В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суд

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(адрес суда)

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

(указать фамилию имя и отчество заявителя)

**проживающий: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (адрес проживания либо постоянного местонахождения)

**Ответчик:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(полное наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя)

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

 (адрес регистрации и фактического местонахождения)

**Цена иска:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (если иск подлежит оценке, указать требуемую по иску сумму)

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о защите прав потребителя**

\_\_.\_\_.20\_\_ мною, ФИО, в бутике (магазине), расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, принадлежащем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование юр.лица, ИП) (далее – продавец) приобретен смартфон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наиенование), IMEI: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (далее – товар), а также к нему \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(чехол, защитная пленка, симкарта и т.п.) на сумму \_\_\_\_\_\_ рубля.

Общая стоимость покупки составила \_\_\_\_\_\_\_ рубля, весь товар мной был оплачен через кассу продавца (либо посредствам заключения кредитного договора от \_\_.\_\_.20\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_, в подтверждение оплаты мне выдан кассовый чек от \_\_.\_\_.20\_\_ №\_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля. Оплатив товар, я свои обязательства по договору купли-продажи в части оплаты товара выполнил(а).

Гарантийный срок, установленный на смартфон изготовителем, составляет \_\_\_ месяцев.

Согласно статье 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи, а если в договоре купли-продажи условия о качестве товара отсутствуют, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

\_\_.\_\_.20\_\_, то есть в течение двух недель с момента приобретения, при эксплуатации товара в период гарантийного срока я обнаружил недостаток: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(описать недостаток).

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

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

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Руководствуясь вышеуказанной нормой права, \_\_.\_\_.20\_\_ (то есть на \_\_ день с момента приобретения) я обратился к продавцу с письменным требованием о замене товара, в подтверждение факта вручения данной претензии \_\_.\_\_.20\_\_ представителем продавца \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО) на моем экземпляре претензии проставлена отметка о принятии и печать.

При этом сотрудниками торгового объекта мне было отказано в принятии смартфона, ссылаясь на какие-то ведомственные регламенты. Об отказе в принятии товара с недостатком мной в книге отзывов и предложений продавца сделаны соответствующие записи за №№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Данными действиями продавца был нарушен пункт 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», согласно которому продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Тогда как я пытался(лась) выполнить предусмотренную данной статьей закона свою обязанность о необходимости передачи продавцу товара с недостатком, а также пытался(лась) зафиксировать факт обращения по поводу недостатка в течение 15 дней в соответствии с исключительным порядком, предусмотренным для технически сложных товаров, но в принятии смартфона мне было отказано.

В соответствии со статьей 21 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования, то есть провести проверку качества товара и удовлетворить мое требование продавец обязан не позднее \_\_.\_\_.20\_\_.

В соответствии с пунктом 1 статьи 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за нарушение сроков удовлетворения требования о замене товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Поэтому за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о замене некачественного товара с продавца подлежит взысканию неустойка, начиная с \_\_.\_\_.20\_\_ (согласно расчету).

Позже \_\_.\_\_.20\_\_ я получил ответ продавца от \_\_.\_\_.20\_\_, в котором мне было рекомендовано обратиться в торговый объект, заполнить заявление на проверку качества и передать товар. При этом ответчик сообщает, что самостоятельно не проводит проверку качества, а только направляет товар для ее проведения в специализированные сервисные центры, уполномоченные производителем.

В этот день я принес товар для проверки качества и осуществления его замены, но мне сообщили, что возьмут смартфон только на ремонт, принять товар на замену отказались. Тогда я вынужден был написать еще одну претензию, где потребовал принять смартфон для осуществления его замены на качественный товар.

На данную претензию \_\_.\_\_.20\_\_ я получил ответ от \_\_.\_\_.20\_\_, в котором для удовлетворения требования и осуществления обмена мне рекомендовано написать заявление и передать товар для проверки качества, то есть сделать то, чего я добивался несколько недель.

Я вновь написал заявление с требованием заменить товар и передал телефон вместе со всем комплектом.

\_\_.\_\_.20\_\_ мне выдали акт проверки качества смартфона от \_\_.\_\_.20\_\_, в котором указано, что проверка качества проведена продавцом, хотя ранее в письме от \_\_.\_\_.20\_\_ продавцом было отражено, что продавец самостоятельно не проводит проверку качества, а только направляет товар для ее проведения в специализированные сервисные центры, уполномоченные производителем. В данном акте мне было отказано в обмене, так как был пропущен пятнадцатидневный срок, и в товаре отсутствуют существенные недостатки. Более того продавец признал выявленный мной недостаток производственным и сообщил, что он может быть устранен в условиях сервисного центра.

При приобретении смартфона непосредственно для этой модели мной дополнительно были приобретены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, всего на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_ рубля. Учитывая, что данные сопутствующие товары были приобретены и использовались именно к конкретной вещи, данную сумму считаю убытками, причиненными мне в результате продажи товара ненадлежащего качества, которая в соответствии с пунктом 2 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» подлежит возмещению в полном объеме.

Заплатив за смартфон немалую сумму, я надеялся(лась) на получение товара высокого качества и рассчитывал(а) использовать его по назначению для личных бытовых нужд, а также надеялся(лась), что продавцом будет произведена замена товара в установленный законом срок.

Продавец реализовал мне товар с недостатком, а также не исполнил свои обязательства, тем самым он причинил мне моральный вред, выразившийся в том, что я не мог(ла) использовать товар по его прямому назначению, пользоваться сотовой связью и Интернетом, общаться с друзьями и родственниками. Тратил(а) огромное количество личного времени на посещение торгового объекта продавца и безрезультатные переговоры, пытаясь добиться от него выполнения требований, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей. Кроме того, при первичном обращении товар у меня не приняли преднамеренно для того, чтобы впоследствии был пропущен 15-дневный срок и мне можно было отказать в удовлетворении требования. Чувствую себя обманутым человеком. Из-за этого я постоянно нервничал(а) и испытывал(а) стресс, что причинило мне нравственные страдания.

Пунктом 45 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» предусмотрено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Руководствуясь статьями 1099-1101 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», считаю, что неисполнение обязательств обществом причинило мне моральный вред, который ответчик обязан компенсировать. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, статьями 1099-1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьями 4, 13, 15, 17-18, 21, 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», постановлением Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»,

**ПРОШУ:**

1. Обязать ответчика заменить товар с недостатком на такой же товар, этой же марки, модели надлежащего качества.

2. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за нарушение сроков удовлетворения требования о замене товара в размере 1% цены товара за каждый день просрочки, начиная с \_\_.\_\_.20\_\_ по день вынесения решения судом, за период с \_\_.\_\_.20\_\_ по \_\_.\_\_.20\_\_ неустойка составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ рубля (согласно расчету).

3. Взыскать с ответчика причиненные мне в результате продажи товара ненадлежащего качества убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, связанные с приобретением сопутствующего к смартфону товара на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей.

4. Взыскать с ответчика в качестве компенсации причиненного мне морального вреда \_\_\_\_\_\_ рублей.

5. Взыскать с ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя.

6. Освободить меня от уплаты государственной пошлины в соответствии со статьей 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

**Приложение:**

1. Исковое заявление на \_\_\_ л. в 2 экз.

2. Расчет неустойки на 1 л. в 1 экз.

3. Копия кредитного договора на \_\_\_\_ л. в 1 экз.

4. Копия кассового чека от \_\_.\_\_.20\_\_ №\_\_ на 1 л. в 1 экз.

5. Копия кассового чека (квитанции к приходному кассовому ордеру) от \_\_.\_\_.20\_\_ №\_\_\_ на 1 л. в 1 экз.

6. Копия заявления от \_\_.\_\_.20\_\_ на 1 л. в 1 экз.

7. Копия ответа на заявление от \_\_.\_\_.20\_\_ на \_\_ л. в 1 экз.

8. Копия книги отзывов и предложений продавца на \_\_ л. в 1 экз.

9. Копия претензии от \_\_.\_\_.20\_\_ на \_\_ л. в 1 экз.

10. Копия ответа на претензию от \_\_.\_\_.20\_\_ на \_\_ л. в 1 экз.

(перечислить все прилагаемые к иску документы по порядку)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

**РАСЧЕТ НЕУСТОЙКИ**

по иску \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО истца) к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование ответчика)

о защите прав потребителя

\_\_.\_\_.20\_\_ мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО), в бутике (магазине), принадлежащем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование юр.лица или ИП) приобретен смартфон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование), IMEI: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля.

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель, в случае обнаружения в нем недостатков, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

\_\_.\_\_.20\_\_ я заявил(а) требование продавцу о замене товара с недостатком.

В соответствии со статьей 21 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» требование о его замене товара ненадлежащего качества продавец обязан удовлетворить в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования, то есть удовлетворить мое требование продавец обязан не позднее \_\_.\_\_.20\_\_.

В соответствии с пунктом 1 статьи 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за нарушение сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Просрочка исполнения заявленного требования за период с \_\_.\_\_.20\_\_ по \_\_.\_\_.20\_\_ составила \_\_\_\_ дней.

\_\_\_\_\_\_\_\_(цена товара) : 100 х 1 = \_\_\_\_\_\_\_ рубля - размер неустойки за 1 день.

\_\_\_\_\_\_\_(размер неустойки за 1 день) х \_\_\_(к-во дней просрочки) = \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей - неустойка за \_\_\_ дней просрочки удовлетворения требования потребителя о замене товара.

Таким образом, неустойка за период с \_\_.\_\_.20\_\_ по \_\_.\_\_.20\_\_ составляет \_\_\_\_\_\_ рубля.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

--------------------------------

Информация для сведения:

<1> При цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей, в качестве суда первой инстанции спор рассматривает мировой судья ([п. 5 ч. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=330163&date=21.08.2019&dst=102278&fld=134) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), свыше пятидесяти тысяч рублей - в качестве суда первой инстанции спор рассматривает районный суд ([ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=330163&date=21.08.2019&dst=100122&fld=134) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

<2> Цена иска по искам о взыскании денежных средств, согласно [п. 1 ч. 1 ст. 91](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=330163&date=21.08.2019&dst=100427&fld=134) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы.

<3> Согласно [п. 3 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=320449&date=21.08.2019&dst=59&fld=134) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В силу [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=328422&date=21.08.2019&dst=1281&fld=134) и [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=328422&date=21.08.2019&dst=1283&fld=134) Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, освобождаются истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, при подаче в суды общей юрисдикции, а также мировым судьям исковых заявлений имущественного характера и (или) исковых заявлений, содержащих одновременно требования имущественного и неимущественного характера, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае, если цена иска превышает 1 000 000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с [пп. 1 п. 1 ст. 333.19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=328422&date=21.08.2019&dst=5135&fld=134) Налогового кодекса Российской Федерации и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.