

Муниципальное бюджетное учреждение культуры

Централизованная библиотечная система

Центральная городская библиотека им. М. Горького

отдел правовой информации

Ваше право, потребитель!

(Информационный бюллетень)

город Батайск,

2011 г.

ББК: 67.404

Ваше право, потребитель! (информационный бюллетень) / Центральная гор. б-ка им. М. Горького, сост. нач. ОПИ Т.И. Стрельцова. - Батайск, 2011. -24 с.

Уважаемые читатели!

В повседневной жизни все мы являемся потребителями: приобретаем продукты питания, предметы первой необходимости, обустраиваем свой быт, учимся, посещаем учреждения здравоохранения и культуры, пользуемся различными услугами. И как потребителей нас часто волнует вопрос защиты наших прав.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары, реализующей товары, выполняющей работы и оказывающей услуги.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации. В соответствии со статьей 1 Закона "О защите прав потребителей" отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом "О защите прав потребителей", а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

Правительством Российской Федерации устанавливаются Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям. Ниже приведен перечень нормативных актов, более подробно с этими документами Вы можете ознакомиться

В нашем городе разработаны и утверждены Постановлением Администрации города Батайска от 05.09.2011 г. № 1528 «Программные мероприятия по защите прав потребителей в муниципальном образовании «Город Батайск» на 2011 – 2013 годы».

В рамках работы по Программе защиты прав потребителей мы предлагаем Вашему вниманию данное библиографическое пособие, которое содержит в себе перечень Правил оказания различных услуг и в приложении образцы различных заявлений и претензий.

Пособие подготовлено с использованием Справочно-поисковой системы «КонсультантПлюс». С полным текстом документов Вы можете ознакомиться в Отделе правовой информации по адресу: г. Батайск, ул. Кирова 32, Центральная городская библиотека им. М. Горького, e-mail: bcbs_lib@mail.ru.

1. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг по организации проезда транспортных средств по платным автомобильным дорогам общего пользования федерального значения, платным участкам таких автомобильных дорог [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 18 от 19.01.2010 // СПС КонсультантПлюс.
2. Российская Федерация. Правительство РФ. О Правилах обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 676 от 19.08.2009 // СПС КонсультантПлюс.
3. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 112 от 14.02.2009 (ред. от 07.09.2011) // СПС КонсультантПлюс.

4. Российская Федерация. Правительство РФ. О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан" (вместе с "Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан")(с изм. и доп., вступающими в силу с 09.06.2011) [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 549 от 21.07.2008 (ред. от 06.05.2011) // СПС КонсультантПлюс.
5. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 (ред. от 16.02.2008) // СПС КонсультантПлюс.
6. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 452 от 18.07.2007 // СПС КонсультантПлюс.
7. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ № 785 от 22.12.2006 (ред. от 16.02.2008) // СПС КонсультантПлюс.
8. Российская Федерация. Правительство РФ. О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам") [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 (ред. от 06.05.2011) // СПС КонсультантПлюс.
9. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 (ред. от 16.02.2008) // СПС КонсультантПлюс.
10. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 06.06.2005 № 353 (ред. от 16.02.2008) // СПС КонсультантПлюс.
11. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 (ред. от 16.02.2008) // СПС КонсультантПлюс.
12. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 18.05.2005 № 310 (ред. от 10.03.2009) // СПС КонсультантПлюс.
13. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 222 (ред. от 10.03.2009) // СПС КонсультантПлюс.
14. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 // СПС КонсультантПлюс.
15. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 (ред. от 14.12.2006, с изм. от 21.02.2007) // СПС КонсультантПлюс.
16. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 06.02.2003 № 72 (ред. от 18.01.2007) // СПС КонсультантПлюс.

17. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 № 795 (ред. от 24.04.2007) // СПС КонсультантПлюс.
18. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 01.11.2001 № 759 // СПС КонсультантПлюс.
19. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 № 505 (ред. от 15.09.2008) // СПС КонсультантПлюс.
20. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 07.06.2001 № 444 (ред. от 08.05.2002) // СПС КонсультантПлюс.
21. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 (ред. от 23.01.2007) // СПС КонсультантПлюс.
22. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Временных правил организации эксплуатации на платной основе федеральных автомобильных дорог и дорожных объектов и Временных правил определения стоимости проезда по платным автомобильным дорогам и дорожным объектам и использования взимаемых за проезд средств [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 27.08.1999 № 973 (ред. от 19.01.2010) // СПС КонсультантПлюс.
23. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 № 898 (ред. от 14.12.2006) // СПС КонсультантПлюс.
24. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (ред. от 10.05.2007) // СПС КонсультантПлюс.
25. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (ред. от 01.02.2005) // СПС КонсультантПлюс.
26. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 (ред. от 01.02.2005) // СПС КонсультантПлюс.
27. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 10.02.1997 № 155 (ред. от 01.02.2005) // СПС КонсультантПлюс.
28. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 // СПС КонсультантПлюс.
29. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения [Электронный ресурс]: Постановление

Приложение

Образцы документов

Заявление

об обмене товара надлежащего качества

Директору _____

(укажите полное наименование

исполнителя и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя,

отчество и адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

" ____ " _____ 20__ г. я приобрела в Вашем магазине _____ (указать модель) _____, что подтверждается кассовым чеком (указать, какими документами подтверждается приобретение).

После покупки я обнаружила, что _____ не подходит мне по своим потребительским свойствам (размеру, фасону, расцветке, форме, габаритам или комплектации - указать, по каким критериям не подходит товар).

Товар не был в употреблении, сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек. Прошу обменять _____ на подходящий мне товар, имеющийся в

продаже _____ (указать модель) _____. При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

(При отсутствии в продаже подходящего товара указать на это и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в течение трех дней со дня возврата указанного пальто.)

Приложение:

товарный и/или кассовый чек.

_____ подпись

"__" _____ 20__ г.

Претензия

при нарушении сроков начала работ по договору

Директору _____

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" _____ 20__ г. я заключила договор на ремонт квартиры по адресу: _____ . Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме _____. Срок начала работ по договору - "__" _____ 20__ г. До настоящего времени ("__" _____ 20__ г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со [ст. 28](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу начать ремонтные работы не позднее "__" _____ 200__ г. В случае невыполнения данного требования буду требовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением срока начала работ.

Приложение:

копия договора.

_____ подпись

"__" _____ 20__ г.

Претензия

с требованием возместить убытки и выплатить пени

Директору _____

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" _____ 20__ г. я заключила договор на ремонт квартиры по адресу: _____ . Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме _____. Срок начала работ по договору - "__" _____ 20__ г. До настоящего времени ("__" _____ 20__ г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со [ст. 28](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу расторгнуть наш договор и возместить мне убытки, причиненные ненадлежащим выполнением работ: оплатить стоимость ремонтных работ, выполненных третьим лицом, в сумме _____ (копия счета прилагается), а также выплатить пени за нарушение срока начала работ в сумме _____ (____) дней на три процента цены выполнения работы.

Приложение:

копия договора;

копия договора третьего лица.

_____ подпись

"__" _____ 20__ г.

Претензия

при продаже товара ненадлежащего качества

Директору _____

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" _____ 20__ г. я приобрел в Вашем магазине кухонный комбайн "BRAUN®" стоимостью _____ рублей. На кухонный комбайн был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев. После двух месяцев работы в кухонном комбайне обнаружена неисправность.

В соответствии со [ст. 18](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу устранить возникшую неисправность или расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму.

Приложение:

- 1) копия чека;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия технического паспорта.

_____ подпись

"__" _____ 20__ г.

Претензия

в связи с неудовлетворительным качеством

коммунальных услуг

Директору _____

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

С "___" _____ г. я проживаю (или являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией (ордер от _____ № __, договор о приватизации от _____ № __).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие по качествам обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению, электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации, газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные услуги. Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что _____. Указанные нарушения противоречат требованиям [Закона](#) РФ "О защите прав потребителей", согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, [Правилам](#) предоставления коммунальных услуг, а потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании [ст. 27 - 31](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", [Правил](#) предоставления услуг

Прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____

2. В срок до _____ возместить причиненные мне убытки: _____

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Подпись _____

Дата "___" _____ г.

Исковое заявление

к службе быта о возмещении испорченной вещи и
компенсации морального вреда

В _____ районный суд
(мировому судье судебного участка)

Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий
по адресу: _____

Ответчик: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"___" _____ 200_ г. между мной и ответчиком был заключен договор на оказание услуг, подтверждением которого является квитанция № _____ от _____.

Согласно данному договору ответчик обязался сшить мне из материала, предоставленного мной в срок до "___" _____ 20_ г., _____. Моей обязанностью согласно договору было уплатить указанную в нем сумму - 5000 рублей. С моей стороны условия договора были выполнены; уплата указанной суммы подтверждается квитанцией.

Когда в указанный в договоре срок я пришла за вещью, оказалось, что работа была сделана ответчиком некачественно: _____, носить _____ абсолютно невозможно.

Я обратилась к ответчику с претензией с требованиями, но ответчик не принял мою претензию, в связи с чем я была вынуждена отправить претензию по почте. В течение двухнедельного срока я не получила ответа.

Согласно п. 1 [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.

Действиями ответчика мне причинены нравственные страдания, поскольку работники ателье грубо со мной разговаривали, отказались в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования, а я вынуждена затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в 2000 (две тысячи) рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь [ст. 4, 14, 17, 15, 35](#) Закона РФ "О защите прав потребителей",

Прошу:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу двукратную стоимость испорченного материала в размере 2500 (двух тысяч пятисот) рублей.
2. Взыскать с ответчика в мою пользу стоимость услуги по пошиву летнего платья в размере 5000 (пяти тысяч) рублей.
3. Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию за причиненный мне моральный вред в размере 2000 (двух тысяч) рублей.

Приложение:

1. Копия искового заявления для ответчика.
2. Копия квитанции о заказе.
3. Копия претензии ответчику.
4. Копия уведомления о вручении претензии с описью вложения

заказного письма и почтовой квитанции.

5. Копия кассового чека на материал.

6. Копия акта экспертизы.

Подпись _____

Дата " ____ " _____ г.

Исковое заявление

об обмене недоброкачественного товара (о расторжении
договора купли-продажи и взыскании уплаченной суммы)

В _____ районный суд

(мировому судье судебного участка)

Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий

по адресу: _____

Ответчик: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об обмене недоброкачественного товара

" ____ " _____ 20__ г. я приобрел _____ (указать, какой товар) _____ В
_____ (наименование торговой организации), за который уплатил
_____ руб., что подтверждается товарным чеком.

В купленном товаре обнаружены следующие недостатки: _____ (указать
недостатки) _____.

" ____ " _____ 20__ г. я обратился к ответчику с письменной претензией, где требовал
замены товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки, однако мне в
удовлетворении моих законных требований было отказано.

Поскольку в соответствии со [ст. 21](#) Закона "О защите прав потребителей" ответчик должен был выполнить мое требование о замене в семидневный срок, то в соответствии со [ст. 23](#) Закона "О защите прав потребителей" за просрочку выполнения требования о замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, мне причинен моральный вред действиями ответчика _____ (указать эти действия) _____, который я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании [ст. 13, 15, 18, 21, 23](#) Закона "О защите прав потребителей",

Прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи _____ (указать товар) _____ и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме _____ руб. _____ коп.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о замене товара в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, т.е. _____ (привести расчеты) _____

в сумме _____ руб. _____ коп.

3. Взыскать с ответчика _____ руб. в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

4. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

5. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50% цены иска.

Приложение:

1. Копия товарного чека.
2. Копия претензии, направленной ответчику.
3. Копия искового заявления для ответчика.

Подпись _____

Дата " ____ " _____ г.

Исковое заявление

о расторжении договора купли-продажи

В _____ районный суд
(мировому судье судебного участка)

Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий

по адресу: _____

Ответчик: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора купли-продажи

Я, _____, "___" _____ года приобрел по договору розничной купли-продажи в магазине _____ (наименование вещи) с гарантийным сроком на _____

Во время гарантийного срока _____ (наименование вещи) оказалась недоброкачественной, в связи с чем подвергалась гарантийному ремонту в мастерской, причем была выявлена _____ (указать выявленную неисправность)

На основании [ст. 4, 5, 18, 24](#) Закона РФ "О защите прав потребителей",

Прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи и взыскать с _____ (ответчика) _____ уплаченную сумму в размере _____.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о замене товара в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, т.е. _____ (привести расчеты) _____ в сумме _____ руб. _____ коп.

Приложение:

1. Копии исковых заявлений по числу ответчиков.

2. Паспорт (гарантийный талон) на проданный магазином товар.
3. Справка мастерской гарантийного ремонта о выявленной неисправности товара.

Подпись

Дата

Исковое заявление

о расторжении договора, взыскании убытков, неустойки
и возмещении морального вреда

В _____ районный суд
(мировому судье судебного участка)

Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий
по адресу: _____

Ответчик: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"__" _____ 20__ г. в магазине "_____" на ул. _____ у ЧП _____ я приобрел _____ стоимостью _____ рублей и с гарантийным сроком 12 месяцев (копии чека и гарантийного талона прилагаются).

В период гарантии в _____ неоднократно проявлялись дефекты и производились гарантийные ремонты, что подтверждается отметками в гарантийном талоне.

В _____ г. _____ вновь вышла из строя, и я обратился к продавцу с письменной претензией на качество товара и просил вернуть деньги. Однако продавец заявил, что претензии от меня приниматься не будут, так как срок гарантии уже истек.

В соответствии со [ст. 5](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок. Продавец может установить свой гарантийный срок, если он не установлен изготовителем товара. Кроме того, если гарантийный срок установлен изготовителем, продавец вправе установить гарантийный срок большей

продолжительности, чем установил изготовитель. Согласно приложенному к _____ паспорту гарантийный срок, установленный изготовителем, начинается со дня покупки и составляет 2 года (копия прилагается). Таким образом, считаю, что нарушены мои права как потребителя.

Согласно [ст. 18](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае обнаружения недостатков в гарантийном товаре продавец обязан принять товар у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Продавец отвечает за недостатки гарантийного товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно [ст. 22](#) настоящего Закона в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней.

Продавец, не осуществляя замену _____, не только нарушает мое право как потребителя на получение товара надлежащего качества, но и заставляет меня тратить много сил и времени на переговоры с ним.

Вследствие необходимости вести с продавцом длительные бесполезные переговоры я и члены моей семьи постоянно испытываем сильные нервные стрессы.

Поэтому считаю, что своими действиями ответчик наносит нам нравственные и физические страдания, т.е. моральный вред, на возмещение которого я имею право в соответствии со [ст. 151](#) ГК РФ и [ст. 15](#) Закона "О защите прав потребителей".

Моральный вред я оцениваю в сумме _____ рублей.

На основании изложенного и руководствуясь [ст. 18](#), [22](#), [15](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", [ст. 151](#) ГК РФ,

Прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи _____, заключенный между мной и _____ " " _____ г.
2. Взыскать с _____ в мою пользу убытки в сумме _____ (_____) руб. на день платежа - цена товара ненадлежащего качества, поставленного по договору купли-продажи _____.
3. Взыскать с _____ в мою пользу неустойку (пеню) в сумме _____ (_____) руб. на день платежа.
4. Взыскать с _____ в мою пользу _____ (_____) руб. в качестве возмещения морального вреда.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия гарантийного талона продавца.
3. Копия паспорта изготовителя на _____.
4. Копии требований о замене _____ от "___" _____ г. и "___" _____ г.
5. Копия требования о расторжении договора купли-продажи _____, возмещении убытков и уплате неустойки (пени), предусмотренной п. 1 [ст. 23](#) Закона РФ "О защите прав потребителей".
6. Копия квитанции о направлении требования о расторжении договора, возмещении убытков и уплате неустойки (пени) от "___" _____ г.

Подпись

Дата

Исковое заявление

о расторжении договора купли-продажи и взыскании неустойки

В _____ районный суд
(мировому судье судебного участка)

Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий
по адресу: _____

Ответчик: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"___" _____ 20__ г. в магазине "_____" на ул. _____ у ЧП _____ я приобрел _____ стоимостью _____ рублей и с гарантийным сроком 12 месяцев (копии чека и гарантийного талона прилагаются).

В период гарантии в _____ проявился дефект, по поводу которого "___"
_____ 200_ г. я обратился к продавцу. Продавец просил привезти _____ и
пообещал, что ремонт будет произведен в кратчайшие сроки.

"___" _____ 20__ г. я сдал _____ продавцу для проведения ремонта, срок
которого был оговорен - в течение 7 дней (копия сохранной расписки прилагается).

"___" _____ 20__ г., так и не дождавшись окончания ремонта, я обратился к
продавцу с письменной претензией на нарушение срока ремонта и просил в срок до "___"
_____ 200_ г. произвести гарантийный ремонт, а также возместить неустойку в
соответствии с [Законом](#) РФ "О защите прав потребителей" (копия прилагается).

_____(товар)_____ был получен мной из ремонта только "___" _____ 20__ г., что
подтверждается гарантийным талоном (копия прилагается). Однако продавец отказал мне
в возмещении каких-либо сумм со ссылкой на то, что ремонт затянулся из-за отсутствия
запчастей (копия ответа прилагается), при этом никакими документами данное заявление
не было подтверждено.

Считаю, что действия продавца нарушают мои права как потребителя. Согласно [ст. 20](#)
Закона РФ "О защите прав потребителей" недостатки, обнаруженные в товаре, должны
быть устранены продавцом или организацией, выполняющей функции продавца,
незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен
соглашением сторон в письменной форме.

За нарушение установленного настоящим [Законом](#) срока установлена обязанность
продавца выплатить потребителю неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый
день просрочки, вплоть до фактического выполнения требования потребителя. В данном
случае неустойка составляет _____.

Нарушение ответчиком моих прав потребителя (длительное невыполнение гарантийного
ремонта, невозможность в течение продолжительного времени пользоваться товаром,
отказ в добровольном порядке компенсировать неустойку, необходимость обращения в
суд) причинило мне массу волнений и переживаний. Считаю, что ответчиком причинен
моральный вред, который я оцениваю в 300 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь [ст. 15](#), [20](#), [23](#) Закона РФ "О защите прав
потребителей",

Прошу:

1. Взыскать с "_____" в мою пользу _____ рублей в возмещение стоимости
_____.

2. Взыскать с "_____" в мою пользу неустойку (пеню) в сумме _____ (_____) рублей на день платежа.

3. Взыскать с "_____" в мою пользу _____ рублей в качестве возмещения
морального вреда.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия кассового чека.
3. Копия гарантийного талона продавца.
4. Копия претензии.

Дата: Подпись:

Составитель:

нач. Отдела правовой информации

Стрельцова Т.И.

Ответственный за выпуск:

директор МУК «ЦБС»

Парасоцкая Е.В.

Наши координаты:

346880,

Ростовская обл.,

г. Батайск, ул. Кирова, 32/1

Центральная городская библиотека им. М. Горького,

тел. 5-65-50

E-mail: bcbs_lib@mail.ru

<http://www.cbs-bataysk.ru>