

ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Ростов-на-Дону
2013 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ИСКА И ЕГО СОДЕРЖАНИЕ	5
2. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ	9
2.1 О замене товара ненадлежащего качества	9
2.2 О расторжении договора	11
2.3 О соразмерном уменьшении покупной цены	13
2.4 Продажа товара с истекшим сроком годности и возмещение вреда, причиненного товаром	16
2.5 Приобретение товара дистанционным способом	18
3. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	22
3.1 Неверный расчет причитающихся к уплате процентов, штрафов и пеней	22
3.2 Не предоставление информации о кредите	24
3.3 Возмещение убытков, в связи с неисполнением указаний владельца банковского счета	28
3.4 Навязывание дополнительных услуг	30
3.5 Возмещение убытков, в связи с ненадлежащим исполнением договора	32
4. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ	34
4.1 Отказ от договора	34
4.2 Несвоевременное оказание услуги	37
4.3 Оказание услуг ненадлежащего качества	39
4.4 Причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта	42
4.5 Предоставление недостоверной информации	45
о туристическом продукте	45
5. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	47
5.1 Возмещение вреда жизни (здоровью)	47

5.2 Возмещение убытков, связанных с навязыванием дополнительных услуг	49
5.3 Возмещение морального вреда	51
6. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ ЖКХ	53
6.1 Отказ в предоставлении услуг	53
6.2 Неправомерное прекращение оказания услуги	55
6.3 Не предоставление информации об услуге	57
6.4 Оказание услуг ненадлежащего качества	58
6.5 Навязывание дополнительных услуг	60
7. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ БЫТОВЫХ УСЛУГ	61
7. 1 Возмещение стоимости утраченной вещи	61
7.2 Несвоевременное выполнение работ (услуг)	64
7.3 Ненадлежащее выполнение работ (услуг)	66
7.4 Несоответствие изготовленного товара условиям договора ..	68
7.5 О взыскании уплаченных денежных средств, неустойки компенсации морального вреда, обязанности совершить действия	70
7.6 Возмещение убытков, связанных с ненадлежащим качеством работ (услуг)	72
8. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА	74
8.1 Ненадлежащее качество оказания услуги	74
8.2 Отказ в оказании услуги	76
8.3 Отказ в заключении (исполнении) договора	78
8.4 Возмещение вреда жизни, здоровью, имущества потребителя	80
8.5 Нарушение сроков оказания услуги	82
9. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	84
9.1 Навязывание дополнительных услуг	84
9.2 Возмещение вреда жизни, здоровью потребителя	86
9.3 Не предоставление надлежащей информации	88

9.4 Ненадлежащее качество услуг	90
9.5 Ненадлежащее качество услуг	92
10. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ СТРОИТЕЛЬСТВА	94
10.1 Ненадлежащее качество результата работы (устранение недостатков)	94
10.2 Ненадлежащее исполнение договора	96
10.3 Нарушение сроков выполнения работ	99
10.4 Навязывание дополнительных услуг	101
10.5 Отказ от договора и возврат средств, уплаченных по договору	103
11. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ СВЯЗИ	106
11.1 Навязывание дополнительных услуг	106
11.2 Ненадлежащее оказание услуг	108
11.3 Предоставление услуг ненадлежащего качества (перерасчет)	110
12. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	112
12.1 Отказ от договора и возврат денежных средств	112
12.2 Ненадлежащее качество услуг	114
12.3 Нарушение сроков оказания услуг	116
13. КАК РАСЧИТАТЬ НЕУСТОЙКУ	118
14. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ СУДЕБНЫХ АКТОВ. КАК ПОДАТЬ АПЕЛЛЯЦИОННУЮ ЖАЛОБУ	119
15. ОБРАЗЕЦ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ ЖАЛОБЫ	122
16. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ВСТУПИВШИХ В ЗАКОННУЮ СИЛУ СУДЕБНЫХ АКТОВ	124

1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ИСКА И ЕГО СОДЕРЖАНИЕ

К сожалению, не всегда удастся разрешить возникшие проблемы после приобретения товара только с помощью претензии. Продавец может проигнорировать обращение потребителя или ответить отказом. Если потребитель полагает, что его права все же нарушены, следует обратиться в суд.

Статья 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает судебную защиту прав потребителей.

В соответствии с указанной статьей потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах, поэтому Вам не придется нести какие-либо дополнительные финансовые затраты. Если же размер предъявляемых потребителем требований превышает 1000000 руб., то от суммы, превышающей указанный размер, потребителю следует оплатить государственную пошлину.

Этой же статьей для удобства потребителей предусмотрено, что иски о защите прав потребителей, по общему правилу, могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Таким образом, именно потребителю предоставлено право выбирать в какой суд ему удобнее обратиться. Как правило, наиболее удобный вариант – суд по месту жительства или пребывания потребителя.

Для начала потребителю необходимо определиться к чей подсудности будет относиться дело по его иску – мирового судьи или районного (федерального) суда. Это зависит от размера исковых требований в денежном эквиваленте. В соответствии с положениями ст. 23 Гражданского процессуального кодекса РФ мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции, в числе других дел, также дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей 50000 руб. Таким образом, если потребитель требует от ответчика больше указанной суммы, заявляет требования имущественного характера, не подлежащие оценке, или требует защиты неимущественных прав,

компенсации морального вреда, то иск в соответствии с положениями ст. ст. 24 Гражданского процессуального кодекса РФ необходимо подавать в районный (федеральный) суд.

Согласно ст. 23 Гражданского процессуального кодекса РФ при объединении нескольких связанных между собой требований (например, взыскание денежных средств и компенсация морального вреда), одно из которых подсудно районному суду, а другое подсудно мировому судье, все требования подлежат рассмотрению в районном суде.

Далее самое важное – составить исковое заявление и приложить к нему необходимые документы в подтверждение изложенных в исковом заявлении обстоятельств, послуживших основанием для обращения в суд. Сотрудники судов и судьи не дают консультаций о порядке составления иска и предъявления его в суд. Поэтому целесообразно обратиться к специалисту.

Согласно ст. 131 Гражданского процессуального кодекса РФ исковое заявление подается в суд в письменной форме.

В исковом заявлении должны быть указаны:

1)наименование суда, в который подается заявление. Наименование суда должно быть полным и правильным, поэтому перед тем как написать наименование суда необходимо уточнить его правильное наименование;

2)наименование истца, его место жительства. Указывается полностью фамилия, имя, отчество, а также место жительства. При этом необходимо указать адрес фактического места проживания, а также по возможности контактный номер телефона. В случае необходимости можно отдельно указать адрес для почтовой корреспонденции;

3)наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения. В зависимости от ситуации это могут быть - продавец, изготовитель, исполнитель, импортер, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель.

Как правило, вышеуказанные сведения, перечисленные в п. 1–3 указываются в верхнем правом углу искового заявления. Затем посередине строки пишется наименование, например «Исковое заявление о расторжении кредитного договора в связи с предоставлением ненадлежащей информации об услуге». Далее начинается непосредственно текст самого искового заявления, в котором должно быть указано следующее:

4)в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования. Потребитель должен изложить, какой именно товар был приобретен, когда состоя-

лась покупка, его стоимость, порядок приобретения товара – в кредит или за наличный расчет, а также другую необходимую информацию о товаре. Указывается, что явилось причиной обращения потребителя в суд;

5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства. В качестве таких доказательств могут приводиться письменные документы – например, копия кассового, товарного чека, копия претензии с отметкой ответчика о ее получении или копия почтовой квитанции об отправлении такой претензии, акты (заключения) сервисных (гарантийных) центров и т.п. Также здесь могут быть указаны лица (свидетели) которые могут подтвердить те или иные обстоятельства, на которые ссылается потребитель. От того насколько обоснованно истец изложит свои требования, насколько четко и полно подтвердит их соответствующими документами, фактами и другими доказательствами будет зависеть решение, которое примет суд;

6) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм. При этом сумма, указанная в исковом заявлении в качестве конечной (итоговой) суммы, подлежащей взысканию с ответчика, должна быть расшифрована в отдельном документе – расчете суммы иска.

В указанном документе должно быть подробно и четко указано, каким образом у истца получилась именно такая сумма иска. Если, например, речь идет о расчете неустойки, то указывается стоимость товара (от которой рассчитывается неустойка), количество дней, в течение которых не удовлетворялось требование потребителя, размер неустойки по закону, затем проводится арифметическое действие и получается сумма неустойки. После чего суммируются требования о возврате денежных средств, неустойки и компенсации морального вреда. Итоговая сумма - цена иска. Расчет суммы иска обычно оформляется как приложение к исковому заявлению;

7) сведения о досудебном порядке обращения к ответчику. Если ответчику предъявлялись претензии, то указывается, рассматривал ли он ее и каков результат рассмотрения, почему он не устроил истца. Если претензия направлялась, но ответчик ее проигнорировал, то такое направление претензии может быть подтверждено копией претензии с отметкой о вручении или копией почтовой квитанции;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов. Подробно перечисляются все прилагаемые к исковому заявлению документы с указанием их вида (подлинник или копия, или заверенная копия, например, нотариальная), а также указывается количество экземпляров.

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

Исковое заявление подается в суд с копиями по количеству лиц, участвующих в деле. Дополнительные копии указанных в приложении документов, подтверждающих обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, прилагаются к исковому заявлению для ответчиков и третьих лиц, если такие копии у них отсутствуют. Однако в правоприменительной практике, как правило, невозможно на стадии подачи иска доказать суду, что копии каких-либо документов имеются в распоряжении вышеуказанных лиц. Поэтому целесообразно прикладывать такие дополнительные копии в любом случае.

Готовое исковое заявление (каждый экземпляр) и расчет суммы иска должны быть подписаны истцом с указанием даты. Если для представления своих интересов потребитель воспользовался услугами представителя-юриста, то право на подписание и предъявление искового заявления должно быть прямо оговорено в выдаваемой доверенности, а ее копия приложена к исковому заявлению.

Иск может быть сдан непосредственно мировому судье или на приеме в районном (федеральном) суде. Иск также может быть подан с помощью почтового отправления. В последнем случае целесообразно отправить корреспонденцию заказным письмом с уведомлением, либо ценным письмом с описью вложения и уведомлением.

Судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции. О дате и времени судебного разбирательства потребителю будет направлена судебная повестка.

В случае если исковое заявление будет подано не в соответствии с требованиями, предусмотренными процессуальным законодательством, суд оставит иск без движения и предоставит потребителю срок для устранения недостатков. Если до истечения предоставленного срока недостатки не будут устранены, иск будет возвращен. Возврат искового заявления не препятствует последующему повторному обращению с аналогичным по существу исковым заявлением.

2. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере торговли

2.1 О замене товара ненадлежащего качества

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
Иванова Ирина Ивановна**
истец: проживающая по адресу:

**Общество с ограниченной
ответственностью**
ответчик: « _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о замене товара ненадлежащего качества, взыскании неустойки и компенсации морального вреда

«__» _____ 20__ г. я приобрела холодильник «_____» по цене 6300 рублей. Оплата товара подтверждается товарным чеком. Через шесть месяцев, во время гарантийного срока, холодильник сломался.

Я обратилась в гарантийную мастерскую с просьбой устранить дефект. Из-за отсутствия необходимых деталей устранить дефект мастер не смог, когда будут нужные детали - неизвестно. Таким образом этот недостаток не может быть устранен без несоразмерных затрат времени и относится к существенным, и я имею право на замену холодильника на такой же холодильник другой марки.

«__» _____ 20__ г. я обратилась к ответчику с просьбой произвести замену неисправного холодильника на товар другой марки «_____» с перерасчетом цены, однако в удовлетворении моей законной просьбы мне было отказано и было предложено ждать поступления необходимых деталей в гарантийную мастерскую, в целях ремонта холодильника.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребите-

лей» потребитель имеет право технически сложный товар с существенными недостатками обменять на аналогичный товар другой марки. Мне в моей законной просьбе было отказано.

Кроме того, поскольку в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» магазин должен был выполнить мое требование о замене холодильника в 7-дневный срок, то в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за просрочку выполнения требования о замене товара магазин должен выплатить неустойку в размере 1% за каждый день просрочки.

Действиями ответчика мне причинен моральный вред - поскольку работники магазина грубо со мной разговаривали, отказались в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования. Я вынуждена была тратить свое время и средства для защиты своих нарушенных прав. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» это дает мне право требовать возмещения морального вреда, который я оцениваю в размере 1500 рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать ответчика произвести замену неисправного холодильника «_____» на холодильник другой марки «_____» с перерасчетом цены и доставкой, а также вывести неисправный холодильник.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку замены холодильника в размере 1%*6.300 за каждый день просрочки, начиная с «___» _____ года и вплоть до дня удовлетворения требования о замене холодильника.

3. Взыскать с ответчика 1500 рублей в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика.
2. Копия товарного (кассового) чека – 2 экз.;
3. Копия гарантийного талона - 2 экз.;
4. Копия акта осмотра холодильника - 2 экз.;
5. Копия претензии с просьбой о замене холодильника.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

2.2 О расторжении договора

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о расторжении договора купли-продажи и взыскании уплаченной суммы

« ____ » _____ 20 ____ г. я приобрела _____
(указать, какой товар)

в _____,
(наименование торговой организации)
_____ руб., что подтверждается товарным чеком. Гарантий-
ный срок установлен продолжительностью _____.

В купленном товаре обнаружены следующие недостатки: _____

_____ (указать недостатки)
« ____ » _____ 20 ____ г. я обратилась к ответчику с письменной
претензией, где требовала замены товара ненадлежащего качества на
товар аналогичной марки, однако мне в удовлетворении моих закон-
ных требований было отказано. В настоящий момент я отказываюсь
от договора купли-продажи и в соответствии с положениями ст. 18
Закона РФ «О защите прав потребителей» требую вернуть упла-
ченные за товар денежные средства.

Поскольку в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав по-
требителей» ответчик должен был выполнить мое требование о заме-
не товара в 7-дневный срок, то в соответствии с ст. 23 Закона РФ «О
защите прав потребителей» за просрочку выполнения требования о

замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, действиями ответчика мне причинен моральный вред, т.к. я претерпела нравственные и физические страдания (указать какие и в связи с чем), компенсацию которого я оцениваю в _____ руб.

На основании ст.13, ст.15, ст.18, ст.21, ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу денежные средства за товар ненадлежащего качества в сумме _____ руб.

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

(привести расчеты)

в сумме _____ руб. _____ коп.

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

4. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

5. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя, взыскать с ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в мою пользу.

Приложение:

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

« ____ » _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

2.3 О соразмерном уменьшении покупной цены

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о соразмерном уменьшении покупной цены и уплате неустойки за невыполнение требования

« ____ » _____ 200 ____ г. я купил в магазине автомобиль

_____ (указать марку, VIN, номера двигателя, кузова и шасси,

а также стоимость в рублях)

Факт покупки автомобиля подтверждается _____
(указать документы)

Гарантийный срок на товар составляет _____.

Однако автомобиль оказался с недостатками, а именно _____

(описать недостатки)

На основании п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я потребовал соразмерного уменьшения покупной цены на сумму _____ (_____) рублей (претензия от « ____ » _____ 20 ____ г.), однако ответчик не выполнил моего законного требования в установленный законом срок. Поэтому я повторил свое требование о соразмерном уменьшении покупной цены, а также добавил законное требование о выплате неустойки за просрочку выполнения моего требования в сумме _____ (_____) рублей (претензия от « ____ » _____ 20 ____ г.).

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня его предъявления.

Со дня предъявления претензии прошло _____ дней, однако магазин так и не выполнил моего требования.

Согласно п.5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной Законом, подлежат удовлетворению в добровольном порядке.

В соответствии с п.1 ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя, предусмотренного ст. 22 Закона потребителю уплачивается за каждый день просрочки неустойка в размере 1% цены товара.

За допущенное нарушение магазин должен был уплатить неустойку в размере _____ (_____) рублей.

*цена товара / 100% * 1% x кол-во дней просрочки = размер неустойки*

Как отмечалось, в претензии от «__» _____ 20__ г. я потребовал уменьшения покупной цены на сумму _____ (_____) рублей, а также выплаты неустойки в размере _____ (_____) рублей.

Магазин «_____» отказался выполнить мои требования, поэтому я вынужден обратиться в суд с исковым заявлением.

Действиями сотрудников магазина мне причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, пережитых мною в результате

неправомерных действий, _____

(обман, грубое обращение, оскорбление, унижение и др.)

Нанесенный мне моральный вред я оцениваю в сумме _____ (_____) рублей.

Кроме того, для защиты своих прав я был вынужден обратиться к адвокату, за услуги которого я заплатил _____ (_____) рублей.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.13, 15,18, 22, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу _____ денежные средства в размере _____ (_____) рублей, в том числе:

- в счет уменьшения покупной цены _____ руб.;
- неустойку за невыполнение требования о соразмерном уменьшении

покупной цены _____ руб.;

- компенсацию морального вреда _____ руб.;

- судебные расходы _____ руб.

2. Наложить на ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Копия документов, подтверждающих факт приобретения автомобиля

2. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.

3. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.

4. Копия квитанции об оплате услуг адвоката

5. Копия искового заявления для ответчика

6. Копия гарантийного талона.

«__» _____ 20__ г.

_____ Иванова П.С.

2.4 Продажа товара с истекшим сроком годности и возмещение вреда, причиненного товаром

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**

истец: Иванов Петр Сергеевич
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

**ответчик: Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

**о взыскании денежных средств за товар, неустойки,
возмещении убытков, компенсации морального вреда**

«__» _____ 20__ г. я приобрел у ответчика кефир марки
« _____ ». Факт покупки подтверждается кассовым чеком.

В силу ст.4 закона РФ «О защите прав потребителей» продавец
обязан передать потребителю товар надлежащего качества, однако это
требование Закона было грубо нарушено. Товар был передан мне с ис-
текшим сроком годности, что прямо запрещено законом.

В результате употребления кефира с истекшим сроком годности
я был госпитализирован с отравлением и провел на лечении 7 дней.
Расходы на лечение составили _____ руб.

«__» _____ 20__ г. я направил в адрес ответчика претензию, в ко-
торой просил вернуть стоимость товара и возместить убытки на лече-
ние. В добровольном порядке ответчик отказался удовлетворить мое
требование.

Требование потребителя в силу ст. 22 закона РФ «О защите прав
потребителей», должно быть исполнено в семидневный срок с момен-
та обращения. Как следует из отметки на претензии, она была полу-
чена ответчиком «__» _____ 20__ г., а, следовательно, должна была
быть удовлетворена не позднее «__» _____ 20__ г.

Согласно п.1 ст.23 закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение сроков исполнения требования потребителя об устранении недостатков выплачивается неустойка в размере 1 % стоимости товара за каждый день просрочки. Исходя из стоимости кефира, размер подлежащей взысканию неустойки составляет _____.
*цена товара / 100% * 1% x кол-во дней просрочки = размер неустойки*

Действиями ответчика мне причинен существенный моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

Для защиты своих прав я был вынужден обратиться к адвокату, за услуги которого я заплатил _____ руб.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 15, 18, 22, 23 закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика стоимость товара ненадлежащего качества _____ руб., а также расходы, понесенные на лечение, в размере _____ руб.;

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку удовлетворения требования в размере _____ руб.;

3. Возместить мне убытки, причиненные продажей некачественного товара, т.е. расходы, связанные с лечением, в размере _____ руб.;

4. Взыскать с ответчика компенсацию за причиненный моральный вред в размере _____ рублей;

5. Взыскать с ответчика расходы на оплату услуг адвоката в размере _____ руб.;

6. Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия кассового чека – 2 экз.;
2. Копия претензии – 2 экз.;
3. Копия выписного эпикриза – 2 экз.;
4. Копия документов об оплате услуг адвоката;
5. Копия искового заявления для ответчика

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

2.5 Приобретение товара дистанционным способом

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**

истец: Иванова Ирина Ивановна
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)

**ответчик: Индивидуальный
предприниматель**

_____ место жительства:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

**о взыскании денежных средств за товар, неустойки,
возмещении убытков, компенсации морального вреда**

«__» _____ 20__ г. я приобрела путем дистанционного способа продажи у ИП (Ф.И.О.) стиральную машину, уплатив продавцу 7500 руб. (гарантия 1 год). Доставка товара была произведена в вечернее время и передана в упаковке, без возможности внешнего осмотра, без проверки работоспособности, без составления акта приема-передачи, без предоставления в порядке, предусмотренном законодательством, информации о продавце, порядке и сроках возврата товара.

После освобождения товара от упаковки я обнаружила, что товар имеет серьезные механические повреждения, и немедленно приняла меры, чтобы вернуть товар доставившим его курьерам, однако это сделать не удалось. Дозвониться до продавца в тот же день также не удалось.

«__» _____ 20__ г., на следующий день после доставки указанного товара, я вручила представителю продавца письменное заявление-претензию с требованием о возврате уплаченных им за данный товар, имеющий указанные недостатки, денежных средств.

Однако представитель продавца уклонился от выполнения данного требования потребителя.

«___» _____ 20__ г. по моей просьбе специалистом авторизованного сервисного центра ООО «_____» было проведено обследование указанного товара и выявлено множество механических повреждений, свидетельствующих о том, что эти повреждения причинены во время транспортировки или хранения товара.

«___» _____ 20__ г. я снова обратилась к представителю продавца с повторным требованием о возврате денег, приложив к своей повторной претензии копию первоначального заявления, копию заключения сервисного центра и документ-доказательство причиненных убытков. Однако до настоящего времени не только мое требование не выполнено, но и ответа на претензию не получено.

Согласно нормам ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей (далее – Закон о ЗПП), при дистанционном способе продажи потребитель 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, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 данного Закона.

Я в полном соответствии с нормами ст.ст.18-24, 26.1 Закона предъявила «___» _____ 20__ г. представителю продавца требование о возврате уплаченных мной за вышеуказанный товар денежных средств. Мною также предъявлено заключение сервисного центра о наличии недостатков (механических повреждений) данного товара.

Согласно нормам п.6 ст.18 Закона о ЗПП, в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно нормам ст.22 Закона о ЗПП, требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Поскольку до настоящего времени продавец предусмотренные Законом обязанности не выполнил, по истечении предусмотренного Законом десятидневного срока применению подлежат нормы ст.23 Закона о ЗПП, согласно которым за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 данного Закона сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

В соответствии с нормами ст.18 Закона о ЗПП, потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные данным Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

«___» _____ 20__ г. в дополнении к претензии от «___» _____ 20__ г. в соответствии с нормами ст.18 Закона о ЗПП я потребовала от продавца возместить причиненные мне убытки в размере 4000 руб. Данное мое требование также не удовлетворено. На данный момент размер убытков увеличился.

В соответствии с нормами ст.15 Закона о ЗПП, компенсации подлежит также моральный вред, причиненный мне по вине продавца вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

С учетом того, что данный товар приобретался в качестве подарка накануне праздника, а по вине продавца вместо радости принес массу разочарований, я требую компенсировать причиненный мне моральный вред суммой 5000руб.

Основываясь на изложенном, руководствуясь законодательством о защите прав потребителей, гражданским процессуальным законодательством.

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика уплаченную мной сумму за товар ненадлежащего качества в размере 7500 руб.;

2. Взыскать с ответчика неустойку (пеню) за просрочку выполнения требования возврате суммы, уплаченной истцом, из расчета 75 руб. за каждый день просрочки выполнения данного требования, начиная с «___» _____ 20__ г. до даты вынесения решения суда по делу по данному иску.

3. Взыскать с ответчика убытки в размере 4000 руб.

4. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.

5. Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия документа об оплате товара;
2. Копия гарантийных обязательств на товар;
3. Копия заключения сервисного центра;
4. Копия заявления-претензии от «__» _____ 20__ г.
5. Копия дополнения к претензии от «__» _____ 20__ г.
6. Копии документов, подтверждающих убытки;
7. Копия иска и документов-приложений для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

3. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере финансовых услуг

3.1 Неверный расчет причитающихся к уплате процентов, штрафов и пеней

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:

_____) (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
«_____» место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате вклада, взыскании морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор банковского вклада от «__» _____ 20__ г. № ____.

«__» _____ 20__ г. я обратился к ответчику с требованием о возврате вклада и процентов по нему, на что получил отказ.

«__» _____ 20__ г. я направил ответчику повторное требование с указанием срока выплаты «__» _____ 20__ г., однако ответа не получил.

До настоящего времени я не получил вклад (сумма вклада - _____ руб.) и проценты по нему, размер которых в соответствии с заключенным между нами договором на настоящий момент составляет _____ руб. (расчет прилагается).

Незаконное удержание ответчиком существенной для меня денежной суммы причиняет мне моральные страдания. Моральный вред ответчик обязан компенсировать в соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей, а справедливым размером компенсации я считаю сумму _____ рублей.

В соответствии со ст.ст. 393, 834 ГК РФ, ст. 4, 13, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика:

1. Сумму вклада в размере _____ руб.
2. Проценты по вкладу _____ руб.
3. Компенсацию морального вреда в размере _____ руб.
4. Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Расчёт исковых требований – 2 экз.
2. Копия требования о возврате денежного вклада– 2 экз.;
3. Копия договора банковского вклада – 2 экз.;
4. Копия искового заявления для ответчика – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

3.2 Не предоставление информации о кредите

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ об обязании предоставить информацию, взыскании неустойки, компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20 ____ г. я получила от ответчика по почте кредитную карту с условиями ее использования и рекламным буклетом. Активация карты, как я поняла из присланных банком листовок, означала возможность получения мною заемных денежных средств в рамках кредитного договора. Лимит присланной по почте карты составлял 30000 руб. По условиям «договора по карте» Заемщик обязуется уплачивать банку:

- комиссии за снятие наличных(4,9%);
- ежемесячная комиссия за обслуживание кредита(1,9%);
- уплата процентов(23%);
- плата за выдачу наличных денежных средств за счет кредита(4,9%);
- комиссия за осуществление конверсионных операций(1%).

Присланные по почте рекламная листовка - «условия» активации карты (они же - условия кредитного договора) вопреки не содержали в себе необходимых и обязательных для таких соглашений сведений об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита: информацию о полной стоимости кредита(расходы заемщика, связанные с получением, обеспечением и обслуживанием кредита), о сроках обработки платежных документов, о возможности

согласования отдельных условий соглашения о выпуске карты, о порядке расторжения договора, об ответственности банка за нарушения договора (п.1 ст.10, п.1 ст.12, Закона «О защите прав потребителей», абзац 2 статьи 30 Закона «О банках и банковской деятельности» - права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге). Все мои попытки получить какие-либо объяснения от работников банка по структуре платежей, основаниям возникновения в тот или иной период конкретной суммы долга и т.д. сводятся к «разъяснению» работника офиса банка о том, что высылаемые мне по почте т.н. «счет-выписки» и есть «расчет задолженности».

Позднее я обратила внимание на то, что моя «задолженность», несмотря на регулярные платежи в счет погашения взятого кредита, никак не уменьшается. Мои попытки выяснить у своего «партнера» - Банка « _____ », механизм производимого им ежемесячного расчета финансовых операций, успехом не увенчались. Письменные разъяснения по начислению процентов и комиссий банк предоставлять не желает, а работники офиса заявляют лишь одно: «Весь расчет содержится в счет-выписках». Согласно последней «счет-выписке» моя задолженность перед банком на дату 08.08.2011 г. составляла 21351 руб. 41 коп. За весь период использования расчетной карты (лимит – 30000 руб.) я возвратила банку: за 2008г. – 10800руб, за 2009г. – 14500 руб., за 2010г. – 14100 руб., за 2011г. – 8400 руб. Итого – 47800 руб.

Из имеющихся платежных документов я установила, что банком неправомерно не производятся финансовые операции по расчету основного долга Заемщика – суммы кредита. А именно: в сумму «задолженности» Заемщика включаются все «комиссии» и «проценты», начисляемые банком, которые суммируются в одну сумму и становятся своеобразной исходной суммой (т.н. «входящий баланс») для начисления «процентов» и «комиссий следующего отчетного периода (месяца). «Проценты» - с «процентов»! То есть, грань между понятиями «основной долг» и «проценты», просто-напросто стирается. Банк вводит собственные «понятия», посредством которых производит собственные финансовые операции. Таким образом, банк сдерживает гашение суммы основного долга клиента, тем самым, увеличивая его «задолженность». В результате - сколько бы я не платила, я всегда остаюсь «в долгу» перед банком. Из содержания «счет-выписок» абсолютно невозможно «вычислить» ни сумму основного долга по кредиту, ни суммы трех ежемесячно начисляемых банком всевозможных

«комиссий» и «плат». Объяснить применяемый механизм «расчета» сотрудники Вашего банка также не могут.

Полагаю, что Банком допускаются существенные нарушения условий заключенного договора (не предоставление информации о производимых расчетах), а также нарушение действующего законодательства, в то числе законодательство о защите прав потребителей (ст. ст. 10, 16, 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Кроме того, при подобном способе заключения договора банк нарушает права потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы при подобном способе «заключения» кредитного договора (ст.ст.8, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», статьи 30 Закона «О банках и банковской деятельности»).

Согласно п. 2 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» - информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в числе других, цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе, при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Банк при предоставлении кредита не указал полную сумму, подлежащую выплате потребителем. В высланных банка т.н. «счет-выписках» полная итоговая сумма, подлежащая выплате потребителем - заемщиком во исполнение договора кредитования не содержится, график погашения этой суммы Банком не предоставляется. Потребитель должен сам методом арифметического сложения, вычитания, умножения и деления определять свою задолженность перед банком в каждом отчетном периоде. Вместо ежемесячного предоставления полных расчетов по всем наименованиям комиссий и процентов, банк направляет клиенту требование уплатить: «Проценты, платы, комиссии». Из этой «банковской услуги» абсолютно невозможно вычислить реальные проценты и комиссии, начисляемые банком клиенту в качестве ссудной задолженности.

Одновременное начисление банком клиенту т.н. «плат» за обслуживание счета (ст.ст.1, 8, 9, 10, 421, 422, 809, 819 ГК РФ, Положение Банка России от 26 июня 1998г. N 39-П «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками») является незаконным.

На направленную «___» _____ 20__ г. претензию об отказе

от договора и предоставлении мне информации о полной стоимости кредита: сумма заемных средств, сумма возвращенных средств, ежемесячные расчеты основных процентов и всех комиссий и прочих «плат», начисленных Банком в период действия кредитного договора, в установленный срок ответа мной не получено.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 10, 12, 15, 16, 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», статьей 30 Закона «О банках и банковской деятельности»

ПРОШУ СУД:

Взыскать с ответчика:

1. Обязать ответчика представить мне информацию о полной стоимости кредита: сумма заемных средств, сумма возвращенных средств, ежемесячные расчеты основных процентов и всех комиссий и прочих «плат», начисленных Банком в период действия кредитного договора.
2. Взыскать неустойку за неудовлетворение моих требований в добровольном порядке в размере _____ руб.
3. Взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.
4. Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Расчёт исковых требований – 2 экз.;
2. Копии рекламной листовки – 2 экз.;
3. Копии приходных ордеров в счет погашения задолженности по кредиту 17 шт. – 2 экз.;
4. Копии счетов-выписок 14 шт. – 2 экз.;
5. Копия претензии;
6. Копия искового заявления для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

3.3 Возмещение убытков, в связи с неисполнением указаний владельца банковского счета

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
« _____ » место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании убытков, взыскании процентов

13.03.2012 г. с открытого на мое имя у ответчика лицевого счета 40*****99 по банковской карте № 5*****6 неизвестным мне лицом, вопреки моей воле, были совершены операции на общую сумму 50879 руб. По данному факту я обращалась в адрес ответчика с заявлением от 13.03.2012 г.

Из представленного в мой адрес ответа от 19.04.2012 г. № 2***-ПК, а также в результате анализа полученной мной выписки по лицевому счету за период с 01.02.2012 г. по 21.03.2012 г. полагаю, что в результате ненадлежащего исполнения ответчиком принятых на себя обязательств мне причинены убытки в размере 50879 руб.

Так, 13.03.2012 г. в день совершения неизвестным мне лицом несанкционированных операций на общую сумму 50879 руб. я сообщила в адрес ответчика, что операции мной не производились, на совершение операций я никого не уполномочивала и попросила провести служебное расследование по данному обстоятельству. То есть фактически мной было доведено до сведения банка об отмене ранее полученного распоряжения неизвестного и неуполномоченного лица на списание денежных средств с моего счета.

Согласно ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету. В силу ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете,

допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором.

Фактически транзакции по моему счету после отмены мной распоряжения были совершены банком вопреки моей воле 15.03.2012 г. в 00-00 ч., а операции по счету согласно выписки датированы 20.03.2012 г.

Таким образом, банк с нарушением срока выполнения распоряжения (ст. 849 ГК РФ) и после отмены соответствующего распоряжения моим заявлением от 13.03.2012 г. произвел незаконное списание принадлежащих мне денежных средств с моего лицевого счета.

В соответствии с положениями ст. 856 ГК РФ в случае необоснованного списания банком со счета денежных средств банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьёй 395 ГК РФ.

расчет подлежащих уплате процентов:

ставка рефинансирования 8%, период – 60 дней

$8\%/360=0,022\%$; $0,022\%\times 60\text{дн.}=1,32\%$; $50.879/100\%\times 1,32\%=671,6$

руб.

В соответствии с положениями ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае оказания услуги ненадлежащего качества потребитель имеет право требовать возмещения убытков. Согласно ст. 15 указанного закона исполнитель обязан компенсировать причиненный потребителю моральный вред, действиями, нарушающими его права.

На мою претензию ответчик ответил молчанием, в установленный законом срок ответа не направил.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 845, 854, 856 ГК РФ, ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Обязать ответчика зачислить на мой лицевой счет денежные средства в размере 50879 руб., а также подлежащие уплате проценты в размере 671,6 руб. и компенсацию морального вреда, размер которой полагаю достаточным в размере 5000 руб. Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Расчёт исковых требований
2. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.
3. Копия договора банковского вклада
4. Копия искового заявления для ответчика

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

3.4 Навязывание дополнительных услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении убытков, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком 15.04.2011 г. был заключен кредитный договор № *** на сумму _____ руб. сроком на 10 лет. По условиям договора (п. 2.1.) я обязан уплачивать проценты на сумму кредита в размере 10% годовых.

Однако при заключении договора Банк настоял на заключение мной договора страхования жизни и здоровья. Во исполнение требования Банка мной был заключен договор страхования № *** от «__» _____ 2011 г. Страховая премия, уплаченная страховщику, составила 3500 руб.

В соответствии с положениями ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Таким образом, требование о заключении договора страхования при заключении кредитного договора являлось незаконным, в указан-

ной части условия кредитного договора недействительны. Убытки, понесенные мной в размере 3500 руб. подлежат возмещению ответчиком.

На мою претензию от «___» _____ 20__ г. ответчик ответил отказом.

Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответчик обязан компенсировать причиненный мне моральный вред, т.к. действия ответчика нарушили мои права, что принесло мне нравственные и физические страдания.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика в мою пользу убытки в размере 3500 руб.

Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда в размере _____ руб.;

Взыскать с ответчика штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Копия кредитного договора – 2 экз.;
2. Копия страхового полиса – 2 экз.;
3. Копия претензии – 2 экз.;
4. Копия искового заявления для ответчика.

«___» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

**3.5 Возмещение убытков, в связи
с ненадлежащим исполнением договора**

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**

истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения: _____

Цена иска: _____

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о взыскании убытков**

«__» _____ 20__ г. открытого на мое имя у ответчика лицевого счета 40*****99 по банковской карте № 5*****6 ответчиком ошибочно были совершены операции на общую сумму 60000 руб. По данному факту я обращалась в адрес ответчика с заявлением от «__» _____ 20__ г.

В результате ненадлежащего исполнения ответчиком принятых на себя обязательств мне причинены убытки в размере 60000 руб.

Так, «__» _____ 20__ г. в день совершения несанкционированных операций на общую сумму 60000 руб. я сообщила в адрес ответчика, что операции мной не производились, на совершение операций я никого не уполномочивала и попросила провести служебное расследование по данному обстоятельству.

Согласно ст. 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету. В силу ст. 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором.

В соответствии с положениями ст. 856 ГК РФ в случае необоснованного списания банком со счета денежных средств банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных статьёй 395 ГК РФ.

расчет подлежащих уплате процентов:

ставка рефинансирования 8%

период _____ – 60 дней

$8\%/360=0,022\%$

$0,022\% \times 60 \text{ дн.} = 1,32\%$

$60.000/100\% \times 1,32\% = 792 \text{ руб.}$

В соответствии с положениями ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае оказания услуги ненадлежащего качества потребитель имеет право требовать возмещения убытков. Согласно ст. 15 указанного закона исполнитель обязан компенсировать причиненный потребителю моральный вред, действиями, нарушающими его права.

На мою претензию ответчик ответил молчанием, в установленный законом срок ответа не направил.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 845, 854, 856 ГК РФ, ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика денежные средства в размере 60000 руб.;
2. Взыскать с ответчика проценты в размере 792 руб.;
3. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.

Приложения:

1. Расчёт исковых требований – 2 экз.;
2. Копия претензии от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
3. Копия договора оказания услуг – 2 экз.;
4. Копия искового заявления для ответчика

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

4. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере туристско-экскурсионных услуг

4.1 Отказ от договора

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании уплаченных по договору денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда

«___» _____ 20___ г. мною был заключен договор с ответчиком на оказание туристской услуги: были приобретены две путевки (для меня и моего мужа) на автобусный тур по Европе (Прага-Париж-Берлин).

Я свои обязательства по договору выполнила полностью - за путевки мною была уплачена сумма, эквивалентная 1000 (тысяче) долларов США по курсу Центробанка РФ на день платежа, а также 700 рублей за ж/д переезд Москва-Брест-Москва, что подтверждаю приходным ордером.

Одной из причин, почему я обратилась именно к ответчику, было посещение Берлина во время тура. Я давно мечтала посмотреть этот город.

В Бресте нам был подан автобус для тура по Европе, и уже в Бресте мы, туристы, заметили, что автобус очень старый и находится в плохом техническом состоянии. Много раз во время пути, начиная с Бреста, мы видели, что шоферы ремонтируют автобус. Поэтому неудивительно, что во время пути автобус сломался.

В 10 часов 30 минут утра 10 мая автобус сломался на шоссе в 150 км от Берлина. Представители ответчика - руководители группы - объяснили нам, что они звонили в техпомощь, но оказание услуг техпомощи для такого старого автобуса очень дорого и поэтому фирма-перевозчик пришлет нам другой автобус. 15 часов мы были вынуждены провести на обочине шоссе. Посещение и осмотр Берлина не состоялись. Только в 1 час 30 минут ночи 11 мая за нами пришел другой автобус. Мы были вынуждены без отдыха - ночевки и завтрака в гостинице, как это было обещано в договоре, ехать до Бреста. Получилось так, что мы находились без отдыха более двух суток.

Таким образом, ответчиком было допущено существенное отступление от условий договора на оказание туристской услуги, нам была оказана услуга с существенными недостатками.

Кроме того, я и мой муж перенесли большие физические и нравственные страдания - 15 часов томительного ожидания на обочине шоссе в незнакомой стране - без денег, без питьевой воды, без питания, мучительное чувство унижения от того, что нашими правами пренебрегают сознательно, не желая оплатить немедленный ремонт автобуса. Во время длительного (более 2 суток) периода без нормального отдыха у меня очень сильно отекли ноги - каждый шаг причинял мне физическую боль и этот отек сохранялся в течение нескольких дней уже после возвращения из тура. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» это дает мне право требовать возмещения морального вреда.

В соответствии со ст.29 Закона «О защите прав потребителей» я могу предъявить требования: соответствующего уменьшения цены оказанной услуги или расторжения договора об оказании услуги с существенными недостатками.

Я предъявила ответчику претензию с требованиями соответствующего уменьшения цены оказанной услуги и возмещения морального вреда, однако ответчик отказался в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования.

Отказ ответчика от добровольного удовлетворения моих законных требований также нанес мне моральный вред, в связи с тем, что я вынуждена затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 13, 15, 29 Закона «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор на оказание услуги с существенными недостатками - и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме: 1000 (тысяча) долларов США в рублевом эквиваленте по курсу Центробанка РФ на день платежа и 700 рублей.
2. Возмещения морального вреда, нанесенного мне и моему мужу, в размере 2000 рублей.
3. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.
4. Взыскать с ответчика штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложение:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия договора с турфирмой - 2 экз.;
3. Копия приходного ордера - 2 экз.;
4. Копия акта о вынужденной стоянке автобуса – 2 экз.;
5. Копия претензии – 2 экз.;
6. Копия ответа на претензию – 2 экз.

«__» _____ 20__ г.

_____ Иванова И.И.

4.2 Несвоевременное оказание услуги

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о соразмерном уменьшении стоимости услуги, компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20 ____ г. я приобрел у ответчика туристическую путевку N102088 по маршруту Таиланд (Бангкок - о. Пхукет).

Условия договора включали в себя проживание в 3-звездном отеле в период с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Однако за день до начала тура ответчиком было сообщено, что вылет в Бангкок перенесен на один день позднее, трансфер Бангкок – о. Пхукет также будет выполняться с задержкой. В результате проживать первые две ночи пришлось в 2-звездном отеле, обратный рейс был также перенесен на день раньше.

Считаю, что услуга была предоставлена некачественно и с нарушением предварительно оговоренных сроков. Кроме того мне была предоставлена недостоверная информация о туристском продукте. Все это причинило мне и моей семье серьезные неудобства, нравственные и физические страдания. Практически весь отпуск был испорчен.

« ____ » _____ 20 ____ г. я обратился к ответчику с претензией, ответ на которую до настоящего момента не получен.

Руководствуясь ст.12, 15, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

- взыскать с ответчика соразмерное уменьшение стоимости туристского продукта и обязать возвратить мне часть уплаченных денежных средств в размере _____ руб.;

- взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

Приложение:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия договора с турфирмой – 2 экз.;
3. Копия приходного ордера – 2 экз.;
4. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

4.3 Оказание услуг ненадлежащего качества

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Открытое акционерное общество**
«_____» место нахождения:

Общество с ограниченной
ответственностью
«_____» место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ **о возмещении излишне уплаченных денежных средств,** **компенсации морального вреда**

«__» _____ 20__ г. года я заключила с ООО «_____» договор о туристическом обслуживании.

В соответствии с пунктом 1.2 Договора мною уплачены денежные средства в размере _____ руб., необходимые для исполнения моего поручения по организации туристической поездки.

Вылет из г. Ростов-на-Дону был задержан (вместо вылета «__» _____ 20__ г. в 15:30 состоялся «__» _____ 20__ г. в 6:30), в связи с этим время пребывания в туре, гостинице, а также часть экскурсий, оплата которых включена в стоимость тура – потеряны. А также был задержан вылет из Италии в Россию на 8 часов, о котором я не была уведомлена туроператором «_____», в связи с чем самолёт прибыл в аэропорт Ростов-на-Дону «__» _____ 20__ г. в 21.10 час. по московскому времени.

Закон РФ «О защите прав потребителей» дает право туристу требовать возмещения убытков в случае нарушения установленных сроков начала и окончания оказания услуги. Кроме того, турист вправе

требовать неустойку за нарушение сроков начала и окончания путешествия (закон не указывает на конкретные сроки, а подразумевает разумные, сопоставимые с общей продолжительностью» путешествия). Например, по вине фирмы — организатора тура на сутки был задержан вылет в место отдыха.

«__» _____ 20__ г. мной была подана претензия о нарушении прав потребителя в ООО «_____». «__» _____ 20__ г. я получила ответ от ООО «_____» о том, что правовых оснований для удовлетворения моей претензии нет. События явились результатом действий авиакомпании «_____», которая являлась перевозчиком и несвоевременно известила своих контрагентов о невозможности выполнения рейса. Соответственно были задержаны обратные вылеты из Италии в связи с необходимостью поиска нового перевозчика и организации чартерного рейса.

Для возмещения нанесенного ущерба мне было рекомендовано обратиться с соответствующим требованием непосредственно к перевозчику, которым являлась авиакомпания «_____», по вине которого была допущена задержка рейса.

В соответствии с пунктом 74 правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» в случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом. Таким образом, обязанность по информированию пассажиров в случае изменения времени вылета самолета, в соответствии с законом, лежит именно на перевозчике.

В пункте 8 Письма Роспотребнадзора от 31.08.2007г. №0100/8935-07-32 сообщается, что при рассмотрении вопросов, связанных с защитой прав потребителей в сфере туристских услуг, необходимо учитывать особенности транспортного законодательства. Более того, указанное письмо определяет исключительную ответственность Перевозчика, которую тот несет за перевозку, осуществляемую как отдельно, так и в составе туристского продукта.

ПРОШУ СУД

1. Обязать Ответчиков возвратить мне денежные средства в размере _____ р., излишне уплаченных мной за гостиницу и экскурсию. Путевка стоила _____ руб. за 8 дней 7 ночей. Я находилась в тур-поездке 6 дней 5 ночей. Следовательно, сумма излишне уплаченных мной денежных средств равна _____/8*2 = _____ руб.
2. Взыскать с Ответчиков компенсацию за моральный вред, в размере _____ руб., причиненный мне в связи с недостоверной информацией о времени вылета, так как я была вынуждена находиться в неведении относительно моей предстоящей поездки, что стоило мне и моим близким (мужу – инвалиду II группы) больших нервных и физических затрат.
3. Взыскать с Ответчиков штраф в Федеральный бюджет в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя на основании ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора с ООО «_____» от «__» _____ 20__ г. – 3 экз.;
2. Копия квитанции об оплате – 3 экз.;
3. Копия авиабилета со штампом о подтверждении задержки вылета и прибытия – 3 экз.;
4. Копия страхового бланка – 3 экз.;
5. Копия ответа ООО «_____» на претензию, на 2-х листах – 3 экз.;
6. Копия искового заявления - 2 экз.

«__» _____ 2011 г. _____ Иванова И.И.

4.4 Причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении ущерба, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта

« ____ » _____ 20 ____ г. между мной и ответчиком был заключен договор о реализации туристского продукта, сформированного ООО « _____ ». По условиям договора мне предоставлялся комплекс услуг в период с _____ по _____, в том числе авиаперелет в г. Прагу (Чехия) и обратно; трансфер и размещение в трехзвездочном отеле « _____ » в одноместном номере (восемь ночей), включая завтрак; обзорная экскурсия по Пражскому граду в течение двух дней. В соответствии с договором цена туристских услуг составляет 80000 руб. Эта сумма была мною полностью оплачена, что подтверждается туристской путевкой и квитанцией к приходному кассовому ордеру, выданными ответчиком.

Однако в ходе оказания услуг трансфера «аэропорт-отель» в результате непроизвольного открытия багажного отсека автобуса был утрачен мой багаж со всеми личными носильными, в том числе теплыми, вещами. В результате отсутствия теплых носильных вещей и на фоне психологических переживаний по факту пропажи багажа я простудился и 2 дня провел в своем гостиничном номере, понеся расходы на медикаменты. Посетить экскурсию по указанной причине я также не смог.

Претензией от «__» _____ 20__ г. я просил ответчика возместить мне в добровольном порядке ущерб, причиненный ненадлежащим исполнением договора от 18 ноября 2011 г. о реализации туристского продукта, а именно:

- стоимость утраченных вещей и чемодана в размере 42250 руб.;
- стоимость медикаментов, приобретенных в результате расстройства здоровья, в размере 1600 руб.;
- компенсацию морального вреда в размере 10000 руб.

Одновременно просил соразмерно снизить стоимость оказанной услуги, частично возвратив уплаченные мной денежные средства в размере 20000 руб.

В соответствии со ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» претензия туриста (заказчика) к качеству туристского продукта должна быть рассмотрена туроператором в 10-дневный срок со дня ее получения туроператором.

Однако ответчик необоснованно ответил отказом на мою претензию.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ст.ст. 13, 14, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика:

1. стоимость утраченных вещей и чемодана в размере 42250 руб.;
2. стоимость медикаментов, приобретенных в результате расстройства здоровья, в размере 1600 руб.;
3. соразмерное уменьшение стоимости услуги, в размере 20000 руб.;
4. неустойку за отказ от удовлетворения требований в размере _____ руб.;
5. компенсацию морального вреда в размере 10000 руб.;
6. штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
2. Копия туристской путевки – 2 экз.;
3. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру – 2 экз.;

4. Копия акта утраты багажа- 2 экз.;
5. Копии чеков на приобретение медикаментов – 2 экз.;
6. Описание утраченных вещей с их ориентировочной стоимостью – 2 экз.;
7. Расчет требований – 2 экз.;
8. Ответ на претензию – 2 экз.;
9. Копия искового заявления.

«___»_____ 20___ г. _____Иванов П.С.

4.5 Предоставление недостоверной информации о туристическом продукте

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении убытков в связи с недостоверной информацией об услуге, компенсации морального вреда

«__» _____ 20__ г. я заключил с ответчиком договор №174 о реализации туристского продукта.

В соответствии с пунктом 2.1 Договора мною уплачены денежные средства в размере _____ руб. Также мною дано согласие на включение в стоимость тура дополнительной услуги – «аренда автомобиля».

По прибытии в Италию мне было объявлено, что такую услугу необходимо оплатить отдельно, так как она не входит в цену тура. Услуга была мною оплачена, о чём в тот же день сообщено туроператору в России.

Таким образом, оплата данной услуги произведена мною дважды. По вине ответчика на территории страны пребывания я вынужден был произвести незапланированные затраты, что не позволило мне посетить несколько городов Италии, так как у меня осталось недостаточно денежных средств на бензин.

Согласно ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Ответчиком же

была предоставлена недостоверная информация о приобретаемом продукте. В связи с этим излишне понесенные мной убытки подлежат возмещению ответчиком. А частично испорченный отпуск должен быть компенсирован в виде возмещения морального вреда, с учетом понесенных мной нравственных и физических страданий.

На основании изложенного, в соответствии со статьями 10, 12, 15, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика убытки, понесённые мною связи с повторной оплатой услуг по аренде автомобиля, в размере эквивалентном _____ евро;
2. Взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

Приложения:

1. Копия договора №74 от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
2. Копия платёжного документа об оплате дополнительной услуги – 2 экз.;
3. Копия страхового бланка – 2 экз.;
4. Копия документа, свидетельствующего о телефонных переговорах – 2 экз.;
5. Копия искового заявления.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

5. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере услуг общественного питания

5.1 Возмещение вреда жизни (здоровью)

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью «_____»**
местонахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении вреда здоровью, возврате уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

«___» _____ 20__ г. я вместе со своими друзьями проводил время в баре ответчика. Мы заказали фирменный алкогольный коктейль. Бармен перед приемом пояснил, что данный напиток необходимо употреблять, поджигая содержимое. Однако не сообщил, что следует делать далее. Я сделал так, как сказал бармен, однако пламя не погасло и перекинулось на мои лицо и шею. При этом руководство бара, проявило полное бездушие: отказалось вызвать скорую помощь, не извинилось и заставило полностью оплатить счет. Вызванная моими друзьями бригада скорой помощи доставила меня в больницу, где мне был поставлен диагноз: ожоги пламенем 1-2 степени 1,5% поверхности тела (лицо и шея).

Всё это в ходе судебного разбирательства будет подтверждено свидетельскими показаниями, фотографиями и записью на мобильном телефоне.

Таким образом, были нарушены мои права потребителя: не обеспечена безопасность для жизни и здоровья оказываемой услуги (ст. 7 Закона), 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 претензию от « ____ » _____ 20 ____ г. ответчик не ответил.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 7, 14, 29, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика стоимость услуги (напитка) ненадлежащего качества в размере 1500 руб.;
2. взыскать с ответчика расходы на лечение в размере 15000 руб.;
3. взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 15000 руб.;
4. взыскать с ответчика штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Приложения:

1. копия иска;
2. копия счета за обслуживание в баре – 2 экз.;
3. копия медицинского заключения о полученной травме – 2 экз.;
4. копия медицинского назначения лечения – 2 экз.;
5. копии чеков на лекарства и процедуры – 2 экз.;
6. фотографии 4 шт. – 2 экз.;
7. копия претензии – 2 экз.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ Иванов П.С.

**5.2 Возмещение убытков, связанных
с навязыванием дополнительных услуг**

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью « _____ »**
местонахождения:

Цена иска: _____

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о взыскании убытков, компенсации морального вреда**

« ____ » _____ 20__ г. я вместе с коллегой по работе посетил принадлежащее ответчику кафе « _____ ». Наш визит не носил увеселительного характера, нам необходимо было обсудить детали выполняемого на тот момент проекта.

Однако после того как нам принесли заказ, в зале начали играть музыканты. При этом разговаривать друг с другом было практически невозможно из-за шума музыки.

Когда нам принесли счет, оказалось, что в него включены услуги музыкантов в размере 100 руб. с человека. На наши попытки возразить по данному поводу сотрудниками ответчика в грубой форме пообещали применить к нам физическую силу, указав на охрану кафе.

В соответствии с положениями ст. 16 Закона о защите прав потребителей исполнителю запрещается без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. А если такие услуги оплачены, потребитель вправе потребовать исполнителя возврата уплаченной суммы.

Ранее я обращался с претензией от « ____ » _____ 20__ г., которая ответчиком оставлена без внимания.

Руководствуясь ст. 15, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика в мою пользу незаконно полученные денежные средства в размере 200 руб., которые я заплатил по счету, а также 1000 руб. в счет компенсации морального вреда;
2. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. копия иска;
2. копия счета за обслуживание – 2 экз.;
3. копия претензии – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

5.3 Возмещение морального вреда

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью « _____ »**
местонахождения:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании убытков, компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20__ г. я имел намерение пообедать в ресторане ответчика. Однако когда я попытался войти, путь мне преградил охранник. Указанный работник пояснил мне, что ресторан является частной собственностью, администрация оставляет за собой право отказать мне во входе или попросить покинуть заведение без объяснения причин. По его мнению, на мне был одет слишком яркий галстук зеленого цвета, а потому он не пропустит меня. Охранник также выразил сомнения в моей платежеспособности и намерении сделать заказ на крупную сумму. На мои требования пригласить администратора, сотрудник ресторана ответил отказом.

В результате необоснованного отказа в услугах ресторана я был вынужден вызвать такси, так как времени на обед оставалось все меньше, и поехать в другой ресторан.

Таким образом, я претерпел нравственные и физические страдания от унижительных и необоснованных высказываний в мой адрес со стороны сотрудников ответчика, а также понес расходы на услуги такси до другого ресторана и обратно в размере 500 руб.

В соответствии с положениями ст. 426 Гражданского кодекса РФ ответчик обязан оказывать услуги каждому, кто обратится. В силу ст. 13 Закона о защите прав потребителей ответчик обязан возместить мне убытки в виде понесенных мной расходов на услуги такси в размере 500 руб. Согласно ст. 15 Закона о защите прав потребителей от-

ветчик обязан возместить мне также моральный вред, причиненный виновными действиями. Размер компенсации причиненного мне морального вреда я оцениваю в размере 5000 руб.

Претензия от «__» _____ 20__ г. оставлена ответчиком без рассмотрения.

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. взыскать в мою пользу убытки в размере 500 руб., а также компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.;
2. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Приложения:

1. копия иска;
2. копия квитанции за услуги такси – 2 экз.;
3. копия претензии – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

6. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере ЖКХ

6.1 Отказ в предоставлении услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ об обязанности заключить договор

Мной были проведены необходимые работы по подключению моего домовладения, расположенного _____, к газовой сети: получены технические условия, выполнен проект, заключен договор подряда со специализированной организацией, установлены приборы учета.

В настоящий момент я обратился к ответчику за заключением договора газоснабжения домовладения, однако получил отказ со ссылкой на перегруженность газовой сети в зимний период времени.

Полагаю, что указанное основание отказа в заключении договора является незаконным. Наличие необходимой мощности сети подтверждается техническими условиями и проектом сети, рассчитанной на большее количество абонентов, чем фактически подключено в настоящий момент.

Отказ в присоединении к сети и заключении договора о предоставлении коммунальных услуг допускается только в случае: замечаний к техническим решениям проекта, нарушающим действующие нормы и правила, создающим угрозу безопасности и здоровью людей; отказ потребителя оплачивать коммунальную услугу исполнителю, обслуживающему присоединенную сеть.

Таким образом, отказ в заключении договора является незаконным, нарушает положения ст. 426 Гражданского кодекса РФ, ст. 13, 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» мне причитается компенсация морального вреда в результате нарушения моих прав. Отказ ответчика в заключении договора причинил мне нравственные и физические страдания, выразившиеся в ухудшении состояния здоровья, неоднократным обращением за медицинской помощью, расстройством сна.

На претензию от «___» _____ 20__ г. ответ мной не получен.

На основании изложенного

ПРОШУ:

1. обязать ответчика заключить договор газоснабжения домовладения, расположенного _____;
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. копия иска;
2. копия технических условий – 2 экз.;
3. копия схемы газопровода – 2 экз.;
4. копия претензии – 2 экз.;
5. копия почтовой квитанции.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

6.2 Неправомерное прекращение оказания услуги

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью УК**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ об обязанности оказать услугу, возмещении убытков, компенсации морального вреда

Я являюсь собственником квартиры № ____, расположенной _____
_____. « ____ » _____ 20__ г. ответчи-
ком была прекращена подача водоснабжения в мое жилое помещение.

На мои неоднократные жалобы по данному факту ответчик сообщил мне, что водоснабжение моей квартиры не будет восстановлено до тех пор, пока я не оплачу замену батареи в кухне и не допущу сотрудников компании для демонтажа старой и установки новой.

Я неоднократно поясняла ответчику, что произвела капитальный ремонт год назад и полностью заменила тепловые коммуникации. В настоящий момент я не намерена производить какую-либо замену оборудования, в том числе на возмездной основе.

В любом случае в соответствии с действующим законодательством прекращение предоставления услуг по водоснабжению является незаконным. Задолженности по оплате я не имею. Расцениваю действия ответчика исключительно как навязывание мне дополнительных возмездных услуг, что прямо запрещается положениями ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». В результате незаконных действий ответчика мне ежедневно причиняются убытки, так как я вынуждена использовать бутилированную воду для хозяйственных и личных нужд, а также причиняются нравственные и физические страдания.

На претензию от «__» _____ 20__ г. ответ мной не получен.

На основании ст. 15, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ СУД:

1. обязать ответчика восстановить оказание услуг по водоснабжению моей квартиры № __ по адресу _____;
2. возместить мне убытки, понесенные в результате неправомерного приостановления оказания услуг, в размере _____ руб. (на «__» _____ 20__ г.)
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. копия иска;
2. копия платежных квитанций за услуги 27 шт. – 2 экз.;
3. копия претензии – 2 экз.;
4. копия почтовой квитанции – 2 экз.;

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

6.3 Не предоставление информации об услуге

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: требования не подлежат оценке

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об обязанности предоставить информацию

Я являюсь собственником квартиры № ____, расположенной _____

Ответчиком с января текущего года изменена форма квитанций по оплате за коммунальные услуги. В новой квитанции стоимость оказываемых жилищно-коммунальных услуг ответчиком не расшифровывается, напротив каждой позиции проставлен прочерк. Сумма, подлежащая оплате, обозначается в графе «Итого», что лишает меня возможности оценить правильность начисляемых ответчиком к оплате средств.

Согласно ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан предоставлять потребителю информацию об основных потребительских свойствах, а также цену.

На мою претензию от «__» _____ 20__ г. ответчик не ответил.

На основании ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. обязать ответчика предоставить мне расшифровку начисленных к оплате платежей за жилищно-коммунальные услуги за период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Приложения:

1. копия иска;
2. копия квитанций за услуги – 2 экз.;
3. копия претензии – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

6.4 Оказание услуг ненадлежащего качества

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании излишне уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

Ответчик является управляющей организацией по дому № _____
расположенному по адресу _____.

Обязательства по оплате коммунальных услуг мною исполняются
надлежащим образом, что подтверждается квитанциями об оплате.

В период с _____ по _____ коммунальные услуги предоставля-
лись ненадлежащего качества, а именно:

- отключение отопления на период _____,
- отключение электроснабжения на период _____,
- отключение горячего водоснабжения на период _____,
- отключение холодного водоснабжения на период _____.

Данное отключение произошло по вине _____,
в виду неисполнения ответчиком обязанности по своевременному
предприятию мер для предотвращения аварий, в т.ч. в виду не прове-
дения мероприятий по своевременной обрезке деревьев и т.д. Своев-
ременно последствия аварий устранены не были. Мне пришлось в те-
чение _____ обходиться без коммунальных услуг,
в связи с чем, мне были причинены значительные неудобства. В то же
время в соответствии Правилами предоставления коммунальных ус-
луг исполнитель обязан устранять аварии, а также выполнять заявки
потребителей в сроки, установленные законодательством Российской
Федерации, что сделано не было.

«__»_____ 2012 г. мною был получен счет на оплату коммунальных услуг за период _____, выставленный без учета перерасчета предусмотренного действующим законодательством, за время непредставления коммунальных услуг. Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае оказания услуг ненадлежащего качества потребитель вправе требовать соразмерного уменьшения стоимости услуг, а также возмещения убытков.

На основании вышеизложенного, в соответствии с действующим законодательством

ПРОШУ:

1. обязать ответчика произвести перерасчет (корректировку в сторону уменьшения) стоимости коммунальных услуг за период _____, взыскав в мою пользу сумму переплаты;
2. на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.

Приложения:

1. копия иска;
2. копии квитанций за услуги 5 шт. – 2 экз.;
3. копии платежных квитанций 5 шт. – 2 экз.;
4. копии актов приостановления оказания услуг 4 шт. – 2 экз.

«__»_____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

6.5 Навязывание дополнительных услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: требования не подлежат оценке

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ об обязанности оказать услугу

Я являюсь собственником квартиры № ____ в г. Ростове-на-Дону по ул. _____. Мной было принято решение об установке приборов учета горячего и холодного водоснабжения в моей квартире. С указанной целью я обратился к ответчику с заявлением.

Однако ответчик сообщил мне, что установку счетчиков он не произведет без заключения возмездного договора по оказанию услуг на обслуживание приборов учета.

В указанной услуге я не нуждаюсь. Заключать договор не намерен. Фактически действиями ответчика нарушаются нормы ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» - запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 426 Гражданского кодекса РФ, ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. обязать ответчика произвести установку приборов учета водоснабжения в принадлежащей мне квартире № ____ по адресу _____.

Приложения:

1. копия иска;
 2. копия заявления об оказании услуги – 2 экз.;
 3. копия свидетельства о праве собственности – 2 экз.;
- «__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

7. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ **в сфере бытовых услуг**

7. 1 Возмещение стоимости утраченной вещи

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ **о возмещении стоимости утраченной вещи, возврате** **уплаченных денежных средств, взыскании неустойки,** **компенсации морального вреда**

15 февраля 2011 года между мной и ответчиком был заключен договор на оказание услуг, подтверждением которого является квитанция № ***. Согласно этому договору, ответчик обязался произвести химическую чистку принадлежащей мне дубленки в срок до «__» _____ 20__ г. Моей обязанностью, согласно договору, было уплатить указанную в нем сумму – _____ руб. С моей стороны условия договора были выполнены; уплата указанной суммы подтверждается квитанцией.

Когда в указанный в договоре срок я пришла за вещью, оказалось, что работа была сделана ответчиком некачественно: дубленка полностью потеряла вид (вся в пятнах, полосах и разводах), носить такую дубленку абсолютно невозможно. Я потребовала от ответчика устранить дефекты или возместить мне ущерб. Специалистами ответчика была проведена проверка качества, в результате этой проверки мне было заявлено, что все эти недостатки возникли из-за длительной носки дубленки. Я не согласна с результатами этой проверки, так как

дубленка была почти новая - только первый раз я отдавала ее в чистку.

Я обратилась в экспертную организацию, где была проведена независимая экспертиза, показавшая, что дефекты возникли в результате химической чистки.

В соответствии с п.1 ст.35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае повреждения вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее однородной вещью аналогичного качества, а при отсутствии такой вещи - возместить потребителю двукратную цену поврежденной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Я обратилась к ответчику с претензией, но ответчик не принял мою претензию, в связи с чем я была вынуждена отправить претензию по почте. В течение 10-ти дневного срока ответа я не получила. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Действиями ответчика мне причинены физические страдания - в холодную погоду я вынуждена ходить в демисезонной одежде, так как ответчик вследствие ненадлежащим образом выполненной работы испортил единственную теплую вещь, которая у меня была, а также нравственные страдания - поскольку работники химчистки грубо со мной разговаривали, отказались в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования и я вынуждена тратить время и средства для защиты своих нарушенных прав. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» это дает мне право требовать возмещения морального вреда, который я оцениваю в размере 1000 рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст.309, 310 ГК РФ, ст.ст. 4, 14, 15, 17, 31, 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ СУД:

1. Взыскать с ответчика 2-кратную стоимость испорченной дубленки в размере $16800 = 8400 \text{ рублей} \times 2$. Стоимость дублен-

- ки производства Италии - 8400 рублей подтверждаю кассовым чеком.
2. Взыскать с ответчика стоимость услуги (химчистки) в размере _____ руб.
 3. Взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.
 4. Взыскать с ответчика компенсацию за причиненный мне моральный вред в размере 1000 рублей.
 5. Взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия квитанции о заказе. – 2 экз.;
3. Копия претензии ответчику – 2 экз.;
4. Копия уведомления о вручении претензии с описью вложения заказного письма и почтовой квитанции – 2 экз.;
5. Копия кассового чека на дубленку – 2 экз.;
6. Копия акта экспертизы – 2 экз.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ Иванова И.И.

7.2 Несвоевременное выполнение работ (услуг)

Мировому судье с/у № _____
_____ района

г. Ростова-на-Дону

истец: **Иванова Ирина Ивановна**

проживающая по адресу: _____ (тел. _____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**

« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о возмещении уплаченных денежных средств по договору, взыскании неустойки

« ____ » _____ 20 ____ года мною был заключен договор на выполнение работ по изготовлению и монтажу металлопластиковых окон стоимостью _____ руб.

В соответствии с условиями Договора срок выполнения работ составляет _____ дней. В настоящее время установленный договором срок выполнения работ нарушен. Период просрочки составил 21 день. До настоящего момента окна ответчиком не изготовлены и не установлены.

Согласно ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае нарушения сроков выполнения работ вправе отказаться от исполнения договора.

За нарушение установленных договором сроков выполнения работ исполнитель обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы.

Согласно ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требование о возврате уплаченных по договору денежных средств должно быть удовлетворено исполнителем в течение 10 дней.

Ввиду просрочки исполнения договора от его исполнения я отказался претензией от « ____ » _____ 20 ____ г. и потребовал вернуть мне уплаченные денежные средства.

Однако в ответ на претензию мной получен отказ.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст.28 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные по договору денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку за невыполнение в срок договора и неудовлетворение в установленный законом срок моих законных требований в размере 3% цены работ (услуги) за каждый день просрочки, начиная с «__» _____ 20__ года по день возврата денежных средств. На день предъявления иска размер неустойки (пени) составил _____ руб. (3% цены работ * кол-во дней просрочки);
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия квитанции о заказе – 2 экз.;
3. Копия приходного кассового ордера – 2 экз.;
4. Копия претензии от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
5. Копия ответа на претензию.

«__» _____ 20__ г. _____ (Иванова И.И.)

7.3 Ненадлежащее выполнение работ (услуг)

Мировому судье с/у № _____
_____ района
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании стоимости утраченной вещи, плаченных денежных средств, неустойки

«__» _____ 200__ г. между мной и ООО «_____» был заключен договор на оказание услуг по химической чистке (наименование вещей), что подтверждается квитанцией-договором № _____ от «__» _____ 200__ г. За услуги по химической чистке согласно договору я заплатила _____ рублей. В чистку были сданы _____ (наименование вещей, краткое описание, количество).

Когда я пришла получать вещи из химчистки, то обнаружила, что они местами существенно деформированы. Я оставила их на доработку, однако, когда пришла забирать «__» _____ 200__ г. оказалось, что деформация не устранена. Повреждений на момент сдачи в чистку, вещи не имели, что подтверждено квитанцией-договором (в ней отсутствуют отметки о наличии повреждений).

Заключенный между мной и ответчиком договор на оказание услуг по химической чистке является договором возмездного оказания услуг. Следовательно, к нему применяются нормы Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 35, 36 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 716 Гражданского кодекса РФ, п. 11 и 12 Правил бытового обслуживания населения в РФ от 15.08.97 г. №1025 исполнитель обязан информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказанной услуги). Однако меня никто не предупредил.

дил о возможных последствиях чистки. Информации об этом в договореквитанции тоже не было.

Качество услуги, оказанной ответчиком, не соответствует обязательным требованиям, предусмотренным действующим законодательством. Приемщица не сообщала мне о последствиях химической чистки. С недостатками использовать возвращенные вещи невозможно.

Согласно ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае повреждения вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее однородной вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Я обратилась к ответчику с претензией. В течение 10-ти дневного срока ответа я не получила. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

На основании вышеизложенного и в соответствии с положениями Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 12 Правил бытового обслуживания населения

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика двукратную стоимость утраченных (поврежденных) вещей в размере _____, а также понесенные мной расходы по оплате услуг химчистки - _____ рублей, неустойку в размере _____ руб.
2. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия квитанции о заказе – 2 экз.;
3. Копия приходного кассового ордера – 2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.

«__» _____ 20__ г.

_____/Иванова И.И. /

7.4 Несоответствие изготовленного товара условиям договора

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной**
ответственностью
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ **о соразмерном уменьшении стоимости выполненной работы,** **компенсации морального вреда**

« ____ » _____ 200__ г. между мной и ответчиком был заключен договор купли-продажи индивидуального изделия - столешницы (материал – шпон дуба), которое ответчик фактически обязался изготовить по индивидуальному заказу. Необходимые замеры ответчиком были произведены по месту моего жительства. По результатам сборки и установки обнаружилось несоответствие индивидуального изделия размерам помещения, в котором должна была быть установлена столешница.

Я неоднократно устно обращался с претензией в адрес ответчика, однако устранить недостатки или возратить уплаченные денежные средства ответчик отказался, мои законные требования игнорирует. С письменной претензией я в адрес ответчика не обращался. Ссылки на то, что столешница не устанавливается надлежащим образом по причине неровности стен – несостоятельна. Наличие недостатков в изготовленном изделии подтверждается заключением специалиста (эксперта), что также оставлено ответчиком без внимания. Экспертизу товара я провел по своей инициативе и за свой счет вынужденно, так как ответчик от осмотра товара, проведения исследования его качества уклонился. Все относящиеся к настоящему делу документы прилагаю к настоящему заявлению.

Согласно ст. 36 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги). При оформлении заказа ответчик не сообщал мне о невозможности изготовления изделия в связи с дефектами помещения.

На основании изложенного

ПРОШУ:

1. обязать ответчика соразмерно снизить стоимость выполненной работы и вернуть 10000 руб. из уплаченных мной средств по договору;
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере 10000 руб.

Приложения:

1. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
2. Копия кассового (товарного) чека – 2 экз.;
3. Копия заключения специалиста (эксперта) – 2 экз.;
4. Копия искового заявления для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

**7.5 О взыскании уплаченных денежных средств, неустойки
компенсации морального вреда, обязанности совершить действия**

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о взыскании уплаченных денежных средств, неустойки,
компенсации морального вреда, обязанности совершить
действия

« ____ » _____ 20 ____ года мною был заключен договор на выполнение обществом работ по изготовлению набора мягкой мебели стоимостью _____ руб.

Не прошло и полгода, как в наборе мебели обнаружились недостатки ткани – ворс ткани осыпается, цвет ткани неоднородно изменяется. В силу преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» выявленный недостаток является существенным, так как не может быть устранен либо его устранение требует несоразмерных временных и материальных затрат.

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в течение гарантийного срока (в течение 2-х лет с момента заключения договора) вправе предъявлять исполнителю требования, связанные с существенными недостатками работы. Так, потребитель в случае обнаружения в выполненной работе (оказанной услуге) существенных недостатков, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы, а также полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (услуги).

Я обращалась к ответчику с претензией, в которой отказалась от исполнения договора, однако в установленный законом срок ответ получен не был, что расценивается мной как отказ в удовлетворении моих требований. Согласно ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» возврат уплаченной суммы должен быть осуществлен исполнителем в течение 10 дней. В соответствии с положениями указанной статьи за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Действиями ответчика мне причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.29 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные за работу денежные средства в размере _____ руб.;
2. обязать ответчика вывезти набор мягкой мебели ненадлежащего качества;
3. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.
4. взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.
5. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика.
2. Копия квитанции о заказе – 2 экз.;
3. Копия приходного кассового ордера -2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.;
5. Фотографии 5 шт. – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

**7.6 Возмещение убытков, связанных
с ненадлежащим качеством работ (услуг)**

**В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону**
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о возмещении убытков, связанных с ненадлежащим
качеством работ (услуг), взыскании неустойки, компенсации
морального вреда

«___» _____ 20__ года мною был заключен договор на выполнение работ по изготовлению и монтажу металлопластиковых окон стоимостью _____ руб.

Ответчик работы выполнил в установленный договором срок. Однако работы выполнены некачественно: имеются непримыкания оконных элементов к раме, нарушена вертикальность установки окон, не произведено оштукатуривание примыкающих поверхностей (что было предусмотрено договором). Указанные обстоятельства были отражены мной в акте приемки выполненных работ.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков в работе потребитель вправе требовать возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

На мои неоднократные устные просьбы устранить недостатки выполненной работы ответчик не прореагировал. Поэтому я был вынужден заключить договор с ИП _____, который произвел устранение недостатков. Цена договора на устранение недостатков составила _____ руб.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение установленных договором сроков выполнения работ исполнитель обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы, но не свыше цены работы.

Действиями ответчика мне причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика расходы на устранение недостатков выполненной им работы в размере _____ руб.
2. взыскать неустойку в размере 3% цены работ (услуги) за каждый день просрочки за период с «__» _____ 20__ года по «__» _____ 20__ года (3% цены работ * кол-во дней просрочки) в размере _____ руб.
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия квитанции о заказе – 2 экз.;
3. Копия приходного кассового ордера – 2 экз.;
4. Копия акта приемки выполненных работ с замечаниями – 2 экз.;
5. Копия договора с ИП _____, приходного кассового ордера и акта выполненных работ – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

8. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере услуг пассажирского транспорта

8.1 Ненадлежащее качество оказания услуги

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

(тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
«_____» место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о соразмерном уменьшении стоимости услуги, компенсации морального вреда

« » _____ 20 г. я приобрел билет на поезд №_____, следующий по маршруту Ростов-Адлер, тем самым между мной и ответчиком был заключен договор перевозки, в соответствии с которым ответчик принял на себя обязательства перевезти меня в пункт назначения в установленные сроки и предоставить мне в пути следования услуги. Заплатив за проезд и прокат постельного белья, я свои обязательства выполнил. Данный факт подтверждается железнодорожным билетом на сумму _____ (пользование бельем включено в стоимость билета).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон) исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Кроме того, эти услуги должны соответствовать по качеству установленным действующим законодательством требованиям.

Однако требования Закона и мое право на надлежащее качество услуг были нарушены: не было предоставлено место в вагоне согласно билету (я вынужден был занять верхнюю полку, хотя специально

приобретал билет на нижнюю по состоянию здоровья), поезд отправился с опозданием в 3 часа.

Все это привело к значительному ухудшению условий пребывания в вагоне, вызвало ряд неудобств, а также привело к ухудшению состояния здоровья, нарушению сна, отдыха.

Ввиду ненадлежащего качества услуг и неправомерного поведения ваших работников при исполнении служебных обязанностей, мне были причинены моральные и физические страдания, подлежащие в соответствии со ст. 15 Закона компенсации.

На мою претензию от «__» _____ 20__ г. ответчик ответил отказом.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 15 и 29 Закона

ПРОШУ:

1. взыскать разницу в виде соразмерного уменьшения стоимости услуг на 40 %;
2. взыскать компенсацию за причинение морального вреда в сумме 3000 рублей;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия билета с отметкой о предоставлении другого места – 2 экз.;
3. Копия претензии с отметкой о вручении – 2 экз.;
4. Копия ответа на претензию.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

8.2 Отказ в оказании услуги

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор воздушной перевозки по маршруту Ростов-Москва, рейс № ***. Указанное обстоятельство подтверждается квитанцией электронного билета №*****, код брони*****. Билет был оплачен мной в полном объеме с помощью банковской карты на сайте авиакомпании.

При регистрации на рейс в день вылета мне было отказано в предоставлении посадочного талона по тому основанию, что ответчиком осуществлена перепродажа билетов на рейс и все места были уже заняты пассажирами, которые прибыли на регистрацию до меня.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать потребителю услугу надлежащего качества. Ответчиком указанное требование не исполнено.

Претензией от « ____ » _____ 20__ г. я отказался от договора перевозки и просил вернуть уплаченные денежные средства, компенсировать моральный вред в размере 5000 руб.

Ответ на претензию в установленные законом сроки мной не получен.

Считаю, что действиями ответчика мне причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст.4, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные по договору перевозки денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика.
2. Копия электронного билета с отметкой об отказе в посадке – 2 экз.;
3. Справка банка, подтверждающая факт оплаты первоначальной перевозки – 2 экз.;
4. Копия кассового чека о приобретении нового билета – 2 экз.;
5. Копия претензии с отметкой о вручении.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

8.3 Отказ в заключении (исполнении) договора

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании убытков, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор воздушной перевозки по маршруту Ростов-Москва, рейс № ***. Указанное обстоятельство подтверждается квитанцией электронного билета №*****, код брони*****. Билет был оплачен мной в полном объеме с помощью банковской карты на сайте авиакомпании.

«__» _____ 20__ г. при регистрации на рейс сотрудником стойки регистрации было отказано в регистрации на рейс по тому основанию, что моя фамилия не была найдена в списке пассажиров. В подтверждение отказа на бланке электронного билета сотрудником аэропорта была выполнена отметка. Одновременно мне посоветовали обратиться в круглосуточный офис авиакомпании для выяснения дополнительной информации. Однако сотрудник ответчика в офисе сообщил, что ничего не понимает в этих распечатках и помочь мне ничем не сможет.

В результате я вынужден был приобрести новый билет по цене значительно выше первоначальной и улететь следующим рейсом.

Как выяснилось позднее, в момент покупки я перепутал местами в форме бронирования имя и фамилию, что привело к проблемам на регистрации. Однако согласно п. 69 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 02.04.2012) «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров,

грузоотправителей, грузополучателей» если билет был объявлен пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то перевозчик обязан немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира. Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

Таким образом, ответчиком не было принято соответствующих мер, предписанных законодательством, отказ в перевозке был незаконным.

На мою претензию от «__» _____ 20__ г. ответчик ответил молчанием.

Считаю, что действиями ответчика мне причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 13, 14, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика убытки по приобретению нового билета в размере _____ руб.;
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия квитанции электронного билета № ***** - 2 экз.;
2. Копия квитанции электронного билета № ***** - 2 экз.;
3. Справки банка, подтверждающие факт оплаты билетов – 2 шт. (копии для ответчика);
4. Копия претензии - 2 экз.;
5. Копия искового заявления для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

8.4 Возмещение вреда жизни, здоровью, имущества потребителя

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении убытков, компенсации морального вреда

Я, Иванов П.С., произвел авиакомпанией ответчика перелет по маршруту Париж-Ростов согласно договору перевозки, что подтверждается билетом № *****, посадочным талоном, рейс № ****, дата вылета _____.

Однако по прилету в аэропорт прибытия выяснилось, что мой багаж ответчиком не доставлен, остался в аэропорту отлета и будет доставлен только на следующий день. Одновременно мне было предложено вернуться за получением багажа на следующий день, так как правила Таможенного союза не позволяют получить несопровождаемый багаж в прямом международном сообщении сотрудникам авиакомпании самостоятельно.

Багаж действительно прибыл в аэропорт г. Ростова-на-Дону на следующий день в полной сохранности. Однако для того, чтобы получить багаж, я был вынужден воспользоваться услугами такси по пути в аэропорт и обратно, т.к. рейс прибыл в середине рабочего дня, а я не располагал достаточным временем, чтобы воспользоваться услугами общественного транспорта. Тем самым я понес убытки в размере _____ руб.

Согласно ст. 13, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причиненные ненадлежащим оказанием услуг, подлежат возмещению в полном объеме.

На мою претензию от «___»_____ 2012 г. ответчик не ответил.

Считаю, что действиями ответчика мне причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 13, 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать причиненные в результате ненадлежащего оказания услуги убытки в размере _____;
2. взыскать компенсацию морального вреда в сумме 1000 руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере пятидесяти процентов от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Приложения:

1. Копия квитанции электронного билета № ***** - 2 экз.;
2. Справка банка, подтверждающая факт оплаты первоначальной перевозки – 2 экз.;
3. Копия акта не прибытия багажа – 2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.;
5. Копия кассового чека за услуги такси – 2 экз.;
6. Копия искового заявления для ответчика.

«__»_____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

8.5 Нарушение сроков оказания услуги

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании неустойки, компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20__ г. я приобрел билет на поезд № XX по маршруту Ростов – Адлер. Поезд должен был отправиться из Ростова « ____ » _____ 20__ г. в 21 час. 38 мин. Прибытие в Адлер должно было состояться на следующий день в 8 часов 44 минуты. Стоимость билета составила 3036 руб. 70 коп. Таким образом, между мной и ответчиком был заключен договор перевозки. Оплатив сумму договора перевозки, я свои обязательства перед ответчиком выполнил надлежащим образом. Однако ответчик в нарушение ст. 4 и ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» ненадлежащим образом исполнил свои обязательства в части срока договора (срока окончания оказания услуги). Так, « ____ » _____ 20__ г. в предусмотренное договором перевозки время 08 часов 44 минуты поезд Ростов-Адлер в пункт назначения не прибыл. Согласно справке от « ____ » _____ 20__ г. поезд Ростов-Адлер прибыл на станцию Адлер в 09 час. 45 мин.

Согласно п.68, п.71 ж Постановления Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», а также ст.121 от 10.01.2003 № 18 ФЗ «Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации», до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, к перевозчику может быть предъявлена претен-

зия в случае задержки отправления или опоздания поезда – в течение 45 дней. К претензии должны быть приложены проездные документы (билеты). Претензия была мной направлена в адрес перевозчика «__» _____ 20__ г., однако ответчик ответил отказом.

В соответствии со ст.110 Устава, ст.76 Правил, за задержку отправления поезда или опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что задержка или опоздание поезда произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни и здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств.

Расчет неустойки за опоздание поезда на 1 целый час:

3036,70 руб. / 100% x 3% = **91,11 руб.**

Считаю, что действиями ответчика мне также причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 15 и 29 Закона

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков оказания услуги по перевозке в размере 91 руб. 11 коп.;
2. взыскать компенсацию за причинение морального вреда в сумме 3000 руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика;
2. Копия билета – 2 экз.;
3. Копия справки о прибытии поезда с опозданием – 2 экз.;
4. Копия претензии с отметкой о вручении – 2 экз.;
5. Копия ответа на претензию.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

9. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере медицинских услуг

9.1 Навязывание дополнительных услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда

«__» ____ 20__ г. я обратилась в клинику ответчика с целью получения консультации врача кардиолога на платно-договорной основе.

Однако при оформлении договора мне было сообщено, что консультация у кардиолога должна сопровождаться обязательным предварительным визитом к терапевту, а также необходимо сдать 2 анализа. Без вышеуказанных процедур заключать со мной договор на услуги консультационного характера у кардиолога сотрудник больницы отказалась.

Я вынуждено согласилась на заключение договора на навязанных мне условиях с включением дополнительно навязанных мне услуг, стоимость которых была оплачена мной в кассу в размере 2500 руб., что подтверждается копией приходно-кассового ордера № _____. Фактически навязанными услугами я так и не воспользовалась.

В соответствии с положениями ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потреби-

тель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

На мою претензию от «__» _____ 20__ г. ответчик ответил отказом.

В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя (10 дней) устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Считаю, что действиями ответчика мне также причинен моральный вред. Согласно ст. 15 закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав, подлежит возмещению причинителем вреда.

С учетом изложенного, руководствуясь ст. 15, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные мной за дополнительные услуги по посещению врача терапевта и сдачу 2 анализов денежные средства в размере 2500 руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.;
3. взыскать в счет компенсации морального вреда 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления;
2. Копия договора – 2 экз.;
3. Копия квитанции об оплате услуг – 2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.;
5. Копия ответа на претензию – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов И.И.

9.2 Возмещение вреда жизни, здоровью потребителя

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате уплаченных денежных средств, возмещении убытков, компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20 ____ г. я обратился к ответчику за оказанием платной медицинской услуги: _____, которую выполнял работник ответчика. Указанное обстоятельство подтверждается медицинской картой больного N _____. Факт заключения между мной и ответчиком договора на оказание медицинской услуги подтверждается квитанцией от « ____ » _____ 20 ____ г. на сумму _____ (_____) рублей.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги были безопасны для его здоровья, однако в результате проведенной операции мне был причинен вред здоровью: _____

(указать, в чем конкретно выразился вред здоровью).

Данное обстоятельство подтверждается:

- справкой _____ N _____ (наименование медицинского учреждения) от « ____ » _____ 20 ____ г. о том, что мне была оказана медицинская помощь по _____; (указать характер медицинской помощи);

- выпиской из медицинской карты амбулаторного больного того же медицинского учреждения.

В результате некачественного оказания медицинской услуги были причинены вред здоровью, а также физические и нравственные страдания, сопровождавшиеся плохим самочувствием, эмоциональным стрессом от длительного дополнительного лечения.

Согласно ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный здоровью потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

Размер дополнительно затраченных денежных средств на постоперационное лечение составил _____ руб., что подтверждается копиями прилагаемых справок и чеков.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.

Перенесенные мною физические и нравственные страдания я оцениваю в 50000 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 7, 14, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика стоимость оказанных услуг ненадлежащего качества в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика убытки, понесенные на постоперационное лечение, в размере _____ руб.
3. взыскать компенсацию морального вреда в сумме 50000 рублей.

Приложения:

1. Квитанция об оплате оказанной медицинской услуги – 2 экз.;
2. Копии документов, подтверждающих нанесение вреда здоровью и затраты на реабилитацию на 75 листах – 2 экз.;
3. Расчет суммы претензии;
4. Копия искового заявления.

«__» _____ 20__ г.

_____ Иванов П.С.

9.3 Не предоставление надлежащей информации

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной**
ответственностью
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ **о соразмерном уменьшении стоимости услуги, взыскании** **убытков, компенсации морального вреда**

«__» _____ 20__ г. я обратилась в ООО «_____» для проведения омолаживающих процедур. Врачом **** мне было рекомендовано проведение курса мезотерапии новым французским препаратом. Указанную услугу я оплатила в кассу клиники и была приглашена для прохождения процедуры.

Однако в результате процедуры у меня произошло ассиметричное опухание бровей, покраснения по всей поверхности лица и проступила мелкая сыпь. Врач пояснила это тем, что это побочные действия препарата, проявляющиеся у всех пациентов в различной степени.

В соответствии с положениями ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация об основных потребительских свойствах услуги должна быть предоставлена потребителю в момент заключения договора. Согласно ст. 7 указанного закона потребитель имеет право получить услугу безопасную для жизни и здоровья. Согласно ст. 12 закона в случае не предоставления потребителю полной и достоверной информации об услуге потребитель вправе, в том числе, требовать соразмерного уменьшения стоимости услуги.

О возможных побочных эффектах меня никто не уведомил. В результате проведенных процедур несколько дней я была нетрудоспособна, так как выйти на работу в таком состоянии я не могла. При

этом вынужденно понесла дополнительные затраты на восстановление своего внешнего вида, которые составили _____ руб., что подтверждается копиями прилагаемых чеков.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.

В направленной в адрес ответчика претензии я просила соразмерно снизить стоимость предоставленной мне услуги на 50%, возвратив уплаченную мной разницу, а также компенсировать причиненные мне нравственные и физические страдания, связанные с временной нетрудоспособностью, в размере 5000 руб. Ответ на претензию мной не получен.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 7, 12, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика в счет соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика убытки в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в сумме 50000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Квитанция об оплате оказанной услуги – 2 экз.;
2. Копии документов, подтверждающих нанесение вреда здоровью и затраты на реабилитацию на 15 листах – 2 экз.;
3. Расчет суммы иска – 2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.
5. Копия искового заявления.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

9.4 Ненадлежащее качество услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании убытков, уплаченных средств, неустойки и компенсации морального вреда

« ____ » _____ 20 ____ г. я обратился к ответчику за оказанием стоматологических услуг. Факт заключения между мной и ответчиком договора на оказание медицинской услуги подтверждается квитанцией от « ____ » _____ 20 ____ г. на сумму _____ (_____) рублей.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги были безопасны для его здоровья, однако в ходе установки коронки врач перфорировал зубной корень, что привело к необходимости удаления зуба и дополнительным финансовым затратам.

В результате некачественного оказания медицинской услуги были причинены вред здоровью, а также физические и нравственные страдания, сопровождавшиеся плохим самочувствием, эмоциональным стрессом от потери зуба и последующего длительного дополнительного лечения.

В соответствии с положениями ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной услуги потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Согласно ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный здоровью потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

Размер дополнительно затраченных денежных средств на удаление зуба и последующее протезирование составил _____ руб., что

подтверждается копиями прилагаемых справок и чеков.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.

Перенесенные мною физические и нравственные страдания я оцениваю в _____ рублей.

Мои требования в добровольном порядке ответчиком не исполнены, ответа на претензию от «___» _____ 20__ г. не получено.

В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя (10 дней) устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

На основании изложенного, руководствуясь статьями 7, 14, 15, 28, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. взыскать уплаченные денежные средства по договору оказания услуг в размере _____ руб.;
2. взыскать убытки в размере _____ руб.;
3. взыскать неустойку за несвоевременное удовлетворение моих требований в размере _____ руб.;
4. взыскать компенсацию морального вреда в размере _____ руб.
5. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Квитанция об оплате не надлежаще оказанной медицинской услуги – 2 экз.;
2. Копии документов, подтверждающих затраты на удаление зуба и протезирование на 17 листах – 2 экз.;
3. Копия претензии – 2 экз.;
4. Копия искового заявления.

«___» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

9.5 Ненадлежащее качество услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании уплаченных денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда

Между мною и ответчиком был заключен договор от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____ на предоставление платных медицинских услуг – УЗИ внутренних органов брюшной полости, что подтверждается его текстом, квитанцией об оплате.

В результате проведенного исследования мне был поставлен диагноз – «здорова», что подтверждается записью в моей истории болезней.

Однако достоверность проведенного исследования вызывала у меня сомнения, поэтому спустя два дня я обратилась за проведением повторного обследования в иное медицинское учреждение. В результате повторного УЗИ у меня были обнаружены _____ (указать).

Таким образом, ответчик исполнил договор ненадлежащим образом, в результате проведенного исследования не обнаружил развивающееся заболевание брюшной полости.

Согласно ст.ст. 4, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на получение услуг надлежащего качества. В противном случае потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возратить уплаченные денежные средства.

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

Правил предоставления платных медицинских услуг претензией от «__» _____ 20__ г. я отказалась от договора и просила вернуть мне ранее уплаченные денежные средства в полном объеме. Ответ на претензию в мой адрес не направлен.

За каждый день просрочки исполнения указанных требований свыше срока, установленного ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», ответчик обязан уплатить мне неустойку в размере 3% от цены услуги.

Также имею право на полное возмещение причиненных мне убытков и компенсацию морального вреда (Основание: ст.ст.13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 4, 13, 14, 15, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать уплаченные денежные средства по договору в размере _____ руб.;
2. взыскать неустойку за несвоевременное удовлетворение моих требований в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора с ответчиком – 2 экз.;
2. Копия квитанции об оплате оказанной медицинской услуги – 2 экз.;
3. Копия договора на проведение дополнительного УЗИ – 2 экз.;
4. Копия квитанции об оплате дополнительного УЗИ – 2 экз.;
5. Копия претензии – 2 экз.;
6. Копия отдельных листов истории болезни - 2 экз.;
7. Копия искового заявления для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова И.И.

10. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере услуг строительства

10.1 Ненадлежащее качество результата работы (устранение недостатков)

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ об обязанности устранить недостатки, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор участия в долевом строительстве от «__» _____ N ***, по условиям которого ответчик обязался передать мне однокомнатную квартиру площадью 48 кв. м не позднее «__» _____ 20__ г. Цена квартиры по условиям договора составляла _____ млн. руб. Обязанность по оплате стоимости указанной квартиры мною исполнена своевременно и в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру.

После вселения в указанную квартиру мною были выявлены следующие дефекты:

- промерзают окна в жилой комнате;
- неисправен смеситель в ванной комнате.

Все перечисленные недостатки отражены в акте осмотра от «__» _____ 20__, составленном с участием представителя ТСЖ *****, которое осуществляет управление многоквартирным домом, в котором расположена моя квартира.

В соответствии с п. 2 ст. 7 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской

Федерации», ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора или обязательных требований, участник долевого строительства вправе потребовать от застройщика устранения недостатков.

В соответствии с п. 9 ст. 4 Закона N 214-ФЗ к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Законом. Потребитель при нарушении его прав исполнителем вправе требовать от последнего компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

Претензией от «__» _____ 20__ г. я обратился к ответчику с требованием устранить недостатки в завершенном строительством объекте, заменив окна и смеситель, компенсировать мне моральный вред в размере 5000 руб.

Ответ на претензию мной не получен.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. обязать ответчика устранить недостатки в завершенном строительством объекте, заменив окна и смеситель в ____ дневный срок с момента вступления судебного решения по настоящему делу в законную силу;
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
 2. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
 3. Копия акта установления недостатков – 2 экз.;
 4. Копия претензии с отметкой о вручении - 2 экз.;
 5. Подтверждение квитанций об оплате по договору 7 шт. – 2 экз.;
 6. Копия акта приема-передачи квартиры – 2 экз.;
- «__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

10.2 Ненадлежащее исполнение договора

В _____ суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

**о ненадлежащем исполнении договорных обязательств,
о признании доли в праве собственности в незавершенном
строительством объекте, компенсации морального вреда,
взыскании неустойки**

«___» _____ 20__ г. между истцом и ответчиком заключен договор № XX долевого участия в строительстве жилья. Предметом договора является строительство двухкомнатной квартиры в жилом кирпичном доме, мест общего назначения и инженерной инфраструктуры, обслуживающих более одного квартировладельца дома.

В соответствии с указанным договором истец обязался произвести финансирование строительства 2-х комнатной квартиры в жилом кирпичном доме индивидуальной планировки, расположенной по адресу: _____, в подъезде № X, на XX этаже, под проектным номером XX, площадью XX кв. м, по базисной цене _____ рублей за 1 кв.м в денежном выражении, в срок до «___» _____ 20__ г., а ответчик взял на себя обязательство завершить строительство дома по вышеуказанному адресу и передать квартиру в собственность истца.

Согласно п.1.3 договора долевого участия в строительстве жилья № XX ответчик обязался осуществить ввод дома в эксплуатацию в IV квартале 20__ года.

Стоимость квартиры определена сторонами в размере

_____ руб. Свои обязательства по оплате всей стоимости указанной квартиры истцом исполнены в полном объеме путем внесения наличными денежными средствами на расчетный счет ответчика, что подтверждается квитанцией №ХХ от «___» _____ 20__ г. Ответчик не исполнил принятые на себя п.1.3 договора № ХХ о долевом участии в строительстве жилья обязательства, и не обеспечил ввод жилого дома в оговоренный сторонами в договоре срок в VI квартале 20__ года. Дом до настоящего времени не введен в эксплуатацию.

В силу ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а в отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными представляемыми требованиями.

В соответствии с п. 9 ст. 4 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Законом. Потребитель при нарушении его прав исполнителем вправе требовать от последнего компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

Согласно п. 2 ст. 6 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» В случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства – гражданину неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки – в двойном размере.

Размер неустойки составляет:

- ставка рефинансирования ЦБ РФ / 300 x 2 = размер неустойки в день в %;

- цена договора / 100% x размер неустойки в день в % = размер неустойки в день в руб.

- размер неустойки в день в руб. x кол-во дней просрочки = размер неустойки (итог).

Моя претензия в адрес ответчика оставлена без ответа.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 309 ГК РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 4, 6, 10 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве...»

ПРОШУ:

1. признать за мной право на _____ доли в праве собственности на объект незавершенного строительства _____, расположенный по адресу _____;
2. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 50000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора № XX от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
3. Копия квитанции №XX от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
4. Копия претензии с отметкой о вручении – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

10.3 Нарушение сроков выполнения работ

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании неустойки, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор участия в долевом строительстве от « _ » _____ N ***, по условиям которого ответчик был обязан передать мне однокомнатную квартиру площадью 48 кв. м не позднее « _ » _____ 20__ г. Цена квартиры по условиям договора составляла _____ млн. руб. Обязанность по оплате стоимости указанной квартиры мною исполнена своевременно и в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру.

Согласно п. 2 ст. 6 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» В случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства – гражданину неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки – в двойном размере.

Размер неустойки составляет:

- ставка рефинансирования ЦБ РФ / 300 x 2 = размер неустойки в день в %;
- цена договора / 100% x размер неустойки в день в % = размер не-

устойки в день в руб.

- размер неустойки в день в руб. х кол-во дней просрочки = размер неустойки (итог).

В соответствии с п. 9 ст. 4 Закона N 214-ФЗ к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Законом.

Потребитель при нарушении его прав исполнителем также вправе требовать от последнего компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

На основании изложенного, руководствуясь ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 4, 6, 10 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве...»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика пеню за просрочку исполнения обязательств в размере _____ руб.,
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере 10000 руб.

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
3. Копия акта приемки-передачи жилого помещения от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

10.4 Навязывание дополнительных услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании убытков, компенсации морального вреда

Между мной и ответчиком был заключен договор участия в долевом строительстве от «__» _____ г. N ***, по условиям которого ответчик обязался передать мне однокомнатную квартиру площадью 48 кв. м не позднее «__» _____ г. 20__ г. Цена квартиры по условиям договора составляла _____ млн. руб. Обязанность по оплате стоимости указанной квартиры мною исполнена своевременно и в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру.

Однако при заключении договора ответчиком дополнительно были навязаны мне оплачиваемые работы по внутренней отделке квартиры на общую сумму _____ руб., о чем было заключено дополнительное соглашение № 1 от «__» _____ г. 20__ г. Без заключения соответствующего дополнительного соглашения менеджер по продажам отказывался подписывать со мной договор. В настоящее время работы по дополнительному соглашению еще не производились.

Заключение дополнительного соглашения к договору нарушает пункт 3 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

В соответствии с п. 9 ст. 4 Закона N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Законом.

Потребитель при нарушении его прав исполнителем вправе требовать от последнего компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

С письменной претензией в адрес ответчика ранее я не обращался.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать уплаченные мной за дополнительно навязанные работы денежные средства в размере _____ руб.
2. взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
3. Копия дополнительного соглашения № 1 от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
4. Копия квитанции по оплате работ во исполнение дополнительного соглашения – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

10.5 Отказ от договора и возврат средств, уплаченных по договору

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванова Ирина Ивановна**
проживающая по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной**
ответственностью
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ **о взыскании уплаченных денежных средств, неустойки,** **компенсации морального вреда**

Между мной и ответчиком был заключен договор участия в долевом строительстве от «__» _____ N ***, по условиям которого ответчик принял обязательство передать мне однокомнатную квартиру площадью 48 кв. м не позднее «__» _____ 20__ г. Цена квартиры по условиям договора составляла _____ млн. руб. Обязанность по оплате стоимости указанной квартиры мною исполнена своевременно и в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 7 ФЗ N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует условиям договора, требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.

В процессе эксплуатации квартиры, в течение гарантийного срока, проявились следующие недостатки: протекание кровли крыши, трещина в несущей стене, промерзание стен в одной из комнат. Ука-

занные обстоятельства будут подтверждены в ходе судебного разбирательства заключением судебной экспертизы, о проведении которой я намерен ходатайствовать перед судом в ходе судебного заседания.

Согласно п.2 ст.7 Закона № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» в случае существенного нарушения требований к качеству объекта долевого строительства или не устранения выявленных недостатков в установленный участником долевого строительства разумный срок участник долевого строительства в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора и потребовать от застройщика возврата денежных средств и уплаты процентов в размере 1/300 ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации (в двойном размере), действующей на день исполнения обязательства по возврату денежных средств, уплаченных участником долевого строительства.

Размер неустойки составляет:

- ставка рефинансирования ЦБ РФ / 300 x 2 = размер неустойки в день в %;
- цена договора / 100% x размер неустойки в день в % = размер неустойки в день в руб.
- размер неустойки в день в руб. x кол-во дней просрочки = размер неустойки (итог).

Так как целью заключения договора о долевом участии в инвестировании строительства жилого дома являлось приобретение в строящемся доме конкретной квартиры для личных нужд заявителя, инвестирующего денежные средства на приобретение жилого помещения (квартиры), то я являюсь потребителем оказываемых Вами услуг, так как фактически приобретал квартиру для личных нужд. Поэтому на сложившиеся правоотношения распространяется Закон РФ «О защите прав потребителей».

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст.7 Закона № 214-ФЗ претензией от «___» _____ 20___ г. я обратилась к ответчику с требованием расторгнуть договор купли-продажи квартиры в связи наличием существенных недостатков. О своем отказе от договора я уведомила ответчика и потребовала возвратить мне уплаченные денежные средства с начислением процентов в соответствии с положениями действующего законодательства.

На претензию ответчик ответил отказом.

На основании изложенного, а также руководствуясь ст. 4, 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 7 ФЗ N 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве...»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика в мою пользу денежные средства, уплаченные за квартиру, в размере _____ руб.;
2. взыскать неустойку за нарушение сроков удовлетворения моих требований в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 50000 руб.
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора от «__» _____ 20__ г. – 2 экз.;
3. Копии квитанций об оплате по договору 6 шт. – 2 экз.;
4. Копия акта обнаружения недостатков с фотоматериалами – 2 экз.;
5. Копия претензии – 2 экз.;
6. Копия ответа на претензию – 2 экз.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванова Т.И.

11. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ

в сфере услуг связи

11.1 Навязывание дополнительных услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании излишне уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

Я являюсь пользователем услуг мобильной связи, оказываемых ОАО «_____», номер мобильного телефона 8-xxx-xxx-xx-xx.

Вопреки условиям договора № _____ от «_____» _____ 2011 г., заключенного между мной и ОАО «_____» на предоставление телекоммуникационных услуг по абонентскому номеру 8-xxx-xxx-xx-xx, с «_____» _____ 2011 г. мне была подключена платная услуга «_____».

Я не обращался в ОАО «_____» с просьбой о предоставлении данной услуги и не давал своего согласия на ее подключение. В связи с этим я считаю, что данная услуга мне навязана и имеет место нарушение пункта 3 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

На претензию о возврате суммы в размере _____ рублей,

неосновательно списанной с лицевого счета № _____ за вышеуказанную услугу в период с _____ по _____ путем корректировки баланса лицевого счета № _____ ответчик не ответил. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, 16, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора на оказание услуг связи – 2 экз.;
2. Детализация счета в период с _____ по _____ - 2 экз.;
3. Копия претензии;
4. Расчет исковых требований – 2 экз.;
5. Копия иска для ответчика.

«__» _____ 2012 г.

_____ Иванов П.С.

11.2 Ненадлежащее оказание услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда

Между мною и ответчиком заключен договор об оказании интернет услуг №__ от «__» _____ 20__ г. по адресу: ул. _____.

Свои обязанности по договору я выполнил полностью - внес предоплату за первый месяц, приобрел и установил необходимое оборудование.

Однако в установленный договором срок ответчик не начал оказание услуг и до настоящего времени я лишен доступа в интернет. «__» _____ 20__ г. я обратился к ответчику с претензией о ненадлежащем качестве услуг. Исполнитель на претензию не ответил.

Согласно ст.ст. 27, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услуги в срок, определенный договором. В противном случае потребитель вправе установить исполнителю новый срок и потребовать возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Одновременно с этим потребитель вправе потребовать уплатить неустойку – 3% в день от стоимости услуги, но не свыше стоимости услуги.

В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но

не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

В настоящий момент я вынужден нести расходы на доступ к интернету с помощью карт оплаты, что существенно дороже, а качество связи хуже. Размер дополнительно понесенных по вине ответчика затрат составляет – 3000 руб.

Действиями ответчика мне нанесен моральный вред, который подлежит компенсации согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, 16, 27, 28, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика убытки в размере 3000 руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора услуг – 2 экз.;
3. Копия квитанции об оплате предоплаты за услуги – 2 экз.;
4. Копия кассового чека на модем – 2 экз.;
5. Копия претензии – 2 экз.;
6. Копии карт оплаты за интернет 7 шт. – 2 экз.

«__» _____ 2012 г.

_____ Иванов П.С.

11.3 Предоставление услуг ненадлежащего качества (перерасчет)

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:

_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании излишне уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

С «__» _____ 20__ г. я являюсь абонентом сети _____, что подтверждается договором № ____.

В соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризональной, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства от 18.05.2005г. № 310, и ранее заключенным договором мне был предоставлен доступ к телефонной сети, который я оплатил в полном объеме, с абонентской системой оплаты услуг местной телефонной связи.

Согласно Договору в обязанность оператора связи входит оказание следующих услуг телефонной связи: автоматическое местное соединение, междугородное и международное соединение.

В период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. ответчиком по техническим причинам услуги местной телефонной связи мне не предоставлялись. Однако счет за _____ (месяц), включая указанный период, выставлен мне в полном размере.

Считаю, что действия ответчика являются необоснованными.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае предоставления потребителю услуги ненадлежащего качества, последний имеет право на соразмерное уменьшение их стоимости.

Претензией от «__» _____ 20__ г. я потребовал от от-

ветчика произвести перерасчет стоимости оказанных в _____ (месяц) услуги местной телефонной связи, пропорционально периоду, в котором услуги фактически не оказывались. Ответ на мое обращение я так и не получил. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Действиями ответчика мне нанесен моральный вред, который подлежит компенсации согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, 16, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика излишне уплаченные денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку в размере _____ руб.;
3. взыскать компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора услуг связи – 2 экз.;
2. Детализация счета в период с _____ по _____»;
3. Копия квитанции за _____ 20__ г. – 2 экз.;
4. Копия претензии – 2 экз.;
5. Копия иска для ответчика.

«__» _____ 2012 г.

_____ Иванов П.С.

12. ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ в сфере образовательных услуг

12.1 Отказ от договора и возврат денежных средств

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу: _____ (тел. _____)
ответчик: **Общество с ограниченной ответственностью**
«_____» место нахождения: _____
Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате уплаченных денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда

Мной «__» _____ 20__ г. был заключен договор оказания услуг по курсу «Английский для начинающих», объемом 120 аудиторных часов. Согласно договору я уплатил полную стоимость обучения на условиях предварительной оплаты в размере _____ руб., что подтверждается приходным кассовым ордером.

В настоящий момент в силу своих личных обстоятельств я не имею намерения воспользоваться услугами. Однако в кассе школы мне пояснили, что курс иностранного языка приобретен мной на условиях специальной акции и денежные средства возвращены мне не могут быть. Оказывается, эта информация была в договоре.

Однако согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В силу ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, призна-

ются недействительными.

Ответчиком не представлено доказательств фактически понесенных расходов в отношении заключенного между нами договора.

Претензией от «__» _____ 20__ г. ответчика о своем отказе от договора и потребовал возратить уплаченные средства. Однако на мои требования ответчик ответил отказом. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день

_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Действиями ответчика мне нанесен моральный вред, который подлежит компенсации согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 15, 31, 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные по договору денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку за неудовлетворение моих требований в установленный законом срок в размере _____ руб.;
3. взыскать в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора – 2 экз.;
2. Копия квитанции об оплате услуг – 2 экз.;
3. Копия претензии – 2 экз.;
4. Копия ответа на претензию – 2 экз.;
5. Копия иска для ответчика.

«__» _____ 2012 г. _____ Иванов П.С.

12.2 Ненадлежащее качество услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)

ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о взыскании задолженности, неустойки, компенсации морального вреда

Мной «__» _____ 20__ г. был заключен договор оказания услуг по курсу «Английский для начинающих», объемом 120 аудиторных часов. Согласно договору я уплатил полную стоимость обучения на условиях предварительной оплаты в размере _____ руб., что подтверждается приходным кассовым ордером.

В соответствии с условиями вышеуказанного договора ответчик обязался обеспечить обучающихся специальной литературой, проводить занятия по вторникам и четвергам в период с 19-00 ч. до 21-00 ч., а также задействовать в образовательном процессе носителей языка.

По факту, специальная литература предоставлена мне не была, занятия постоянно переносились на другие дни, а также иногда проводились в рабочее время до 18-00 ч. За все время обучения занятия ни разу не проводились с участием носителя языка.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

В силу положений ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае оказания услуг ненадлежащего качества потребитель, в том числе, вправе отказаться от услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

Претензией от «__» _____ 20__ г. я уведомил исполнителя

об отказе от договора и потребовал возвратить уплаченные по договору денежные средства в полном объеме.

Однако в предусмотренный законом срок ответчик денежные средства мне не перечислил. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день
_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка

Действиями ответчика мне нанесен моральный вред, который подлежит компенсации согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 15, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика уплаченные по договору денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать с ответчика неустойку за неудовлетворение моих требований в установленный законом срок в размере _____ руб.;
3. взыскать в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.;
4. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия договора – 2 экз.;
2. Копия квитанции об оплате – 2 экз.;
3. Копия претензии.
4. Копия иска для ответчика.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

12.3 Нарушение сроков оказания услуг

В _____ районный суд
г. Ростова-на-Дону
истец: **Иванов Петр Сергеевич**
проживающий по адресу:
_____ (тел.
_____)
ответчик: **Общество с ограниченной
ответственностью**
« _____ » место нахождения:

Цена иска: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о соразмерном уменьшении стоимости услуги, взыскании неустойки, компенсации морального вреда

Мной «__» _____ 20__ г. был заключен договор оказания услуг по курсу «Английский для начинающих», объемом 120 аудиторных часов. Согласно договору я уплатил полную стоимость обучения на условиях предварительной оплаты в размере _____ руб., что подтверждается приходным кассовым ордером.

Однако проведение занятий ответчиком прекращено после 100 часов вместо 120 часов.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В силу положений ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае оказания услуг ненадлежащего качества потребитель, в том числе, вправе потребовать соразмерного уменьшения цены услуги.

Претензией от «__» _____ 20__ г. я уведомил исполнителя о своем требовании соразмерно снизить стоимость курса на сумму, равную стоимости 20 часов занятий и возратить излишне уплаченную по договору часть денежных средств в полном объеме.

Ответчик на претензию не ответил, денежные средства не возвратил.

В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере _____ руб.

*стоимость услуги / 100% x 3% = _____ руб. в день
_____ руб. в день x кол-во дней просрочки = неустойка*

Действиями ответчика мне нанесен моральный вред, который подлежит компенсации согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 15, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. взыскать с ответчика в мою пользу в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги излишне уплаченные по договору денежные средства в размере _____ руб.;
2. взыскать в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 5000 руб.;
3. взыскать с ответчика в пользу бюджета штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии с положениями ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения:

1. Копия иска для ответчика;
2. Копия договора – 2 экз.;
3. Копия приходно-кассового ордера – 2 экз.;
4. Копия претензии.

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

13. КАК РАСЧИТАТЬ НЕУСТОЙКУ

Неустойка – способ обеспечения обязательства (одновременно вид ответственности за не исполнение, не надлежащее его исполнение). Неустойка бывает двух видов – штраф и пеня.

Штраф применяется однократно в строго фиксированном размере.

Пеня начисляется нарастающим итогом в зависимости от количества дней просрочки.

Например, штраф в размере 10% от суммы предоплаты за товар в размере 10000 руб. будет рассчитываться следующим образом:
 $10000 \text{ руб.} / 100\% \times 10\% = 1000 \text{ руб.}$

Например, пеня в размере 0,5% от суммы предоплаты за товар в размере 10.000 руб. при просрочке в 10 дней будет рассчитываться следующим образом:

$$0,5\% \times 10 \text{ дней} = 5\%$$

$$10000 \text{ руб.} / 100\% \times 5\% = 500 \text{ руб.}$$

или

$$10000 \text{ руб.} \times 0,5\% / 100\% = 50 \text{ руб. (размер неустойки в день)}$$

$$50 \text{ руб.} \times \text{кол-во дней просрочки} 50 \text{ руб.} \times 10 \text{ дней} = 500 \text{ руб.}$$

Следует иметь в виду, что согласно ст. 333 Гражданского кодекса РФ размер неустойки может быть снижен судом, в случае явной его несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

14. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ СУДЕБНЫХ АКТОВ. КАК ПОДАТЬ АПЕЛЛЯЦИОННУЮ ЖАЛОБУ

На не вступившее в законную силу решение суда первой инстанции лицами, участвующими в деле, может быть подана апелляционная жалоба.

Жалоба может быть подана в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме. Именно по истечению указанного месячного срока решение суда вступит в законную силу, если не будет обжаловано лицами, участвующими в деле. В случае пропуска указанного срока, суд вправе восстановить его по ходатайству апеллянта, в случае если признает причины пропуска уважительными.

Решения мировых судей обжалуются в апелляционном порядке в соответствующий районный суд. Решения районных судов обжалуются в Ростовский областной суд.

В любом случае апелляционная жалоба подается через суд, принявший решение, то есть сдается в канцелярию суда, в котором рассматривалось дело или направляется в адрес суда почтовым отправлением.

Согласно действующему законодательству, если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока. Однако если это действие должно быть совершено в организации (например, в суде), то срок истекает в тот час, когда в этой организации по установленным правилам прекращаются соответствующие операции (например, окончание приема документов канцелярией). Письменные заявления и извещения, сданные в организацию связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, считаются сделанными в срок.

В случае обращения с апелляционной жалобой потребитель также освобожден от уплаты государственной пошлины.

Апелляционная жалоба должна содержать:

- наименование суда, в который подается жалоба;
- наименование лица, подающего жалобу, его место жительства или место нахождения;
- указание на решение суда, которое обжалуется;
- требования лица, подающего жалобу, а также основания, по которым они считают решение суда неправильным;
- перечень прилагаемых к жалобе, представлению документов.

В апелляционной жалобе не могут содержаться исковые требова-

ния, не заявленные при рассмотрении дела в суде первой инстанции. Апелляционная инстанция рассматривает лишь вопрос о законности принятого по заявленным исковым требованиям решения суда, но, ни в коем случае, не рассматривает какие-либо новые исковые требования по существу.

Ссылка лица, подающего апелляционную жалобу, на новые доказательства, которые не были представлены в суд первой инстанции, допускается только в случае наличия оправдательных причин, по которым эти доказательства невозможно было представить в суд первой инстанции.

Апелляционная жалоба подписывается лицом, подающим жалобу, или его представителем. К жалобе, поданной представителем, должны быть приложены доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочие представителя, если в деле не имеется такое полномочие.

Апелляционные жалоба и приложенные к ней документы (например, письменное доказательство, которое заявитель не мог получить во время рассмотрения дела в первой инстанции или стенограмма судебного заседания, выполненная с использованием произведенной аудиозаписи и т.д.) представляются с копиями, число которых соответствует числу лиц, участвующих в деле.

При подаче апелляционной жалобы, не соответствующей вышеуказанным требованиям судья не позднее чем через пять дней со дня поступления жалобы, представления выносит определение, которым оставляет жалобу, представление без движения, и назначает лицу, подавшему жалобу, представление, разумный срок для исправления недостатков жалобы, представления с учетом характера таких недостатков, а также места жительства или места нахождения лица, подавшего жалобу.

В случае если потребитель выполнит в установленный срок указания, содержащиеся в определении судьи, жалоба считается поданной в день первоначального поступления в суд.

На определение судьи об оставлении апелляционной жалобы без движения может быть подана частная жалоба.

Если недостатки потребителем не устранены в срок, указанный в определении суда, то жалоба возвращается заявителю.

По результатам рассмотрения апелляционной жалобы суд апелляционной инстанции вправе:

- оставить решение суда первой инстанции без изменения, апелля-

ционную жалобу, представление без удовлетворения;

- отменить или изменить решение суда первой инстанции полностью или в части и принять по делу новое решение;

- отменить решение суда первой инстанции полностью или в части и прекратить производство по делу либо оставить заявление без рассмотрения полностью или в части;

- оставить апелляционную жалобу без рассмотрения по существу, если жалоба подана по истечении срока апелляционного обжалования и не решен вопрос о восстановлении этого срока.

15. ОБРАЗЕЦ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ ЖАЛОБЫ

**В Ворошиловский районный суд
г. Ростова-на-Дону**

от истца: **Иванова Петра Сергеевича**

зарегистрированного:

344 _____, г. Ростов-на-Дону,

ул. _____

контактный телефон: _____

адрес электронной почты: _____

_____ по моему иску

к ООО «_____»

о взыскании уплаченных за товар

денежных средств, неустойки,

морального вреда

АПЕЛЛЯЦИОННАЯ ЖАЛОБА

на решение мирового судьи судебного участка № __

Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону от «__»

_____ 20__ г.

Решением мирового судьи судебного участка № __ Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону от «__» _____ 20__ г. в удовлетворении моих требований к ООО «_____» о взыскании уплаченных за товар денежных средств в размере 5000 руб., неустойки 900 руб., морального вреда в сумме 1000 руб. отказано в полном объеме.

Я не согласен с решением, считаю его незаконным и подлежащим отмене по следующим основаниям:

(указать мотивы, по которым потребитель считает обжалуемое решение необоснованным, доказательства, правовая оценка).

В соответствии со ст.320-330 ГПК РФ

ПРОШУ:

Отменить решение мирового судьи судебного участка № __ Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону от «__» _____ 20__ г. и принять по делу новое решение, удовлетворив мои исковые требования в полном объеме.

Приложения:

1. Копии жалобы по числу лиц, участвующих в деле - _____ экз.;

2. ... (при наличии перечень прилагаемых к жалобе документов).

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

В Ростовский областной суд

от истца: **Иванова Петра Сергеевича**

зарегистрированного:

344 _____, г. Ростов-на-Дону,

ул. _____

контактный телефон: _____

адрес электронной почты: _____

по моему иску

к ООО «_____»

о взыскании уплаченных за товар
денежных средств, неустойки,
морального вреда

**АПЕЛЛЯЦИОННАЯ ЖАЛОБА
на решение Ворошиловского районного суда г. Ростова-на-
Дону**

от «__» _____ 20__ г.

Решением Ворошиловского районного суда г. Ростова-на-Дону от «__» _____ 20__ г. в удовлетворении моих требований к ООО «_____» о взыскании уплаченных за товар денежных средств в размере 125000 руб., неустойки 15000 руб., морального вреда в сумме 50000 руб. отказано в полном объеме.

Я не согласен с решением, считаю его незаконным и подлежащим отмене по следующим основаниям:

(указать мотивы, по которым потребитель считает обжалуемое решение необоснованным, доказательства, правовая оценка).

В соответствии со ст.320-330 ГПК РФ

ПРОШУ:

Отменить решение Ворошиловского районного суда г.Ростова-на-Дону от «__» _____ 20__ г. и принять по делу новое решение, удовлетворив мои исковые требования в полном объеме.

Приложения:

1. Копии жалобы по числу лиц, участвующих в деле - ____ экз.;

2. ...(при наличии перечень прилагаемых к жалобе документов).

«__» _____ 20__ г. _____ Иванов П.С.

16. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ВСТУПИВШИХ В ЗАКОННУЮ СИЛУ СУДЕБНЫХ АКТОВ

В соответствии с законом судебные решения исполняются в добровольном или принудительном порядке.

Федеральными законами «О судебных приставах» и «Об исполнительном производстве» принудительное исполнение судебных актов возложено на Федеральную службу судебных приставов Российской Федерации.

Кто, кроме службы судебных приставов, вправе исполнять решения судов?

Помимо службы судебных приставов исполнение требований, содержащихся в судебных актах, осуществляется:

1. банками и иными кредитными организациями (ст. 8 Федерального закона «Об исполнительном производстве»);
2. финансовыми органами по исполнению судебных актов о взыскании денежных средств за счет казны РФ, казны субъекта РФ, казны муниципального образования и судебных актов о взыскании денежных средств с бюджетных учреждений за счет средств соответствующего бюджета (глава 24.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации);
3. эмитентами и профессиональными участниками рынка ценных бумаг (ст. 8.1 Федерального закона «Об исполнительном производстве»);
4. лицами, выплачивающими должнику-гражданину периодические платежи (ст. 9 Федерального закона «Об исполнительном производстве»).

Что делать, если должник добровольно не исполняет решение суда?

В случае добровольного неисполнения судебного решения должником, взыскатель должен направить исполнительный документ в структурное подразделение службы судебных приставов по месту жительства или пребывания должника или местонахождения его имущества.

Если должником является организация, то по ее юридическому адресу, местонахождению ее имущества или по юридическому адресу ее представительства или филиала.

При отсутствии сведений о местонахождении должника, его имущества, меры принудительного исполнения применяются судебным

приставом-исполнителем по последнему известному месту жительства или месту пребывания должника или по месту жительства взыскателя до установления местонахождения должника, его имущества.

На территории Ростовской области функции принудительного исполнения судебных решений осуществляются Управлением Федеральной службы судебных приставов России по Ростовской области и его структурными подразделениями.

Адреса районных отделов расположены на официальном сайте Управления Федеральной службы судебных приставов России по Ростовской области (www.r61.fssprus.ru).

Исполнительное производство возбуждается на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя.

Указанное заявление должно быть подписано взыскателем либо его представителем. Представитель прилагает к заявлению доверенность или иной документ, удостоверяющий его полномочия. В целях обеспечения исполнения требований об имущественных взысканиях, а также об установлении для должника ограничений, предусмотренных федеральным законом, в заявлении может содержаться ходатайство о наложении ареста на имущество.

Какой срок установлен законом для исполнения решения суда? Федеральным законом «Об исполнительном производстве» установлен двухмесячный срок для исполнения требований, содержащихся в исполнительном документе, со дня возбуждения исполнительного производства.

Однако указанный срок не является пресекательным, в связи с чем не является основанием для прекращения и окончания исполнительного производства.

Какие права имеют стороны исполнительного производства?

Стороны исполнительного производства, а таковыми являются взыскатель и должник, вправе знакомиться с материалами исполнительного производства, делать из них выписки, снимать с них копии, представлять дополнительные материалы, заявлять ходатайства, участвовать в совершении исполнительных действий, давать устные и письменные объяснения в процессе совершения исполнительных действий, приводить свои доводы по всем вопросам, возникающим в ходе исполнительного производства, возражать против ходатайств и доводов других лиц, участвующих в исполнительном производстве, заявлять отводы, обжаловать постановления судебного пристава-исполнителя, его действия (бездействие), а также имеют иные права,

предусмотренные законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве.

До окончания исполнительного производства стороны исполнительного производства вправе заключить мировое соглашение, которое должно быть утверждено в судебном порядке.

Какие действия должен осуществлять судебный пристав-исполнитель в ходе исполнения решения суда?

Перечень исполнительных действий, которые вправе осуществлять судебный пристав-исполнитель, установлен в ст.ст. 64 - 67 Федерального закона «Об исполнительном производстве».

В этот перечень входят: розыск должника, его имущества или розыск ребенка; временные ограничения на выезд должника из Российской Федерации; проверка нежилых помещений и хранилищ, занимаемых должником или другими лицами либо принадлежащих должнику или другим лицам, в целях исполнения исполнительных документов; наложение ареста на имущество, в том числе на денежные средства и ценные бумаги, изъятие указанного имущества, передача арестованного и изъятого имущества на хранение и др.

Отдельные меры принудительного исполнения и порядок их исполнения, регламентированы в ст. 68 Федерального закона «Об исполнительном производстве».

Также, судебный пристав-исполнитель, на основании заявления взыскателя или самостоятельно вправе обратиться в суд за разъяснением способа и порядка исполнения решения суда.

Каков порядок оспаривания и обжалования постановлений, действий (бездействия) должностных лиц службы судебных приставов?

Порядок оспаривания и обжалования постановлений, действий (бездействия) должностных лиц службы судебных приставов установлен Федеральным законом «Об исполнительном производстве» и Гражданским процессуальным кодексом РФ.

Административный порядок обжалования предполагает обжалование постановлений, действий (бездействия) вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу.

Незаконные действия (бездействие) судебного пристава-исполнителя могут быть признаны незаконным и в судебном порядке.

Право выбора способа обжалования принадлежит взыскателю.

Обжалование постановления должностного лица службы судебных приставов, действий (бездействия) производится в течение десяти дней со дня его вынесения судебным приставом-исполнителем

постановления, совершения действия, установления факта его бездействия либо отказа в отводе.

Лицом, не извещенным о времени и месте совершения действий, жалоба подается в течение десяти дней со дня, когда это лицо узнало или должно было узнать о вынесении постановления, совершении действий (бездействии).

Постановление судебного пристава-исполнителя, за исключением постановления, утвержденного старшим судебным приставом, а также на действия (бездействие) судебного пристава-исполнителя обжалуются старшему судебному приставу, в подчинении которого находится этот судебный пристав-исполнитель.

Постановление судебного пристава-исполнителя, утвержденное старшим судебным приставом, постановление старшего судебного пристава, его заместителя, а также на их действия (бездействие) обжалуются главному судебному приставу субъекта Российской Федерации, в подчинении которого находится старший судебный пристав.

Заявление об оспаривании постановлений должностного лица службы судебных приставов, его действий (бездействия) подается в суд, в районе деятельности которого исполняет свои обязанности указанное должностное лицо, в десятидневный срок со дня вынесения постановления, совершения действий либо со дня, когда взыскателю, должнику или лицам, чьи права и интересы нарушены такими постановлением, действиями (бездействием), стало известно о нарушении их прав и интересов.

В соответствии Федеральным законом «О прокуратуре Российской Федерации», в целях обеспечения верховенства закона, единства и укрепления законности, защиты прав и свобод человека и гражданина, а также охраняемых законом интересов общества и государства прокуратура Российской Федерации осуществляет надзор за исполнением законов судебными приставами.

Исчерпав все возможные средства обжалования постановлений, действий (бездействия) судебного пристава стороны исполнительного производства и другие заинтересованные лица вправе обратиться с заявлением в прокуратуру для защиты их нарушенных прав.

Департамент экономики г. Ростова-на-Дону

ОБРАЗЦЫ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Справочно-информационный материал

материалы подготовлены доцентом кафедры
гражданского и предпринимательского права
Южно-Российского института - филиала РАНХиГС,
к.ю.н. Сарминим Н.А.
в рамках муниципального контракта № 2013.49440 от 22.04.2013 г.

Тел.: 8 (863) 242-57-70
<http://www.zpp.rostov-gorod.ru>

Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная 80 г/м²
Гарнитура Times New Roman. Печать офсетная.
Объем 3,75 ф. п. л. Заказ №144. Тираж 800 экз.

Отпечатано в типографии ООО «Медиаграф»
г. Ростов-на-Дону,
www.media-polis.ru