ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56877— 2016

РУКОВОДСТВО ПО ОКАЗАНИЮ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Общероссийским союзом общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации» (СПРФ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 февраля 2016 № 83-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Термины и определения . . . 1
3 Формы правовой помощи . . . 3
4 Прием и регистрация обращений потребителей, диагностика ситуации, заявленной потребителем . . . 3
5 Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией . . . 4
6 Консультации по телефону (горячая линия) . . . 4
7 Консультации в режиме онлайн . . . 5
8 Устные консультации . . . 5
9 Письменные консультации . . . 5
10 Составление претензии от имени потребителя или обращения от имени организации, которую представляет Защитник . . . 5
11 Оценка судебной перспективы дела . . . 6
12 Составление гражданско-процессуальных документов . . . 6
13 Обращение в суд в защиту прав или законных интересов потребителя . . . 6
14 Предварительная подготовка Защитника к участию в деле . . . 7
15 Планирование работы Защитника по конкретному судебному делу . . . 7
16 Планирование работы Защитника при ведении нескольких дел . . . 8
Приложение А (справочное) Форма заявки потребителя на получение правовой помощи . . . 9
Приложение Б (справочное) Журнал учета обращений потребителей . . . 10
Приложение В (справочное) Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами необходимых документов . . . 11

Введение

Установленный в настоящем стандарте порядок оказания правовой помощи потребителям включает определения основных понятий в области оказания правовой помощи потребителям, перечень форм правовой помощи, общие требования к порядку рассмотрения и регистрации обращений потребителей, предоставления им возможности самостоятельного ознакомления с необходимой правовой информацией, осуществления консультации по телефону, в режиме онлайн, устной и письменной консультации, составления претензии, оценки перспективы судебного дела, предварительной подготовки к судебному делу, составления гражданско-процессуальных документов и обращения в суд в интересах потребителя, а также планирования работы защитника по судебным делам.

В качестве приложений предлагаются образцы наиболее значимых процедурных документов правовой помощи потребителям: заявки потребителя на оказание правовой помощи и формы журнала учета обращений потребителей, а также рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов в типичных ситуациях.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ОКАЗАНИЮ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Общие требования

Guidance on the provision of legal assistance to consumers. General requirements

Дата введения — 2017—02—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает единый порядок оказания потребителям правовой помощи в виде предоставления юридических консультаций, составления для них претензий, жалоб, исковых заявлений и иных юридических документов, представления интересов потребителей, в том числе в судах, в целях досудебной и судебной защиты их прав и законных интересов, осуществляемой органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и иными организациями, осуществляющими правовую помощь потребителям как безвозмездно, так и за плату.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **потребитель:** Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.2 **права потребителя:** Установленные законодательством РФ и международными договорами РФ права потребителя:

- на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;
- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых ему товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях, уполномоченных организациях (уполномоченных индивидуальных предпринимателях), импортерах;
- на приобретение товаров, работ, услуг надлежащего качества;
- на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченного товара, выполнения работы или оказания услуги;
- на возможность использования товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы;
- на обмен и на возврат товара надлежащего качества;
- на возврат товара, приобретенного дистанционным способом;
- на отказ от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;
- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, в том числе природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя;
- на компенсацию причиненного ему морального вреда;
- на возмещение причиненных ему убытков;

Издание официальное

- на просвещение в области защиты прав потребителей;
- на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах;
- на государственную защиту прав потребителей;
- на защиту прав потребителей органами местного самоуправления;
- на объединение на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

2.3 **законные интересы потребителя:** Интересы отдельного потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), порядок реализации которых не определен действующим законодательством, такие как интерес в беспрепятственном приобретении товаров, работ и услуг надлежащего качества по справедливым ценам, интерес в защите прав потребителя органами власти или общественными объединениями потребителей при недостаточности возможностей для их самостоятельной защиты и другие подобные интересы, не противоречащие общественным интересам.

2.4 **контрагенты потребителя:** Изготовители и продавцы товаров, исполнители работ и услуг, уполномоченные организации (уполномоченные индивидуальные предприниматели), импортеры, с которыми потребитель вступает или намеревается вступить в отношения по поводу приобретения и (или) использования товаров, работ, услуг.

2.5 **нарушение прав потребителя, воспрепятствование реализации его законных интересов:** Действия или бездействие контрагентов потребителя, органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц, повлекшие нарушение норм законодательства РФ или создание необоснованных препятствий для реализации потребителем своих законных интересов.

2.6 **восстановление нарушенного права потребителя, устранение препятствия для реализации законных интересов потребителя:** Восстановление положения, существовавшего до данного нарушения права, и (или) пресечение действий (бездействия), нарушающих это право либо создающих угрозу его нарушения или препятствующих реализации потребителем своих законных интересов, и (или) исполнение обязательства в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда, и (или) признание недействительным акта государственного органа, органа местного самоуправления либо признание незаконными действий (бездействия) этих органов, должностных лиц этих органов, затрагивающих права и законные интересы потребителей.

2.7 **диагностика ситуации, заявленной потребителем:** Выявление в ситуации, заявленной потребителем, признаков нарушений его прав или воспрепятствования реализации им своих законных интересов, их описание, включающее характеристику соответствующего права или законного интереса, оценку экономических и иных возможных последствий для потребителя, а также перспектив восстановления нарушенного права или устранения препятствия для реализации потребителем своих законных интересов — самостоятельно либо с помощью защитника прав потребителей.

2.8 **защитник прав потребителей (далее — Защитник):** Консультант, специалист, юрист, иной сотрудник органа государственной власти или органа местного самоуправления, сотрудник или член общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), иной организации, осуществляющей правовую помощь потребителям, уполномоченный данным органом или организацией на оказание правовой помощи потребителям и обладающий необходимыми для этого познаниями в области права.

2.9 **представитель потребителя:** Защитник, надлежащим образом уполномоченный потребителем представлять его интересы перед его контрагентами, а также перед органами государственной власти и местного самоуправления, в судах в целях защиты прав и законных интересов данного потребителя.

2.10 **правовая помощь потребителю:** Предоставление юридической консультации, составление юридических документов, включая претензии (требования), жалобы (заявления), исковые заявления, а также обращение в суд от имени или в интересах потребителя, представление потребителя в суде, ведение дела в судах от имени или в интересах потребителя с целью защиты его прав и законных интересов.

2.11 **юридическая консультация:** Предоставление потребителю в устной или письменной форме сведений по следующим вопросам (всем или отдельным):

- о его правах и обязанностях во взаимоотношениях с его контрагентами, органами государственной власти и местного самоуправления и о нормах действующего законодательства, устанавливающих эти права и обязанности;
- о результатах диагностики ситуации, заявленной потребителем;
- о необходимых действиях потребителя в целях восстановления его нарушенных прав или устранения препятствий для реализации его законных интересов;
- иные сведения, существенные для ответа на поставленные потребителем вопросы.

2.12 **претензия (требование):** Письменный документ, адресованный потребителем лицу, действия (или бездействие) которого, по мнению потребителя, повлекли нарушение его прав или создание препятствий для реализации его законных интересов, описывающий указанные действия (или бездействие) и их последствия для потребителя и содержащий требование о восстановлении нарушенных прав или устранении препятствий для реализации законных интересов способом, избранным потребителем в соответствии с действующим законодательством.

2.13 **жалоба (заявление):** Письменный документ, адресованный потребителем надлежащему органу государственной власти или органу местного самоуправления, содержащий сведения о нарушении или угрозе нарушения прав потребителя или воспрепятствовании реализации его законных интересов и просьбу гражданина о защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц либо о предупреждении такого нарушения.

2.14 **обращение в суд в интересах потребителя:** Предъявление уполномоченным государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), иной организацией, осуществляющей правовую помощь потребителям, судебного иска в защиту нарушенных прав или законных интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

3 Формы правовой помощи

Правовая помощь может оказываться потребителям в следующих формах:

- предоставление потребителю возможности самостоятельно ознакомиться с публичными и иными информационными ресурсами, доступными Защитнику, представленными как на бумажных, так и на электронных носителях, содержащими нормативные правовые акты, регулирующие защиту прав и законных интересов потребителя, информацию о типичных ситуациях и оптимальных алгоритмах их защиты, а также образцы претензий, жалоб, исковых заявлений и иных документов, используемых в этих целях, судебные решения и постановления высших судов по аналогичным делам;
- юридическая консультация по телефону (в режиме горячей линии);
- онлайн-консультирование;
- устная очная юридическая консультация;
- письменная юридическая консультация;
- составление претензии (требования) от имени или в интересах потребителя;
- составление жалобы (заявления) от имени или в интересах потребителя;
- составление гражданско-процессуальных документов (исковое заявление, апелляционные, кассационные, надзорные жалобы и т. п.);
- обращение в суд с заявлением в защиту прав потребителя (по его письменной просьбе);
- процессуальное представительство потребителя в суде.

4 Прием и регистрация обращений потребителей, диагностика ситуации, заявленной потребителем

Перед получением правовой помощи (кроме консультаций по телефону) потребитель должен самостоятельно или с помощью Защитника оформить Заявку по рекомендованной форме (см. приложение А). Заявка хранится в организации в соответствии с внутренним порядком ведения ее делопроизводства в отдельной папке в течение не менее чем одного года.

Все обращения граждан регистрируются в бумажном или электронном Журнале учета обращений потребителей рекомендованной формы (см. приложение Б) от руки или с помощью программных средств, предназначенных для учета обращений граждан. Запись о консультации, предоставленной по телефону, в соответствии с приложением Б вносится в Журнал учета обращений потребителей по упрощенной форме.

По итогам оказания правовой помощи (кроме предоставления потребителю возможности самостоятельного ознакомления с существенными для его ситуации информационными ресурсами) Защитник вносит в Журнал учета обращений потребителей запись, подтверждающую оказание помощи, с указанием ее формы. Каждой записи о регистрации обращения потребителя присваивается учетный номер.

Если потребитель нуждается в помощи в форме составления его претензии (требования), жалобы (заявления), искового заявления для обращения в суд, он должен представить Защитнику до-

кументы, подтверждающие изложенную им ситуацию, и их копии в двух экземплярах: один — для приложения к составленному Защитником документу, второй — для хранения вместе с копией составленного Защитником документа и заявкой потребителя на оказание правовой помощи в архиве организации, которую представляет Защитник (если это предусмотрено ее внутренними правилами делопроизводства).

По обращению потребителя Защитник должен прежде всего провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. Если его требования, по мнению Защитника, являются неправомерными, это должно быть разъяснено заявителю.

В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Если Защитник полагает, что потребитель злоупотребляет правом, он должен разъяснить обратившемуся положения статьи 10 Гражданского кодекса РФ и последствия злоупотребления правом в любой форме. В этом случае Защитник после разъяснения потребителю последствий злоупотребления правом вправе прекратить дальнейшее оказание помощи, о чем делается соответствующая отметка в журнале и заявке. Если представленных заявителем документов недостаточно для оценки правомерности обращения, потребителю должно быть предложено представить недостающие документы, после чего Защитник осуществляет диагностику заявленной ситуации.

Если требования потребителя, по мнению Защитника, являются правомерными, он может оказать обратившемуся возмездную или безвозмездную правовую помощь. Порядок предоставления возмездной и безвозмездной правовой помощи устанавливается организацией, которую представляет Защитник, с учетом настоящих Рекомендаций.

По рекомендации Защитника и письменной просьбе потребителя организация, которую представляет Защитник, может от своего имени обратиться к контрагенту потребителя или органу государственной власти, органу местного самоуправления с предложением в определенный срок устранить допущенное нарушение прав потребителя или препятствие для реализации им своих законных интересов. Если возникший спор не удается решить в досудебном порядке, по письменной просьбе потребителя указанная организация может сама обратиться в суд в защиту прав или законных интересов потребителя.

5 Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией

Организацией, которую представляет Защитник, должна быть обеспечена возможность свободного доступа потребителя к информационным ресурсам в области защиты прав потребителей. Памятки потребителю, примеры типичных нарушений их прав, разбор возможных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, извлечения из закона «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров, Правил бытового обслуживания населения и других нормативных правовых актов, разработанных в соответствии с законом «О защите прав потребителей», а также Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами документов (см. приложение В) должны быть размещены в месте оказания ему правовой помощи на специальных общедоступных стендах и предоставляться заявителю для ознакомления в бумажном или электронном виде.

6 Консультации по телефону (горячая линия)

Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, а также возможных и необходимых действий по их защите применительно к той правовой ситуации, в которой он оказался. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7—10 мин. Если для ответа на поставленные потребителем вопросы Защитнику необходимо изучить документы, имеющиеся у потребителя, он должен предложить ему получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты потребителей, заявителю по его просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы доступных ему интернет-ресурсов.

7 Консультации в режиме онлайн

Консультации в режиме онлайн могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте;
- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) организации, которую представляет Защитник.

8 Устные консультации

Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав или законных интересов в заявленной им ситуации, способов и перспектив их защиты с учетом существующей в данной области судебной практики — без диктовки и обеспечения возможности записи информации.

Цель устной консультации — максимально помочь потребителю понять правовую ситуацию. Защитник должен разъяснить потребителю, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно, какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется). Потребитель может задавать Защитнику дополнительные вопросы. Устная консультация предусматривает ссылки на конкретные статьи законов, в которых приводятся соответствующие нормы права. Организация, которую представляет Защитник, вправе установить максимальную продолжительность одной устной консультации по одной конкретной ситуации в пределах 15—20 мин.

9 Письменные консультации

Письменная консультация представляет собой либо письменное изложение Защитником ответов на письменные или устные вопросы заявителя либо устное изложение результатов диагностики заявленной ситуации, даваемое Защитником под запись заявителем. Письменная консультация может осуществляться с использованием образцов документов, представленных в приложении В, а также иных образцов претензий и заявлений, включенных в информационные ресурсы организации, которую представляет Защитник.

10 Составление претензии от имени потребителя или обращения от имени организации, которую представляет Защитник

Необходимость осуществления действий, направленных на досудебное урегулирование, определяется самим заявителем. Защитнику следует предварительно разъяснить ему предпочтительность досудебного урегулирования перед судебной защитой.

При согласии заявителя с необходимостью осуществления таких действий Защитник может предложить ему использовать имеющиеся образцы претензий для самостоятельного составления им претензии, либо оказать ему помощь в составлении претензии, или составить от его имени претензию, которую заявитель самостоятельно передаст адресату. При этом Защитник должен разъяснить заявителю способы и порядок надлежащей передачи ее адресату.

Претензия, составляемая для заявителя, подписывается самим потребителем. Не следует оформлять претензии, подписываемые потребителем, на бланках организации, поскольку действовать от имени юридического лица могут лишь уполномоченные на это лица данной организации, а обратившийся потребитель к ним, как правило, не относится. Претензия изготавливается в двух экземплярах, один из которых передается заявителю для отправки или вручения адресату, а второй остается в архиве организации, которую представляет Защитник.

Наряду с составлением или помощью в составлении по просьбе заявителя претензии организация, которую представляет Защитник, может самостоятельно направить лицу, нарушившему права потребителя или создавшему препятствия для реализации им своих законных интересов, обращение, содержащее описание и правовую оценку данного нарушения со ссылками на нарушенные нормы законодательства, и предложение добровольно устранить допущенное нарушение и (или) не допускать подобные нарушения в будущем.

Такое обращение может содержать предостережение контрагенту потребителя о недопустимости нарушения прав потребителя или создания препятствий для реализации им своих законных интересов с указанием на предусмотренную законодательством ответственность за такие нарушения.

В обращении, содержащем такое предложение, могут быть дополнительно приведены ссылки на нормы законодательства, наделяющие данную организацию правами по защите прав и законных интересов потребителей. Это наиболее целесообразно в случае, когда претензия потребителя, врученная стороне ответчика, была не удовлетворена и оставлена без ответа. Если организация, которую представляет Защитник, является общественным объединением потребителей или их ассоциацией, союзом, в таком обращении целесообразно разъяснить адресату положения статей 17, 45, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» и возможные неблагоприятные последствия для него обращения общественного объединения в суд с заявлением в защиту конкретного потребителя или группы потребителей (штраф, убытки, судебные расходы, подрыв деловой репутации).

Такое обращение составляется Защитником и подписывается руководителем или уполномоченным на то лицом организации, которую представляет Защитник, и регистрируется в соответствии с внутренним порядком делопроизводства данной организации. Его копия выдается заявителю.

В случае удовлетворения адресатом претензии потребителя или обращения организации, которую представляет Защитник, об этом делается соответствующая запись в заявке потребителя на получение правовой помощи, которая хранится в отдельной папке документов по данной заявке в архиве организации.

11 Оценка судебной перспективы дела

В случаях, когда права или законные интересы потребителя не удалось защитить в досудебном порядке либо когда потребитель не захотел использовать для этого досудебный порядок разрешения споров, Защитник должен ознакомить его со своей оценкой судебной перспективы дела. Это необходимо, чтобы потребитель представлял наиболее вероятный результат судебного разбирательства по его делу, правильно оценивал связанные с этим делом риски и затраты и мог принять осознанное решение о целесообразности обращения в суд.

При отрицательной оценке Защитником судебной перспективы дела ему не следует давать согласие на ведение этого дела, если он не уверен, что потребитель знает о бесперспективности для себя судебного разбирательства, тем не менее по каким-то иным причинам желает его рассмотрения в суде.

Защитнику рекомендуется воздерживаться от категорических утверждений о выигрышности дела, даже если на первый взгляд оно безусловно должно закончиться положительно для потребителя, и иметь ввиду, что нельзя выносить окончательное суждение по делу, пока не выслушана другая сторона, не рассмотрены ее аргументы и имеющиеся у нее доказательства. При этом следует разъяснять потребителю, чьи интересы он защищает, что любые гарантии того или иного исхода дела будут безосновательными и могут его дезориентировать.

12 Составление гражданско-процессуальных документов

Данная форма правовой помощи потребителям предусматривает составление таких процессуальных документов, как:

- исковое заявление;
- апелляционные, кассационные, надзорные жалобы;
- возражения относительно исполнения судебного приказа;
- ходатайства;
- и другие.

При составлении данных документов Защитник должен обеспечить ссылки в них на статьи законов, с указанием их номеров и содержащихся в них норм. Данные документы Защитник обязан составить соответствующими по форме и содержанию требованиям действующего законодательства.

13 Обращение в суд в защиту прав или законных интересов потребителя

Обращение в суд в защиту прав или законных интересов конкретного потребителя осуществляется организацией, которую представляет Защитник, с целью содействия более полной и эффективной реализации конституционного права потребителя на судебную защиту на основании его письменной просьбы об обращении этой организации в суд в защиту его прав или законных интересов. Такое обращение осуществляется данной организацией без доверенности от потребителя (в силу ст. 46 ГПК

и ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Однако Защитник должен иметь от организации, которую он представляет, доверенность на ее представление в суде, подписанную его руководителем. То же касается защиты прав группы потребителей.

В рамках своего участия в деле Защитник оказывает потребителю помощь во всех инстанциях, стремясь к разрешению спора в пользу потребителя.

Если организацией, которую представляет Защитник, осуществляется процессуальное представительство потребителя, при личном участии потребителя-истца в заседании суда необходимо его устное ходатайство о допуске Защитника или иного представителя данной организации в качестве его представителя. При этом доверенность от потребителя не требуется. Если в качестве такой организации выступает общественная организация, то следует иметь в виду, что в соответствии со статьей 8 ФЗ «Об общественных объединениях» полномочия юридического лица осуществляются постоянно действующим коллегиальным органом и письменное обращение (просьба) потребителя об обращении в суд в защиту его прав подлежит рассмотрению этим органом. Этим органом по такому обращению принимается письменное решение, выписку из которого следует прикладывать к исковому заявлению.

При рассмотрении дела Защитник, участвующий в нем как представитель организации или потребителя, обратившегося в суд, вправе выйти из процесса, отказавшись от дальнейшей поддержки потребителя, если в ходе судебного разбирательства станут известны какие-либо обстоятельства, не известные Защитнику и его организации на момент принятия решения об обращении в суд, негативные с точки зрения нравственности или правопорядка (например злоупотребление правом, надуманный иск).

Все материалы судебного дела до его завершения находятся у Защитника, ведущего данное дело, а после его завершения хранятся в отдельной папке «Судебные дела» в архиве организации, которую представлял Защитник.

14 Предварительная подготовка Защитника к участию в деле

Защитник в рамках участия в деле должен планировать свою работу с потребителем, другими сторонами спора, судом и (или) надзорными органами в сфере защиты прав потребителей, моделируя различные варианты развития ситуации. Этому способствует заблаговременное составление вопросника — подробного перечня вопросов, ответы на которые дадут максимально полную и достоверную картину фактических обстоятельств, и последующая правовая оценка этих обстоятельств, позволяющая сформулировать и оценить возможные варианты позиции защиты.

Рекомендуется составить вопросник из двух частей: общей и особенной. В общую часть целесообразно включать те вопросы, которые всегда должны быть поставлены Защитником независимо от категории дела. Например, это вопросы, необходимые для правовой оценки сделки (имеется ли договор, согласованы ли все существенные условия, соблюдена ли его форма, кем подписан, действовало ли это лицо в пределах своих полномочий и т. д.), ее действительности, наличия срока исковой давности и т. д. В особенную часть следует включать вопросы, отражающие специфику конкретной категории дел. В первую очередь это касается вопросов к экспертам, назначаемым или привлекаемым судом по данному делу. Поскольку результаты экспертизы, как правило, имеют решающее значение для исхода дела, а эксперты не должны выходить за рамки поставленных перед ними судом вопросов, список этих вопросов требует особого внимания Защитника, которому рекомендуется подготовить свою версию такого списка, включающую вопросы об идентификации объекта спора (товара, результата работы или услуги), о наличии и характеристиках заявленных в иске недостатков этого объекта и о причинах появления этих недостатков (ненадлежащее изготовление или исполнение либо ненадлежащая эксплуатация).

15 Планирование работы Защитника по конкретному судебному делу

Планирование и строгий внутренний контроль за исполнением плана повышают эффективность работы Защитника, особенно по сложным и продолжительным делам, помогая не упустить важные для дела обстоятельства и своевременно делать все, что необходимо.

Планирование предусматривает определение последовательности будущих действий, необходимых для достижения намечаемых целей, времени и места их совершения, лиц, от которых зависит их исполнение, и требуемых для этого ресурсов.

При планировании своей работы по конкретному делу Защитник определяет первоочередные задачи, последовательность, сроки и ресурсное обеспечение своих действий на срок, определяемый датами назначенных судебных заседаний.

Рекомендуется пересматривать план работы по конкретному делу после каждого судебного заседания, чтобы максимально оперативно и точно учесть появившиеся новые обстоятельства, а также новые доводы по делу, которые были прямо обозначены или о которых Защитник смог предположить по косвенным признакам.

16 Планирование работы Защитника при ведении нескольких дел

При одновременном ведении нескольких дел Защитник, чтобы не допустить срывов в реализации планов действий по конкретным делам и необходимости ходатайствовать об отложении того или иного дела в связи с занятостью в другом процессе, должен планировать всю свою судебную практику на обозримый период.

Рекомендуется использовать для этого непрерывный месячный план работы, позволяющий Защитнику достаточно уверенно определять свою загрузку и перечень необходимых действий, которые ему предстоит совершить за предстоящий месяц. Из этого плана систематически исключаются уже выполненные Защитником или отмененные им по каким-то причинам пункты, и в этот план включаются, по мере того как они появляются, новые пункты, которые Защитник должен выполнить в течение ближайшего месяца. Защитнику следует систематически сверять свои намерения с таким планом, чтобы избежать необходимости одновременно выполнять несовместимые действия или находиться в разных местах.

Приложение А
(справочное)

Форма заявки потребителя на получение правовой помощи

_____
(название органа или организации)

№ ____ ____ _____ 20__ г.

Исполнитель _____

Заявитель _____
(инициалы, фамилия)

Контакты заявителя _____
(телефоны, e-mail)

Адрес заявителя _____
(почтовый индекс, населенный пункт, улица, № дома и квартиры)

_____

Наличие льгот _____
(инвалид 1-й или 2-й группы, инвалид или ветеран ВОВ или лицо, приравненное к ним, малообеспеченный)

Возраст _____

Сведения о предмете обращения (товаре, работе, услуге): стоимость _____ руб.

наименование, торговая марка, модель товара; вид, наименование работы, услуги _____

_____

_____

Изготовитель, продавец, исполнитель: фирменное наименование, место нахождения _____

_____

Дата истечения гарантийного срока _____

Заявленные недостатки товара, работы, услуги _____

_____

_____

Место нахождения товара, результата работы или услуги на момент обращения (у заявителя, в ремонте, у продавца)

_____

Наличие: кассового и товарного чека _____

инструкции _____

гарантийной карты (договора, акта приема-передачи) _____

Меры, принятые заявителем: устное (письменное) обращение к продавцу (исполнителю), и (или) в сервисный центр, и (или) в экспертную организацию (*нужное подчеркнуть*) и заявленные при этом требования _____

_____

_____

Получен ли письменный ответ и его содержание _____

Какую правовую помощь хочет получить _____

Если предложена и оказана платная услуга:

С прейскурантом цен ознакомлен

_____
(подпись и ее расшифровка)

Претензий к оказанной услуге не имею

_____
(подпись и ее расшифровка)

Исполнитель _____
(подпись и ее расшифровка)

Приложение Б
(справочное)

Журнал учета обращений потребителей

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ п/п	Дата и способ обращения (по телефону, почтой, лично)	Ф И О , адрес, телефон, e-mail заявителя	Суть обращения	Основные сведения о товаре (работе, услуге), его продавце, изготовителе (ее исполнителе)	Действия по обращению[1)]	Если оказана платная услуга — ее стоимость и номер платежного документа	Роспись потребителя в получении помощи или платной услуги	Результат помощи или платной услуги[2)]	Отметки о нахождении обращения (в деле №. , в архиве — ед. хр. №. .)

Внимание: при предоставлении консультации по телефону обязательны к заполнению только графы 1, 2, 4 и 6

[1)] 1 — потребителю разъяснено отсутствие нарушения его прав или ущемления интересов; 2 — предложено представить необходимые документы; 3 — указан доступный источник информации о необходимых действиях; 4 — предоставлен непосредственный доступ к источнику информации о необходимых действиях; 5 — дана устная консультация; 6 — дана письменная консультация; 7 — составлен проект претензии; 8 — контрагенту потребителя или органу власти направлено письмо органа или организации, осуществляющих защиту прав потребителей, с предложением устранить выявленные нарушения; 9 — составлен проект искового заявления потребителя либо органа или организации, осуществляющих защиту прав потребителей, в его защиту; 10 — с потребителем заключен договор на юридическое обслуживание по предмету его обращения.

[2)] 1 — нарушенные права восстановлены полностью; 2 — нарушенные права восстановлены не полностью, но потребитель удовлетворен; 3 — нарушенные права восстановлены не полностью и потребитель не удовлетворен; 4 — нарушенные права не восстановлены.

Приложение В
(справочное)

Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами необходимых документов

Первое, что надо сделать потребителю, считающему, что нарушены его права или ущемлены законные интересы, это написать и направить претензию лицу, на которое потребитель в соответствии с законом возлагает ответственность за это, заявив в ней одно из требований, предусмотренных законом, либо потребовав устранения препятствий для реализации им своих законных интересов. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по выбору потребителя — к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги — к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц потребитель вправе обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю), ближайшему к месту своего проживания. При этом выбор лица, которому будет предъявлена претензия, остается за потребителем.

Прежде чем написать претензию, уточните, кем именно был продан товар, кем этот товар был изготовлен или ввезен на территорию России либо кем оказана услуга или выполнена работа. Если у потребителя сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должны быть указаны сведения о нарушителе прав, его ИНН, ОГРН, организационно-правовая форма.

Вот типовая «шапка» претензии:

Директору _____
(полное наименование продавца и его адрес)

от _____
(Ф.И.О. потребителя, адрес, телефон для связи)

ПРЕТЕНЗИЯ

В тексте Претензии укажите:

- когда и что было куплено или заказано;
- когда и какие недостатки выявились в этом товаре, результате работы или услуги или как были нарушены сроки исполнения договорных обязательств перед Вами;
- каковы Ваши требования в связи с выявившимися недостатками или нарушением сроков исполнения — их возможные варианты см. в статьях 18, 23.1, 28 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон).

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении претензии. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где была осуществлена покупка или заказ, но в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить Вам получение претензии. Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на ее копии, следует отправить претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и Ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Хранить второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении следует, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя прав потребителя добровольно удовлетворить его требования.

Со дня получения адресатом претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного Законом (этот срок зависит от того, какое именно требование было предъявлено — см. статьи 20, 21, 22, 23.1, 30, 31 Закона). Нарушитель прав потребителя должен будет выплатить неустойку: в случае нарушения сроков удовлетворения претензии к товару — в размере 1 % его цены за каждый день превышения этого срока (ст. 23 Закона), в случае нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара — в размере 0,5 % суммы предоплаты за каждый день просрочки (ст. 23.1 Закона), а в случае претензии к работам или услугам — в размере 3 % их стоимости за каждый день (час, если срок определен в часах). Закон также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Согласно Закону в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер

обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Подобной нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в Законе нет, однако согласно п. 5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Что касается товара, то хотя Закон предоставляет потребителю право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экспертизе, следует во избежание недоразумений прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и просьбу проинформировать о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

Следует обратить внимание на то, что продавец не обязан письменно отвечать на претензию потребителя. Согласно Закону он должен в установленный срок удовлетворить требование или отказать. При этом под отказом понимается не только письменное или устное извещение об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуется указать в тексте претензии полные реквизиты банковского счета потребителя, куда адресат в случае согласия удовлетворить заявленные требования сможет перечислить денежные средства.

Если претензия не удовлетворена, следует еще раз оценить правомерность требований и при уверенности в их правоте обращаться в суд.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении в соответствии со ст. 131 ГПК РФ должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление. В соответствии со ст. 17 Закона истец, то есть потребитель, вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель — по месту его жительства) либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела с ценой иска выше 50 тысяч рублей рассматриваются в районных судах. Однако если в числе требований есть требования неимущественного характера (например, признание условий договора, ущемляющих права потребителя, недействительными), то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд. Исключением являются требования о компенсации морального вреда, производные от имущественного требования по делам о защите прав потребителей: такие дела подсудны мировым судьям, если цена иска не превышает 50 тысяч рублей.

2. Данные об истце (потребителе) — фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем. Если с заявлением в защиту прав и законных интересов потребителя по его просьбе на основании ст. 46 ГПК РФ выступают органы государственной власти, органы местного самоуправления, потребительские организации, то указывается их наименование и место нахождения (юридический адрес).

3. Наименование ответчика, его место нахождения (юридический адрес) и номер телефона (если он известен потребителю).

4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется).

5. Сведения об уплате госпошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.

6. Предмет иска.

Текст претензии, заявления, искового заявления должен завершаться собственноручной подписью лица, от имени которого подается данный документ, и даты его подписания.

Приведем пример «шапки» искового заявления:

Мировому судье
судебного участка № _____
город _____

Или:

В _____ районный (городской) суд
_____области, края, республики
Истец: _____
(Ф.И.О., адрес, номер телефона)
Ответчик: _____
(наименование, адрес)
Цена иска: _____ руб.
Моральный вред: _____ руб.
Госпошлина: освобождение от уплаты
(п. 3 ст. 17 Закон РФ «О защите прав потребителей»)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя *(ненужное исключить)*

Далее в исковом заявлении следует указать:

1. Когда и в связи с чем истец вступил с ответчиком в договорные отношения, на которых основаны его права по отношению к ответчику.

2. В чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав или законных интересов потребителя и его требования в связи с этим.

3. Обстоятельства, на которых основано требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

4. Размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

5. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой грузобагажа на железнодорожном транспорте обязательно должны быть рассмотрены в досудебном порядке).

6. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства потребителя.

Исковое заявление подписывается потребителем или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

В соответствии со ст. 132 ГПК РФ к исковому заявлению прилагаются его копии (со всеми приложениями) в соответствии с количеством ответчиков и привлекаемых истцом третьих лиц. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

В помощь потребителям, решившим отстаивать свои права непосредственно перед тем, кого они считают их нарушителем, и их защитникам ниже приведен ряд образцов претензий и исковых заявлений. Также предлагаются образцы заявлений потребителя в случаях, когда он хочет реализовать свое право «передумать», не имея претензий к продавцу или исполнителю работы либо услуги. Первая претензия в адрес продавца сопровождается образцом искового заявления, подаваемого в том случае, когда для потребителя становится очевидной невозможность защитить свои права без обращения в суд. Данный пример поможет потребителю и в других случаях при необходимости самостоятельно перейти от претензии или заявления к судебному иску.

Ситуация 1. Если в товаре в период действия гарантийного срока был выявлен недостаток

Пункт 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» дает потребителю в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, право по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- 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.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. На данный момент действует Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924.

Обратите внимание, что потребитель вправе требовать замены или возврата любого технически сложного товара, не входящего в данный перечень, в течение всего гарантийного срока при любом выявленном недостатке. Понятие «недостаток», «существенный недостаток» раскрыто в преамбуле Закона.

В случае предъявления требования о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества или требования о его замене (если на его замену требуется более 7 дней) продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан по заявлению потребителя безвозмездно предоставить на период ремонта/замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

На данный момент действует Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

Право выбора, кому заявить требование об устранении недостатка в товаре, принадлежит потребителю. В случае заявления такого требования продавцу он не вправе отсылать потребителя в Сервисный центр, а обязан лично и самостоятельно предпринять меры и обеспечить устранение недостатков в товаре.

Примеры

1. В газовой плите в гарантийный период выявился недостаток (газовая плита не входит в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924, а также в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55):

ПРЕТЕНЗИЯ

10 января с. г. я приобрел в Вашем магазине газовую плиту _____ (указать марку) стоимостью ____ рублей. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 25 дней работы в плите выявилась неисправность: духовка не поддерживает нужный температурный режим, блюда подгорают, вследствие чего я не могу использовать данный товар по его назначению.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу устранить возникшую неисправность, обеспечив при необходимости перевозку плиты к месту ремонта и обратно за счет продавца, и в соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта газовую плиту, обладающую

такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив ее доставку за счет продавца.

Или другое требование: В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу заменить газовую плиту ненадлежащего качества на плиту этой же модели и (или) артикула или на газовую плиту другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В случае, если для замены товара Вам потребуется более семи дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на период замены газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за счет продавца.

Или: В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму наличными или перечислением на мой банковский счет № ... в ... (укажите наименование банка) ... БИК ..., кор./счет № ...

Или (если товар приобретался за счет потребительского кредита банка): В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества наличными или перечислением на мой банковский счет № ... в ... (укажите наименование банка) ... БИК ..., кор./счет № ...

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества или экспертизы причин возникновения недостатка товара, прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и экспертизы.

Требую также возместить мне убытки, вызванные порчей продуктов при приготовлении блюд в духовке моей плиты ненадлежащего качества.

Приложения:

1. Копия чека;

2. Копия гарантийного талона;

3. Копия технического паспорта;

4. Расчет убытков;

5. Документы, подтверждающие заключение договора потребительского кредита.

Или:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об обязании ответчика безвозмездно незамедлительно устранить недостатки товара (или иное требование, предусмотренное ст. 18 Закона), возместить убытки, выплатить неустойку и штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя

10 января с. г. я приобрел в магазине Ответчика газовую плиту _____ (указать марку) стоимостью _____ рублей. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 25 дней работы в плите выявилась неисправность: духовка не поддерживает нужный температурный режим, блюда подгорают, вследствие чего я не могу использовать данный товар по его назначению. В связи с этим 7 февраля с. г. я вручил Ответчику претензию с требованиями (изложить свои требования) _____

_____.

Однако в установленный Законом РФ «О защите прав потребителей» срок ____ дней Ответчик не удовлетворил мои требования, не дал мне какого-либо ответа и всячески уклоняется от общения со мной.

На основании ст. ст. 13, 17, 18 и 20 (или 21 или 22), 23, 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

1. Обязать Ответчика _____ (изложить свое требование).

2. Взыскать с Ответчика в мою пользу убытки, вызванные недостатками товара.

3. Взыскать с Ответчика в мою пользу неустойку в размере 1 процент цены товара за каждый день просрочки исполнения моего требования за период с _____ по день принятия судом решения о взыскании неустойки.

4. Взыскать с Ответчика штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моего требования.

Все взысканные в мою пользу денежные средства прошу перечислить на мой счет № _____ в банке _____ (наименование и реквизиты банка).

Приложения: _____

_____

2. Купленные в апреле летние туфли с месячной гарантией порвались в июне:

ПРЕТЕНЗИЯ

15 апреля с. г. в Вашем магазине мною были приобретены туфли летние артикул_____ по цене _____ руб. На туфли установлен гарантийный срок 30 дней. Носить я их начала в начале июня. Через 2 недели носки отошла и треснула пополам платформа. При обращении в магазин 18 июня с. г. с требованием вернуть деньги за товар ненадлежащего качества мне было устно отказано в возврате денег в связи с истечением срока гарантии.

Согласно п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, определяемого по территориям соответствующими субъектами Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Я живу в Санкт-Петербурге, где в соответствии с Законом Санкт-Петербурга «Об установлении сроков наступления сезонов на территории Санкт-Петербурга» от 6 июня 1997 года № 97-28 летний сезон начинается со 2 июня. Таким образом, на сегодняшнее число гарантийный срок на данные туфли еще не закончился.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона я отказываюсь от договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за туфли сумму _____ руб. Деньги прошу выдать в течение 10 дней (ст. 22 Закона) наличными или перевести на мой банковский счет №_____ (укажите реквизиты банка).

В случае назначения экспертизы прошу сообщить мне о времени и месте ее проведения для реализации моего законного права на ней присутствовать.

Приложения: Копия товарного и/или кассового чека.

3. Телевизор самовозгорелся и поджег квартиру:

ПРЕТЕНЗИЯ

15 января с. г. я приобрел в Вашем магазине телевизор _____, серийный номер _____, стоимостью _____ руб., что подтверждается кассовым чеком и гарантийным талоном (если иными документами, укажите какими). На телевизор установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев. В течение гарантийного срока в телевизоре выявился недостаток, вследствие которого произошло самовозгорание телевизора, повлекшее возникновение пожара в квартире. Данные обстоятельства подтверждаются Заключением Регионального отдела Государственного пожарного надзора (РОГПН) (если иным документом, укажите каким). В результате пожара мне причинен ущерб, который складывается из стоимости утраченного при пожаре имущества и стоимости требующегося восстановительного ремонта квартиры. Сумма ущерба составляет _____ руб., что подтверждается прилагаемыми документами (указать, какие документы подтверждают сумму ущерба).

На основании ст. 1095 ГК РФ, ст. ст. 14, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую расторгнуть договор купли-продажи телевизора, в десятидневный срок вернуть мне уплаченную за него сумму _____ руб. и возместить вред, причиненный вследствие недостатков товара, в сумме _____ руб.

Приложения:

1. Копии кассового и/или товарного чека;

2. Копия заключения РОГПН о причине пожара в квартире;

3. Копия акта оценки ущерба имуществу, причиненного пожаром в квартире.

4. Купленный потребителем медицинский прибор оказался противопоказан ему:

ПРЕТЕНЗИЯ

Мною 10 марта с. г. в Вашем магазине был куплен медицинский магнитотерапевтический прибор _____(укажите модель). При покупке я ориентировался на рекламные буклеты, в которых обстоятельно расписывались достоинства и функциональные возможности этих приборов. Дома, распаковав коробку с прибором, я не нашел в ней инструкции по его использованию, пришлось ехать за ней к продавцу. Получив инструкцию, обнаружил, что в числе противопоказаний значится «выраженная гипотония», а я хронический гипотоник. Получается, что пользоваться прибором я не могу.

Ст. 10 закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Такая информация, в том числе содержащая правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, мне не была своевременно предоставлена.

Статьей 12 указанного закона предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за непредоставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). Если договор заключен, потребитель в таком случае вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При этом требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

На основании вышеуказанных статей закона «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок вернуть уплаченную за товар сумму _____ руб.

Приложения: Копии товарного и кассового чека.

5. Неисправность автомобиля стала причиной аварии и серьезных травм:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

В феврале с. г. я приобрела в салоне Ответчика автомобиль _____ по цене _____ руб. 6 мая с. г. во время движения внезапно отказало рулевое управление, что привело к аварии с серьезными последствиями для моего здоровья: переломами грудины и лучевой кости правой руки, многочисленными ушибами, гематомами, посттравматической пневмонией и др. Авария произошла в период действия гарантийного срока на автомобиль. Ее причиной явился существенный недостаток производственного характера, что подтверждается результатами экспертизы, проведенной Центром технической экспертизы ФГУП «НАМИ». Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» при выявлении существенного недостатка в технически сложном товаре, к которым относится автомобиль, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Потребитель имеет также право на возмещение материального вреда, причиненного его здоровью и имуществу вследствие недостатков в товаре, и на возмещение морального вреда (ст. 14 и ст. 15 указанного закона), а в случае отказа от исполнения его требования или просрочки его исполнения — также на неустойку (ст. 13 указанного закона).

12 мая с. г. я направила Ответчику претензию заказным письмом с уведомлением о вручении, которое я получила с датой вручения 15 мая с. г. (копии Претензии и уведомления прилагаю). Претензия содержала требования о расторжении договора и возврате мне уплаченной за автомобиль суммы, о возмещении вреда, причиненного моему здоровью, и компенсации морального вреда. В ответе, полученном мной 3 июня (копию прилагаю), Ответчик выразил готовность провести гарантийный ремонт автомобиля и частично возместить убытки, связанные с вредом, причиненным моему здоровью, то есть фактически отказался исполнить мои требования.

На основании вышеизложенного прошу:

1. Признать договор купли-продажи автомобиля _____ ценой _____ руб. расторгнутым и обязать Ответчика вернуть мне уплаченную за него сумму _____ руб.

2. Обязать Ответчика полностью возместить мне вред, причиненный вследствие недостатков товара моему здоровью (расходы на лекарства, услуги адвоката, компенсация потерь по заработной плате), в размере _____ руб.

3. Взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков исполнения моего требования в размере 1 % за каждый день просрочки с ____ мая с. г. по день вынесения судом решения по делу.

4. Обязать ответчика компенсировать мне моральный вред, причиненный в результате аварии, вызванной проявившимся в автомобиле недостатком, в размере _____ руб.

5. Взыскать с Ответчика штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Денежные средства прошу перечислить на мой банковский счет № _____ в _____банке (укажите реквизиты банка).

Приложения:

1. Копии сервисной книжки на автомобиль и паспорта транспортного средства;

2. Копии кассового и товарного чеков;

3. Документы, подтверждающие факт и обстоятельства аварии;

4. Заключение экспертизы ЦТЭ ФГУП «НАМИ»;

5. Расчет вреда, причиненного здоровью, и копии подтверждающих его документов.

Ситуация 2. Если обнаружены недостатки при выполнении работ или оказании услуг

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» 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 понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

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 расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. 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.

Примеры

1. Вскоре после ремонта автомобиль пришлось буксировать в гараж:

ПРЕТЕНЗИЯ

В период с 12 по 27 февраля с. 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) обнаружились 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:

1. Копия квитанции об оплате ремонта;

2. Копия квитанции об оплате услуги буксировки;

3. Копии квитанций об оплате услуг такси.

2. Химчистка испортила дубленку:

ПРЕТЕНЗИЯ

7 января с. г. я сдал Вашей организации в химчистку дубленку стоимостью ____ руб. При приемке я не был предупрежден о том, что она непригодна для химчистки и после этого может быть испорчена. После выполнения заказа на дубленке на месте пятен образовались разводы, а мех местами выпал. На мое требование в трехдневный срок заменить дубленку вещью аналогичного качества мне было отказано.

В соответствии со ст. 29 и ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее _____ с. г. возвратить уплаченные мной по заключенному договору денежные средства в сумме ___ руб., а также возместить убытки в размере двукратной стоимости поврежденной вещи — всего _____ руб. наличными или перечислением на мой банковский счет № .... в ... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ...

Приложения:

1. Копия квитанции;

2. Копия товарного чека.

3. Туроператор недодал туристам одну «звезду» отеля:

ПРЕТЕНЗИЯ

В мае с. г. мы с мужем приобрели в Вашей турфирме тур на остров Пхукет в Таиланде с 1 по 15 ноября с. г. 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-звездочного отеля нас разместили в 3-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. В соответствии с рекомендуемыми Европейским туристским правом нормами выплаты компенсаций туристам, если фирма не предоставила какие-либо заказанные услуги и/или они некачественные (Франкфуртская таблица по снижению цен за туристические поездки), требую уменьшения цены тура на 25 % (этот процент с учетом времени пребывания в отеле первоначального размещения складывается из: отклонения от согласованного вида размещения в забронированной гостинице — 5 %, насекомые — 10 %, грязный бассейн — 10 %).

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», ст. 29 и ст. 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, _____ долларов США или _____ руб. по курсу ЦБ РФ.

3. Возместить моральный вред, причиненный некачественной услугой, в размере ____ руб.

Деньги прошу вернуть в 10-девный срок наличными или банковским переводом 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.

4. «Огненный коктейль» в баре стал причиной ожогов:

ПРЕТЕНЗИЯ

23 февраля с. г. я вместе со своими друзьями проводил время в баре Вашего клуба _____. Мы заказали фирменный огненный коктейль со звучным названием «Беломорканал». Бармен перед приемом пояснил, что данный напиток необходимо употреблять, опустив два пальца в рюмку с абсентом и самбукой, которые поджигаются, пальцы затем вынимаются из рюмки и горящее содержимое рюмки быстро выпивается, после чего этими же горящими пальцами стучат по губам. Доверяя компетентности бармена, я так и сделал, однако пламя мгновенно перекинулось на лицо и шею. При этом руководство бара проявило полное бездушие: отказалось вызвать скорую помощь, не извинилось, но заставило полностью оплатить счет. Вызванная моими друзьями бригада скорой помощи доставила меня в НИИ им. Н.В. Склифосовского, где мне был поставлен диагноз: ожоги пламенем 1—2 степени 1,5 % поверхности тела (лицо и шея).

Все это может быть при необходимости подтверждено свидетельскими показаниями, фотографиями и записью на мобильном телефоне.

Таким образом, были нарушены мои права потребителя: не обеспечена безопасность оказываемой услуги для жизни, здоровья и имущества потребителя (ст. 7 Закона), в результате чего причинен вред моему здоровью, не предоставлена своевременно необходимая и достоверная информация о правильном и безопасном способе употребления вышеупомянутого напитка (ст. 10 Закона), оказана услуга ненадлежащего качества (ст. 29 Закона).

На основании вышеуказанных статей, а также ст. 14 (Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), ст. 15 (Компенсация морального вреда) я требую:

1. Возместить стоимость услуги ненадлежащего качества в размере _____руб.,

2. Возместить расходы на лечение в размере _____руб.,

3. Компенсировать моральный вред в размере _____руб.

Указанные денежные средства прошу возвратить мне в течение 10 дней наличными или перечислением на мой расчетный счет № ____ в _____банке (укажите банковские реквизиты). В случае невыполнения в указанный срок моих требований буду обращаться в суд с дополнительными требованиями о выплате неустойки и наложении на Ваш бар штрафа согласно п. 6 ст. 13 Закона за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Также Вам придется оплатить мои судебные издержки, включая услуги адвоката.

Приложения:

1. Копия счета за обслуживание в баре;

2. Копия медицинского заключения о полученной травме;

3. Копия медицинского назначения лечения;

4. Копии чеков на лекарства и процедуры;

5. Фотографии.

5. Поездка в поезде обернулась для потребителя серьезной травмой:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об уменьшении цены оказанной некачественной услуги, взыскании неустойки и убытков, компенсации морального вреда и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя

2 апреля с. г. я ехала поездом из Мурманска в Москву, что подтверждается железнодорожным билетом. Цена билета 4200 руб. В купе сломалась верхняя полка, и на меня сверху упал ехавший на ней пассажир. Я получила травму, пришлось около месяца провести в больнице. Лечение продолжается и сейчас, мне рекомендовано пройти курс в санатории. Сотрудники поездной бригады во время этого инцидента не только не оказали мне медицинской помощи, но и пытались высадить на ближайшей станции. Составить акт о происшествии они отказались, мотивируя тем, что я пострадала исключительно по вине своего соседа по купе, при этом полка была якобы исправна. Однако у меня есть очевидцы случившегося, которые готовы дать показания, что полка с самого начала поездки была неисправна, а обезболивающий укол мне сделала одна из соседок по вагону, а не сотрудники поездной бригады.

Согласно ст. 113 Устава железнодорожного транспорта перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, в соответствии с законодательством Российской

Федерации. Перевозчиком (Октябрьская железная дорога — далее Ответчик) была оказана услуга ненадлежащего качества, нарушено мое право на безопасность услуги, нанесен материальный и моральный вред. 2 мая с. г. я направила претензию заказным письмом с уведомлением о вручении, которое было получено Ответчиком 6 мая с. г. В претензии содержались требования соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (на 50 %), возмещения убытков (расходы на лечение, потери в заработной плате из-за временной нетрудоспособности — всего 6500 руб.) и морального вреда, причиненных мне в связи с недостатками оказанной услуги (80 000 руб.). Однако до настоящего времени, то есть спустя 60 дней, ответа от Ответчика не получено. В соответствии со ст. ст. 7, 14, 15 и 29 Закона потребитель имеет право на безопасность, возмещение вреда, компенсацию морального вреда, соответствующее уменьшение цены оказанной услуги вследствие ее недостатков. В связи с изложенным выше прошу Суд:

1. Взыскать с Ответчика в мою пользу 50 % от цены некачественной услуги (4200 х 0,5 = 2100 руб.)

2. Взыскать с Ответчика в мою пользу убытки, понесенные вследствие некачественной услуги, в размере 10 520 руб., включая расходы на лечение (подтверждено документами), потери в заработной плате из-за временной нетрудоспособности (расчет и справка с места работы прилагаются), услуги адвоката по составлению искового заявления (договор и квитанция об оплате прилагаются).

3. Взыскать с Ответчика в мою пользу моральный вред в размере 100 000 руб. за причиненные нравственные и физические страдания.

4. Взыскать с Ответчика в мою пользу неустойку за нарушение сроков удовлетворения требования об уменьшении цены за оказанную некачественную услугу в размере 4200 руб. (4200 х 0,03 х 50 = 6300, но не более 4200 руб.).

5. Взыскать с Ответчика в мою пользу штраф в размере пятидесяти процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение Ответчиком в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя по возврату уплаченной за некачественный товар суммы.

Приложения:

1. Копия железнодорожного билета Мурманск — Москва;

2. Копия выписки из истории болезни;

3. Справка о пребывании в больнице со 2 по 27 апреля с. г.;

4. Чеки и квитанции на покупку лекарств и проведение медицинских исследований;

5. Расчет потерь заработной платы и справка с места работы;

6. Копия договора и квитанция об оплате услуг адвоката;

7. Копия искового заявления для ответчика.

Ситуация 3. Если нарушены сроки передачи предварительно оплаченного товара

В соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей», 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 передачи оплаченного товара в установленный им новый срок либо возврата ему суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

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.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты.

Примеры

1. Продавец в нарушение договора не передает оплаченный кухонный гарнитур:

ПРЕТЕНЗИЯ

2 мая с. г. я заключила с Вашей организацией договор купли-продажи № _____ кухонного гарнитура стоимостью 83 600 руб. В указанный в договоре срок 30 мая с. г. 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.

Обращаю Ваше внимание, что согласно ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» 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 мая с. г., однако на сегодняшний день 25 июня с.г. товар мне так и не был доставлен. В связи с выше изложенным в соответствии со ст. 23.1 указанного закона 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 х 0,005 = 418 рублей за каждый день, начиная с 31 мая с. г. по день фактического исполнения Вашей организацией 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копия договора;

2. Копия квитанции об оплате работ.

2 Продавец не передает автомобиль и не возвращает предоплату:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения продавцом требований потребителя

18 октября с. г. между мной и Ответчиком был заключен предварительный договор купли-продажи автомобиля марки _____, комплектации _____ стоимостью 533 320 рублей. Заказанный автомобиль имелся в наличии у Ответчика, однако у него отсутствовал паспорт технического средства (ПТС). По условиям указанного договора я в день заключения договора для подтверждения заказа автомобиля внес в кассу Ответчика в счет оплаты автомобиля аванс в сумме 10 000 рублей. Менеджер автосалона пояснил мне, что документы на автомобиль будут представлены в автосалон в течение четырех дней, о чем я буду проинформирован. 22 октября с. г. представитель Ответчика сообщил мне, что ПТС находится в банке в качестве залога за автомобиль и что мне необходимо перечислить сумму, равную половине стоимости автомобиля. 24 октября с. г. я внес в кассу Ответчика еще 300 000 рублей. После этого меня уверили, что через несколько дней, в период с 27 по 31 октября с. г., банк отдаст ПТС, о чем мне сообщат. С 27 октября по 18 ноября с. г. мне по телефону ежедневно обещали, что ПТС будет со дня на день. Так и не дождавшись от Ответчика сообщения о наличии у него ПТС, я 20 ноября с. г. подал ему заявление об отказе от исполнения договора и возврате ранее внесенных мной денег в сумме 310 000 рублей. Однако до настоящего времени (15 декабря с. г.) я своих денег так и не получил.

Из условий заключенного 18 октября с. г. между сторонами предварительного договора купли-продажи автомобиля стоимостью 533 320 рублей следует, что указанный договор фактически является договором купли-продажи, в связи с чем правоотношения сторон по договору регулируются главой 30 Гражданского кодекса РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», а также заключенным предварительным договором купли-продажи автомобиля.

В соответствии с ч. 2 ст. 455 ГК РФ договор может быть заключен на куплю-продажу товара, имеющегося в наличии у продавца в момент заключения договора, а также товара, который будет создан или приобретен продавцом в будущем, если иное не установлено законом или не вытекает из характера товара.

По предварительному Договору купли-продажи автомобиля марки _____, комплектации _____ стоимостью 533 320 рублей, заключенному между сторонами 18 октября с. г., стороны обязуются в течение 31 календарного дня с момента подписания указанного договора заключить основной Договор купли-продажи автомобиля на условиях, определенных настоящим предварительным Договором (п. 1.1 Договора). В соответствии с п. 2.1 Договора Продавец (ответчик) обязан в случае расторжения настоящего договора до заключения основного Договора купли-продажи, а также при незаключении основного Договора купли-продажи в установленные настоящим Договором сроки вернуть Покупателю (истцу) по его письменному требованию сумму, уплаченную им в соответствии с п. 2.2.1 настоящего Договора.

В соответствии с п. 2.2.1 Договора Покупатель обязан в качестве подтверждения своих намерений по заключению основного Договора купли-продажи уплатить Продавцу аванс в размере 10 000 рублей в

течение одного банковского дня с момента подписания настоящего Договора. Также Покупатель вправе в течение действия настоящего Договора производить доплаты в счет оплаты стоимости автомобиля.

В соответствии с п. 3.1.2 Договора настоящий Договор подлежит расторжению в случае незаключения Договора купли-продажи в срок, установленный в п. 1.1 настоящего Договора.

На основании вышеизложенного прошу:

1. Расторгнуть предварительный договор купли-продажи автомобиля от 18 октября с. г., заключенный между мной и Ответчиком, и взыскать с ответчика внесенную мной предоплату за автомобиль в размере 310 000 рублей.

2. Взыскать с Ответчика за нарушение срока возврата уплаченной за товар суммы неустойку в соответствии с прилагаемым расчетом в размере 465 00 руб. (310 000 х 0,005 х 15 = 23 500).

3. Взыскать с Ответчика денежную компенсацию морального вреда в размере 30 000 рублей за причиненные мне нравственные страдания, вызванные невозможностью ввиду отсутствия денежных средств своевременно приобрести автомобиль, на котором я вместе с семьей планировал отправиться в отпуск.

4. Взыскать с Ответчика за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копии платежных документов о предварительной оплате автомобиля;

2. Копия предварительного договора купли-продажи от 18 октября с.г.;

3. Копия претензии (требования) от 20 ноября с. г. об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате предварительно уплаченной по договору суммы;

4. Копия искового заявления для ответчика.

Ситуация 4. Если нарушены сроки работ по договору

Пункт 1 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ дает потребителю право по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги).

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

Примеры

1. Нарушен срок начала работ по договору на ремонт квартиры:

ПРЕТЕНЗИЯ

15 декабря прошлого года я заключил договор на ремонт квартиры по адресу: _____. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме _____ руб. Срок начала работ по договору — 25 декабря прошлого года. До настоящего времени (18 января с. г. — день подачи претензии) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую начать ремонтные работы не позднее 20 января с. г. Если по истечении указанного срока работы Вами не будут начаты, я с 21 января с. г. отказываюсь от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 31 января с.г. возвратить уплаченные мной по заключенному договору денежные средства наличными или перечислинием на мой банковский счет № ... в ... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ...

Приложение: Копия договора.

Или другое требование:

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее _____ возвратить уплаченные мной по заключенному договору денежные средства.

Кроме этого, требую в указанные сроки добровольно выплатить неустойку за нарушение срока начала работ в сумме _____ (число дней просрочки, умноженное на три процента цены выполнения

работы) наличными или перечислением на мой банковский счет № ... в ... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ...

Приложение: Копия договора.

Или другое требование:

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора. Требую возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением срока начала работ: оплатить стоимость ремонтных работ, выполненных третьим лицом в сумме ____ руб. (копия счета прилагается), а также выплатить пени за нарушение срока начала работ в сумме _____ руб. (число дней просрочки, умноженное на три процента цены выполнения работы) наличными или перечислением на мой банковский счет № ... в ... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ...

Приложение:

1. Копия договора;

2. Копия счета третьего лица.

_____подпись _____ дата

2. Срок изготовления и передачи мебели сорван исполнителем:

ПРЕТЕНЗИЯ

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

На основании вышеизложенного в соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:

1. Завершить все работы по договору и передать результаты работы мне в собственность в срок до _____;

2. Выплатить неустойку за нарушение срока исполнения работ по договору с _____ по _____ в размере _____ рублей из расчета:

цена договора х 0,03 х 74 дня просрочки, но не более цены договора.

Предупреждаю, что в случае просрочки нового срока исполнения договора я обращусь с иском в суд, который, помимо обязания 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 договор;

2. Копия договора с приложением № 1 (Эскиз кухни).

3. Подрядчик срывает сроки строительства дома:

ПРЕТЕНЗИЯ

10 января с. г. я заключила договор строительного подряда на строительство дома из клееного профилированного бруса по адресу _____. Общая цена заказа по договору была определена в сумме 2 479 058 руб. (Два миллиона четыреста семьдесят девять тысяч пятьдесят восемь рублей), из которых 1 397 863 рублей составляет стоимость стенового комплекта дома и 1 063 408 рублей составляет стоимость строительных работ. Согласно графику строительства, являющемуся неотъемлемой частью договора, срок окончания работ 1 июля с. г. По состоянию на 12 июля с. г. (день подачи претензии) на участок завезен стеновой комплект дома, а строительные работы на участке не окончены и не выполняются.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую уплатить мне неустойку в размере 3 % цены строительных работ в сумме 31 902 руб. за каждый день, начиная с 1 июля с. г. по день окончания строительных работ.

(Расчет неустойки: 1 0634 08 руб. х 3 % = 31 902 руб. 24 коп. за каждый день просрочки).

Напоминаю, что согласно п. 3 ст. 13 Закона уплата неустойки не освобождает исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем в натуре. Также напоминаю Вам, что в соответствии с пп. 5, 6 ст. 13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат

удовлетворению исполнителем в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение добровольного порядка их удовлетворения штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копия договора;

2. Копия графика строительства;

3. Копии квитанций по оплате работ;

4. Копия сметного расчета.

Ситуация 5. Как воспользоваться правом на обмен товара надлежащего качества

Вопреки распространенному мнению о праве потребителя во всяком случае возвратить качественный, но не понравившийся товар и получить уплаченные за него деньги, п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» дает потребителю лишь право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. И только в случае, если подходящего товара у продавца не окажется, у потребителя возникает право вернуть уплаченные за товар деньги. Такое требование потребителя подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Однако при отсутствии у потребителя какого-либо документа, подтверждающего оплату товара, он вправе ссылаться на свидетельские показания.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждается Правительством РФ. На данный момент действует Перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

Пример — Только что купленное пальто не подошло потребителю по размеру:

ЗАЯВЛЕНИЕ

Вчера я приобрел в Вашем магазине пальто мужское (укажите модель, размер, расцветку), что подтверждается кассовым чеком (если иным документом или свидетельскими показаниями, укажите, чем именно).

После покупки я обнаружил, что пальто не подходит мне по размеру (или по фасону, расцветке).

Пальто не было в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки не истек.

На основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу обменять не подошедшее мне пальто на аналогичное имеющееся в продаже пальто такой же модели и расцветки меньшего (предыдущего) размера.

Или другое требование:

В связи с отсутствием в продаже в день моего обращения такого пальто нужного мне размера прошу в трехдневный срок возвратить мне уплаченную за пальто денежную сумму.

Приложение: Копия товарного или кассового чека или иного документа, подтверждающего покупку.

Ситуация 6. Как воспользоваться правом отказаться от товара при его дистанционной продаже

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Пример — Потребителя не устроил нетбук надлежащего качества, приобретенный методом дистанционной продажи:

ЗАЯВЛЕНИЕ

21 сентября с. г. я приобрел в Вашем интернет-магазине нетбук _____ (укажите какой). Покупка была осуществлена методом дистанционной продажи. Данный нетбук был мною выбран на основании информации на сайте. Мною был сделан заказ по телефону, и в этот же день товар был доставлен курьером по указанному мной адресу. Нетбук и доставка были оплачены в полном объеме в размере ____ руб. — стоимость нетбука и ____ руб. — стоимость доставки, всего ____ руб.

Информация в письменной форме о сроках возврата мне в момент доставки нетбука не была предоставлена. Таким образом, в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» право на возврат товара у меня сохраняется в течение 3 месяцев с момента передачи товара. На сегодня со дня передачи нетбука прошло 10 дней, его товарный вид и потребительские свойства сохранены.

На основании ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и прошу вернуть мне уплаченную за товар надлежащего качества сумму _____ руб., вычтя из нее расходы продавца на доставку от покупателя возвращенного товара в размере ____ руб. — всего _____ руб.

Уплаченную сумму прошу возвратить в отведенный п. 4 ст. 26.1 указанного закона срок 10 дней наличными или перечислением на мой счет № _____ в банке _____ (укажите реквизиты счета).

Приложения: Копии товарного и кассового чеков.

Ситуация 7. Как воспользоваться правом на отказ от исполнения договора о выполнении работ или оказании услуг

Согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Пример — Вернуть предоплату за тур:

ЗАЯВЛЕНИЕ

В феврале с. г. я заключила с вашей компанией договор и внесла предоплату за тур Москва — Паттайя, который должен был состояться в июле с. г., что подтверждается _____. По личным обстоятельствам от тура мне пришлось отказаться. На основании ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора и прошу вернуть мне стоимость путевки в размере_____руб. За вычетом фактически понесенных расходов. В договоре указано, что в случае отказа более чем за месяц клиент должен уплатить штраф в размере 5 % от предоплаты. Однако Законом никакие «штрафные санкции» за отказ от договора не предусмотрены, а значит, соответствующее условие договора согласно ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» недействительно. Фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору, должны быть обоснованы и подтверждены расчетами.

Уплаченную сумму прошу возвратить на основании ст. 314 ГК РФ в «разумный» 10-дневный срок наличными или перечислить на мой счет № _____ в банке _____ (укажите реквизиты счета).

Приложения: Копии турпутевки и кассового чека.

Ситуация 8. Как добиться реализации своего законного интереса в приобретении необходимых товаров и услуг в месте своего проживания

Согласно п. 1 ст. 14 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ создание условий для обеспечения жителей поселения услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания является вопросом местного значения, за решение которого отвечает орган местного самоуправления. Если в поселении отсутствует организованное предложение таких услуг или вследствие наличия в нем единственного исполнителя, например услуг торговли продовольственными товарами или лекарствами, местные потребители вынуждены приобретать их по завышенным ценам, они не в состоянии реализовать свои законные интересы или вынуждены реализовывать их на несправедливых условиях и нуждаются в защите этих законных интересов. В порядке самостоятельной защиты своих законных интересов ими может быть направлено должностному лицу органа местного самоуправления заявление с требованием создать условия для конкурентного предложения предпринимателями необходимых жителям услуг или подано в суд исковое заявление об обязании органа местного самоуправления в разумный срок создать в поселении такие условия.

Примеры

1. В поселке невозможно купить продукты и лекарства

ЗАЯВЛЕНИЕ

Свыше двух лет в нашем сельском поселении не работает продовольственный магазин, не завозятся необходимые нам товары повседневного спроса и лекарства, за которыми мы вынуждены ездить в соседнее поселение или в райцентр, неся дополнительные расходы на транспорт и затрачивая много времени и сил. Особенно трудно это жителям преклонного возраста и инвалидам, которые вынуждены в ряде случаев платить соседям за доставку необходимых продуктов и лекарств.

Поскольку согласно п. 1 ст. 14 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ создание условий для обеспечения жителей поселения услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания является вопросом местного значения, за решение которого отвечает орган местного самоуправления, предлагаем Вам либо незамедлительно принять меры по стимулированию предпринимателей к регулярному завозу и продаже в нашем поселке продовольственных товаров и лекарств, а также промышленных товаров повседневного спроса, либо обеспечить закупку и доставку нам необходимых товаров по нашему заказу силами органа местного самоуправления.

Предупреждаем, что если органом местного самоуправления в течение трехмесячного срока поставленный нами вопрос не будет решен, мы обратимся в суд за защитой своих законных потребительских интересов с требованием обязать этот орган или его должностное лицо к надлежащему выполнению своей обязанности создать условия для обеспечения жителей товарами повседневного спроса, а также компенсировать нам дополнительные транспортные расходы на поездки за продуктами и лекарствами из-за отсутствия предложения таковых в нашем поселке.

2. Единственный магазин в поселке, отдаленном от других поселений, продает продукты по завышенным ценам:

ЗАЯВЛЕНИЕ

Единственный магазин в нашем поселке продает продовольственные и промышленные товары повседневного спроса по ценам существенно выше, чем в соседних поселениях, однако из-за отдаленности от них нашего поселка и отсутствия регулярного транспортного сообщения между поселениями мы вынуждены переплачивать за жизненно необходимые товары.

Поскольку согласно п. 1 ст. 14 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ создание условий для обеспечения жителей поселения услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания является вопросом местного значения, за решение которого отвечает орган местного самоуправления, считая справедливые цены обязательным условием обеспеченности жителей услугами торговли, предлагаем Вам незамедлительно принять меры для появления в поселке хотя бы еще одного источника предложения необходимых нам товаров.

Предупреждаем, что если органом местного самоуправления в течение трехмесячного срока поставленный нами вопрос не будет решен, мы обратимся в суд за защитой своих законных потребительских интересов с требованием обязать этот орган или его должностное лицо к надлежащему выполнению своей обязанности создать условия для обеспечения жителей товарами повседневного спроса по справедливым ценам.

Приложение: Информация о ценах на одинаковые товары повседневного спроса в местном магазине и в магазинах соседних поселений.

Ситуация 9. Как потребителю добиться защиты своих прав от органа местного самоуправления, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации

Согласно ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» орган местного самоуправления вправе рассматривать жалобы потребителей, консультировать их и обращаться в суды в защиту их прав, а высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. Поэтому отказ или уклонение указанных органов власти от защиты конкретных прав конкретного потребителя в случае его обращения к ним не являются нарушением норм действующего законодательства. Однако такие действия (или бездействие) могут рассматриваться как создание препятствия для реализации потребителем своего законного интереса в защите его прав органами власти и в таком качестве могут быть оспорены в суде.

Пример — Администрация города отказала потребителю в обращении в суд в защиту его прав, сославшись на отсутствие у нее соответствующих специалистов:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

В течение последних двух лет я трижды обращался в администрацию города _____, в котором постоянно проживаю по адресу _____, с просьбой об обращении в суд в защиту моих прав потребителя в связи с приобретением мной товаров и услуг ненадлежащего качества, однако получал отказы, мотивированные отсутствием в штате администрации соответствующих специалистов. Во всех указанных случаях продавцы товаров и исполнители услуг отказывали мне в добровольном удовлетворении моих законных требований, что подтверждается прилагаемыми документами. Будучи инвалидом 2-й группы, я физически не в состоянии самостоятельно реализовать свое право на судебную защиту, общественных объединений потребителей или представителей Роспотребнадзора, к которым я мог бы обратиться за помощью, в нашем городе нет. Администрация же города как орган местного самоуправления в соответствии со ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе обратиться в суд в защиту моих прав, однако уклоняется от реализации этого своего права, тем самым препятствуя реализации моего законного интереса в судебной защите.

Прошу обязать администрацию города _____ обратиться в суд в защиту моих прав потребителя, нарушенных продавцами товаров и исполнителями услуг в указанных ситуациях.

Приложения: Копии моих обращений в администрацию города с приложением документов по существу нарушений моих прав и копии ответов администрации города.

УДК 006.85:34.03:006.354

ОКС 03.080.30
03.120

Ключевые слова: защита прав потребителей, правовая помощь, типичные нарушения прав потребителей, консультации, претензия, судебный иск

Редактор *Д.А. Кожемяк*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 19.02.2020. Подписано в печать 06.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 3,45.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru