руб., которые мы просим Вас выплатить нам в 10-дневный срок с момента получения данной претензии. В случае оставления нашей претензии без ответа или удовлетворения в указанный срок, будем вынуждены обратиться в суд за принудительным взысканием суммы ущерба и убытков.

Приложение:

1. Копия акта от 14.08.2018 г.
2. Копия договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_
4. Копия локального сметного расчета \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

ИП Петров В.В.  
г. Смоленск, ул. \_\_\_\_\_  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_ кв. \_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_ (дата заключения договора) между мной и ИП Петров В.В. был заключен договор на проведение работ по установке забора № \_\_\_\_\_. Стоимость работ составила \_\_\_\_\_ рублей.

При подписании договора мной были внесены денежные средства в размере 50% - \_\_\_\_\_ рублей, оставшиеся 50% была предоставлена в рассрочку на 5 месяцев равными частями по \_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии с п.14 договора все работы должны быть выполнены в течение \_\_\_\_\_, т.е. до \_\_\_\_\_ года.

В период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ года Вами были проведены работы по установке металлических столбов под забор, а также осуществлена покраска столбов.

\_\_\_\_\_ года мной во исполнение договора были внесены денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей.

Однако, Вами до настоящего времени работы по установке забора не выполнены.

Я неоднократно в устной форме обращался к Вам с требованием о завершении работ по установке забора, однако мне было в грубой форме отказано.

Согласно со ст. 27 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан выполнить работу в срок, установленный договором о выполнении работ.

На основании ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы. При отказе потребителя от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу.

Кроме того, в соответствии с в. 5 ст. 28 вышеуказанного 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). 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).

Расчетный размер неустойки:

\_\_\_\_\_ рублей ( \_\_\_\_\_ ) руб. (сумма фактически оплаченных по договору денежных средств) x 3% x \_\_\_\_\_ дней просрочки) за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

На основании изложенного и руководствуясь действующим законодательством, прошу расторгнуть договор возмездного оказания услуг с предоставлением рассрочки платежа от \_\_\_\_\_ 20 года № \_\_\_\_\_ и произвести возврат денежных средств в размере \_\_\_\_\_ руб., а также уплатить неустойку в размере \_\_\_\_\_ рублей за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г.

В случае отрицательного ответа буду вынуждена обратиться в суд для расторжения договора возмездного оказания услуг \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_, взыскании неустойки, морального вреда, штрафа.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «Ромашка»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_ (дата заключения договора) года между мной и ООО «Ромашка» был заключен договор на изготовление и поставку строительных блоков (заказ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_). Цена договора с учетом доставки товара составила 95000 рублей.

По условиям договора ООО «Ромашка» обязалось в течение месяца изготовить и передать мне следующий товар: блок -1400 шт. Стоимость транспортных услуг по доставке составила \_\_\_\_\_ рублей.

При заключении договора \_\_\_\_\_ года мной в безналичном порядке были оплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_ руб., оставшаяся сумма \_\_\_\_\_ рублей внесена \_\_\_\_\_ года (квитанция № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.).

\_\_\_\_\_ года заказанный и оплаченный мной товар был доставлен, однако при осмотре было выявлено, что изготовленные блоки не соответствуют заказанному мной цвету, а также разные по цвету.

В указанный день я обратился в Ваш офис с двумя образцами блоков разного цвета. Консультант согласился с моими претензиями и заверил, что блоки будут переделаны к \_\_\_\_\_ года. Доставленные блоки были возвращены.

\_\_\_\_\_ года я обратился с повторной претензией в адрес Вашей организации с требованием об изготовлении заказанного мной товара и выплате неустойки за просрочку изготовления товара в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

\_\_\_\_\_ года блоки были доставлены повторно. При осмотре товара обнаружено, что часть товара отличается между собой по цвету. Доставленный товар мной не был принят, о чем в присутствии представителя Вашей организации составлен соответствующий акт.

Согласно со ст. 27 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан выполнить работу в срок, установленный договором о выполнении работ.

На основании ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы. При отказе потребителя от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу.

Кроме того, в соответствии с в. 5 ст. 28 вышеуказанного 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). 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).

На основании изложенного и руководствуясь действующим законодательством, прошу расторгнуть договор на изготовление и поставку строительных блоков и произвести возврат денежных средств в размере \_\_\_\_\_ рублей., а также уплатить неустойку в размере \_\_\_\_\_ рублей за период с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

В случае отрицательного ответа буду вынужден обратиться в суд с иском о взыскании неустойки, морального вреда, штрафа.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «Памятник»  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_ года между мной и Вашей организацией был заключен договор на проведение работ по благоустройству места захоронения умершей \_\_\_\_\_ (адрес места захоронения). Стоимость услуг составила \_\_\_\_\_ рублей. Также мной был подписан заказ-наряд от \_\_\_\_\_ года в соответствии с которым, Ваша организация обязалась произвести следующие виды работ: демонтировать памятник, ограду, скамейку, залить опалубку под поребрик, установить поребрик, засыпка песка, прокладка изоляции, трюмование, укладка плитки, заливка основания памятника, установка памятника, ограды. Срок сдачи работ \_\_\_\_\_ года.

После завершения работ мной были обнаружены следующие недостатки: уступы в стыках поребрика и бордюра; перепады высот ограды по периметру; тумбы стеллы развернуты.

После обнаружения недостатков выполненной работы я обратился к Вам в устной форме с требованием об устранении выявленных недостатков, однако получил отказ.

В связи с тем, что моя претензия была Вами оставлена без удовлетворения я вынужден был обратиться в экспертную организацию \_\_\_\_\_ для проведения независимой строительно-технической экспертизы.

В результате исследования было установлено, что имеются следующие недостатки: отклонения покрытия участка брусчаткой более 0,2% от площади участка; отклонения от горизонтальной плоскости покрытия 15-20мм; уступы в стыках поребрика и бордюра в плане и профиле до 30мм, швы в стыках между бортовым камнем не забиты раствором, имеют разную ширину; перепад высот ограды по периметру 30-40мм; тумбы стеллы развернуты относительно друг друга на 10мм.

Исходя из положений п.1 ст.29 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании

услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

На основании изложенного и руководствуясь действующим законодательством прошу расторгнуть договор на проведение работ по благоустройству места захоронения умершей \_\_\_\_\_ (место захоронения) от \_\_\_\_\_ года и произвести возврат денежных средств в размере \_\_\_\_\_ рублей., а также возместить затраты на проведение экспертизы в размере \_\_\_\_\_ рублей.

В случае отрицательного ответа буду вынужден обратиться в суд для расторжения договора на проведения работ, взыскании убытков, морального вреда.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

ИП Козлову А.А  
Петрова Сергея Ивановича,  
проживающего по адресу:  
г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_ года между мной \_\_\_\_\_ (заказчик) и Вами (подрядчиком) был заключен договор подряда строительных работ (далее – Договор) по условиям которого Подрядчик обязуется передать в собственность Заказчику материалы и произвести следующие виды строительных работ: столбовой фундамент, сруб бх4 с выпуском 2 м. под потолок, обрешетка, 2 двери, 2 окна, 5-я стена, гвозди, цемент, фронтоны, рубероид, доставка, установка.

В соответствии с Договором стоимость материалов и работ составила \_\_\_\_\_ рублей. В соответствии с п.1.2 Договора оплата производится Заказчиком наличными средствами: 1-й этап (авансовый платеж) \_\_\_\_\_ рублей; 2-й этап (при получении материалов, остаток стоимости, за исключением стоимости работ монтажа) \_\_\_\_\_ рублей; 3-й этап (по окончанию работ) \_\_\_\_\_ рублей.

В счет исполнения оплаты стоимости сруба мной были переданы Вам денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей. Таким образом, мной полностью были выполнены взятые обязательства по договору.

В настоящее время Вами работы по договору до конца не выполнены, а именно: не монтирован пол и потолок, не вырезаны дверные и оконные проемы, а также не доставлен материал.

Я неоднократно пытался с Вами связаться с целью уточнения даты окончания работ, однако на мои телефонные звонки Вы не отвечаете.

Кроме того, при заключении со мной договора подряда строительных работ я был введен Вами в заблуждение, так как мной заключался с Вами договор как с индивидуальным предпринимателем. Однако, согласно справки Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы в ЕГРИП не содержатся сведения о Вас как об индивидуальном предпринимателе из чего следует, что Вами осуществляется незаконная предпринимательская деятельность.

На основании вышеизложенного, требую в срок до \_\_\_\_\_ года произвести доставку строительных материалов, произвести монтаж потолка и пола, а произвести организацию дверных и оконных проемов.

В случае неудовлетворения вышеуказанного требования я буду вынужден обратиться в правоохранительные органы по факту совершения в отношении меня мошеннических действий с Вашей стороны.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Директору

ООО «Ромашка»

Ивановой Ирины Петровны,

проживающей по адресу:

г. Смоленск, ул. Кирова, д. \_\_, кв. \_\_

тел. \_\_\_\_\_

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

\_\_\_\_\_ года я с ООО «\_\_\_\_\_» заключила договор № \_\_\_\_\_ на изготовление и поставку мебели по индивидуальному заказу.

Согласно п. 1.1 упомянутого договора, «Исполнитель» обязался принять заказ на изготовление мебели, изготовить, скомплектовать и доставить ее «Заказчику», оказать услуги по сборке и установке изготовленной мебели в соответствии с параметрами заказа, по согласованному с «Заказчиком» эскизу корпусной мебели – кухни «\_\_\_\_\_», а «Заказчик» обязуется принять и оплатить вышеупомянутую мебель и оказанные «Исполнителем» услуги.

В полном соответствии с условиями договора я произвела оплату по договору, в том числе, кроме стоимости мебели, оплатила услуги по сборке и установке, что, в общем, составило \_\_\_\_\_ рублей.

В данном случае договор соответствует требованиям ст. 454 ГК РФ, в силу которой, по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

В соответствии со ст. 469 Гражданского кодекса РФ, продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий

предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

В сроки, предусмотренные договором, а, именно, \_\_\_\_\_ года, мне была произведена поставка мебели, ее монтаж и установка.

Однако во время установки, действиями работников ООО «\_\_\_\_\_» указанная мебель, фактически, была приведена в негодность.

В частности, под крепления шкафа было просверлено огромное отверстие, явно не соответствующее размеру самого крепления.

В результате безответственных действий «Исполнителя» была повреждена боковая панель шкафа (повреждения в виде трещины).

В стенке между шкафами сделано совершенно «лишнее» отверстие, которое портит товарный вид изделия.

Поскольку, работа по установке мебели и качество самой мебели не соответствовало условиям договора, я отказалась и совершенно обоснованно, принять «такую» работу.

В очередной раз, взамен бракованной мне привезли мебель \_\_\_\_\_ года, но и вновь она оказалась непригодной для эксплуатации по своему качеству.

В данном случае считаю, что качество мебели не соответствует заключенному мною договору купли-продажи.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан продать потребителю товар, соответствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым, а также информации о товарах.

В соответствии со ст. 18 упомянутого Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе предъявить требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Таким образом, поскольку, мне был продан товар – набор корпусной мебели – кухня «\_\_\_\_\_» ненадлежащего качества, в соответствии с нормами действующего законодательства, я имею право требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств.

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей» требую в течение трех дней с момента получения данной претензии вернуть мне полную стоимость мебели в размере \_\_\_\_\_ рублей, а также выплатить расходы, потраченные на юридические услуги в размере \_\_\_\_\_ рублей.

В случае отклонения претензии, для защиты своих прав и законных интересов я вынуждена буду обратиться в суд с указанными требованиями, а также с требованиями о компенсации неустойки, морального вреда и взыскания штрафа в доход государства в размере половины цены моего иска.

О принятом решении прошу уведомить меня в установленный законом срок.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Генеральному директору  
ОАО «Управляющая компания»  
Ивановой Ирины Петровны,  
Иванова Михаила Петровича,  
Адрес: г. Смоленск, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_, кв. \_\_  
Тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

Мы являемся собственниками квартиры, расположенной по адресу: \_\_\_\_\_, что подтверждается свидетельствами о государственной регистрации права собственности \_\_\_\_\_. Свои обязанности по оплате жилищно-коммунальных услуг мы исполняем своевременно и в полном объеме.

Обслуживание вышеуказанного дома производит Ваша управляющая компания ОАО «Управляющая компания».

\_\_\_\_\_ в связи с обильными осадками произошло затопление нашей квартиры с кровли дома и частично разгерметизации межпанельных стыков, в результате чего был нанесен ущерб имуществу и внутренней отделке квартиры, что подтверждается актами о заливе. Наши многочисленные письменные и устные обращения в Ваш адрес по возмещению причиненного нам ущерба результаты не дали.

Согласно актам о заливе \_\_\_\_\_, выданных мастером ОАО «Управляющая компания» пострадали: \_\_\_\_\_

В связи с заливом квартиры и причинением ущерба мы обратились в строительную организацию за определением объема ремонтных работ и их стоимости.

Согласно прилагаемой смете стоимость восстановительного ремонта составляет \_\_\_\_\_ рублей, что является для нас ущербом по Вашей вине.

В соответствии с пунктом 1 ст. 1064 ГК РФ

Просим:

- 1) Возместить нам ущерб в размере – \_\_\_\_\_ рублей.
  - 2) Вышеназванную сумму просим по согласованию возместить – \_\_\_\_\_
- Нашу претензию просим рассмотреть в 10-дневный срок с момента получения.

подпись \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование суда)

Истец:

Адрес:

Ответчик:

Адрес:

Исковое заявление (образец)  
о защите прав потребителей

\_\_\_\_\_ между мной (турист) и туристическим агентством (турагент) был заключен договор о реализации туристического продукта – тура \_\_\_\_\_. Лицом (исполнителем), оказывающим туристу услуги по договору, является туроператор \_\_\_\_\_.

Кроме того, участником тура являлась также и \_\_\_\_\_.

Стоимость тура составила \_\_\_\_\_ рублей. Указанные денежные средства были оплачены мной в полном объеме по квитанции к приходному кассовому ордеру \_\_\_\_\_.

В соответствии с п. \_\_\_\_\_ Договора турагент на основании заказа на туристский продукт обязуется (комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг, далее-турпродукт), а турист обязуется оплатить этот турпродукт в порядке и на условиях договора.

Согласно п. \_\_\_\_\_ Договора турагент обязался в течение 3 дней с момента формирования туристом заказа на турпродукт и частичной или полной оплаты турпродукта туристом получить подтверждение туроператором заявки, составленной в соответствии с заказом на турпродукт.

\_\_\_\_\_ мне стало известно, что туристическим агентством в нарушение условий договора не было произведено бронирование и оплата моего турпродукта.

В указанный день я обратился к турагенту для уточнения обстоятельств по предстоящей поездке и возникших проблемах по моему заказу.

В туристическом агентстве \_\_\_\_\_ меня заверили, что поездка состоится.

С целью уточнения информации по моему заказу я обратился к туроператору \_\_\_\_\_. Мне было сообщено, что заявки на тур № \_\_\_\_\_ у туроператора нет, оплата тура не поступала.

\_\_\_\_\_ я обратился в адрес туристического агентства с требованием о расторжении договора от \_\_\_\_\_ и возврате денежных средств в сумме \_\_\_\_\_ рублей. Претензия получена ответчиком в указанный день.

\_\_\_\_\_ мной был получен ответ на претензию.

В указанном ответе на претензию ответчик – туристическое агентство уведомило меня о том, что оплаченные мной по договору денежные средства были перечислены в центр бронирования - \_\_\_\_\_. В свою очередь центр бронирования перечислил мои денежные средства туроператору и заявка на тур была последним подтверждена.

Впоследствии деятельность центра бронирования была приостановлена. Туроператор не подтверждает ранее заказанные через центр бронирования туры. Ситуация с туром остается неопределенной и рекомендовано обратиться к туроператору. В удовлетворении претензии отказано.

Обращаю внимание суда, что турагентом были нарушены условия договора в части бронирования и оплаты тура туроператору \_\_\_\_\_. По непонятной мне причине денежные средства были перечислены в центр бронирования, который не является стороной по договору.

Вступившим в силу 01.06.2007 года Федеральным законом от 05.02.2007 года №12-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" положения ст.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующей права туриста, приведены в соответствие с нормой п.2 ст.779 ГК РФ, согласно которой договор оказания услуг по туристическому обслуживанию отнесен к договорам возмездного оказания услуг. Соответственно, к договору о реализации туристского продукта применяются правила, в целом установленные главой 39 ГК РФ и главой III Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с ч.1 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В силу ч.1 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со статьей 1 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее — Закон об основах туристской деятельности) туристская деятельность определяется как туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий. Туристская услуга — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Согласно ст. 10 Закона № № 132-ФЗ от 24.11.1996 реализация туристской услуги осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме

между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу абз. 2 п. 2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, согласно которому турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристскую услугу туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени признается исполнителем в отношениях с потребителем.

В соответствии со ст. 9 Закона об основах туристской деятельности не исключает ответственности турагентов в случае нарушения прав туриста в любое время отказаться от исполнения договора.

Положения ст.9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» не исключают ответственности турагентов. При этом туроператоры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Из смысла положений абз.11 указанной статьи следует, что претензии туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта могут предъявляться туроператору и турагенту.

Кроме того, согласно положениям абз.13 указанной статьи в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, устанавливается ответственность каждого из них перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Причем, исходя из смысла нормы, установленной п.1 ст.422 ГК РФ, эти требования обязательны к исполнению и туроператорами, и турагентами.

Таким образом, с учетом определения понятия "турагентская деятельность", установленного ст.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», турагент не несет ответственности за последствия ненадлежащего формирования туристского продукта и исполнение договора о реализации туристского продукта. Вместе с тем турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее (до заключения договора), прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и

достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.

Согласно п. 2. ст. 779 ГК РФ договоры оказания услуг по туристическому обслуживанию регулируются главой 39 ГК РФ о возмездном оказании услуг. В соответствии со ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. При этом доказать несение расходов должен ответчик.

Статьей 10 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» императивно установлены условия предъявления требования расторжения договора каждой из сторон: каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Аналогичное положение предусмотрено пунктом 20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.

Согласно п.2.3.5 Договора в случае отказа туриста от турпродукта турист обязан выплатить турагенту фактически понесенные расходы на момент отказа по исполнению данного договора, а также возместить все суммы, которые турагент будет вынужден уплатить туроператору в соответствии с договором между турагентом и туроператором (штраф, убытки, вызванные отказом от турпродукта, фактически понесенные расходы).

Пунктом 2.4.1. Договора турист вправе отказаться от турпродукта, уведомив об этом турагента в письменной форме. С момента получения турагентом отказа настоящий договор считается расторгнутым, туристу возвращается оплаченная стоимость турпродукта с учетом п.2.3.5. Стоимость авиабилетов на чартерные рейсы не возвращается.

В соответствии со ст.29 Закона «О защите прав потребителей», потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Статьей 31 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу

(услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования(п.1).

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона (п.3).

Пунктом 5 ст.28 Закона предусмотрено, что 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).

Таким образом, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка в размере \_\_\_\_\_ рублей.

Расчетный размер неустойки:

(цена договора x 3% x дни просрочки) за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Согласно ст.6 ФЗ №132-ФЗ от 24.11.1996 года "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе, возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством РФ.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем на основании договора с ним прав потребителя, предусмотренных законом и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда осуществляется судом и не зависит от размера возмещения имущественного спора. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В результате неправомерных действий ответчика истцам причинены физические и нравственные страдания.

В целях восстановления своих нарушенных прав мы вынуждены были обращаться за правовой помощью, в суд.

Таким образом, неправомерными действиями ответчика на был причинен моральный вред, который мы оцениваем в \_\_\_\_\_ рублей в пользу каждого из истцов.

В соответствии с п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании изложенного и руководствуясь ГК РФ, Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей»,

### **ПРОСИМ:**

1. Расторгнуть договор о реализации туристического продукта от \_\_\_\_\_ года.
2. Взыскать с \_\_\_\_\_ в пользу \_\_\_\_\_ денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей.
3. Взыскать с \_\_\_\_\_ в пользу \_\_\_\_\_ неустойку в размере \_\_\_\_\_ рублей.
4. Взыскать с \_\_\_\_\_ пользу \_\_\_\_\_ моральный вред в размере – \_\_\_\_\_ рублей.
5. Взыскать с \_\_\_\_\_ пользу \_\_\_\_\_ моральный вред в размере – \_\_\_\_\_ рублей.
6. Взыскать с ответчика штраф в размере 50% от присужденной суммы в пользу потребителя.

Для заметок

---

---

---

---

---