В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суд  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
(адрес суда)  
  
**Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(указать фамилию имя и отчество заявителя)

**проживающий(ая): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(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, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. истца), с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – продавец) заключен договор купли-продажи (далее - договор) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – товар).

Стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, оплатив товар, я свои обязательства по договору купли-продажи в части оплаты товара выполнил. Гарантийный срок, установленный на товар изготовителем, составляет \_\_\_\_ месяцев.

При эксплуатации товара были выявлены следующие недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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.

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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных данным законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 №924, в пункте 7 которого указаны системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

Так как пятнадцатидневный срок прошел, \_\_.\_\_.20\_\_ я передал(а) товар для безвозмездного устранения недостатка продавцу. Заявление по данному факту, оформленное от моего имени представителем продавца на основании представленных мною документов, содержит полные сведения о приобретенном товаре: его наименование, серийный номер, дату продажи, стоимость по чеку и др.сведения.

\_\_.\_\_.20\_\_ товар был возвращен мне из ремонта, недостатки были устранены, но в нарушение пункта 3 статьи 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» акт выполненных работ мне выдан не был, необходимая информация о выполненном ремонте предоставлена не была.

Согласно пункту 3 статьи 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при выдаче товара из ремонта изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

Через месяц после проведения ремонта в товаре снова проявились недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Поэтому \_\_.\_\_.20\_\_ я повторно передал(а) товар для безвозмездного устранения недостатков.

Согласно пункту 2 статьи 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

В перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный п[остановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55,](garantF1://12008380.0)  не входит компьютерная техника, то есть на нее не установлен запрет, поэтому я вправе заявить требование о предоставлении мне подменного товара на период ремонта.

\_\_.\_\_.20\_\_ мной была написана претензия, в которой заявлено требование о предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, которая была вручена под роспись представителю продавца, о чем имеется соответствующая отметка, где также указано обязательство продавца выдать подменный фонд в течение 3-х дней. Однако данная обязанность продавцам не исполнена, товар подменного фонда мне не предоставлен, письменного ответа на данную претензию от продавца я не получил(а).

\_\_.\_\_.20\_\_ товар был возвращен после гарантийного ремонта.

Согласно пункту 1 статьи 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Поэтому по причине невыполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, с продавца подлежит взысканию неустойка за период с \_\_.\_\_.20\_\_ по день выдачи из ремонта \_\_.\_\_.20\_\_ (согласно расчету).

\_\_.\_\_.20\_\_ мной была написана претензия, в которой заявлено требование о выплате неустойки за отказ в предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами. Данная претензия была вручена под роспись представителю продавца, о чем поставлена соответствующая отметка.

Ответ на претензию не представлен (*либо* \_\_\_.\_\_.20\_\_ мне предоставлен письменный ответ на данную претензию, в котором было указано, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

Считаю, что такие действия ответчика противоречат действующему законодательству в области защиты прав потребителей и нарушает мои потребительские права.

Заключая договор купли-продажи товара, я рассчитывал(а) использовать его по назначению для личных бытовых нужд, а также надеялся(ась), что проведение гарантийного ремонта будет качественным, но каждый раз, забирая товар из ремонта, я постоянно сталкивался(ась) с новыми проявлениями недостатка в данном товаре и неоднократно передавал(а) его на ремонт. Продавец реализовал мне товар ненадлежащего качества, а также в установленные сроки не смог качественно провести безвозмездное устранение недостатков, в результате чего своими деяниями причинил мне моральный вред, выразившийся в том, что я не мог(ла) полноценно пользоваться этим товаром и постоянно ждал(а) окончания ремонта и предоставления мне подменного фонда. Я был(а) лишен(а) и товара, и денег.

Одновременно нарушено мое право на предоставление на период ремонта товара, обладающего такими же основными потребительскими свойствами. Я тратил(а) личное время на посещение продавца и бесполезные переговоры для того, чтобы добиться устранения недостатка в товаре и выдачи товара из подменного фонда. При этом сталкивался(ась) с лживыми обещаниями, которые не выполнялись. Но даже после такого длительного времени продавец отказался в досудебном порядке удовлетворить предусмотренные законом требования. Чувствую себя обманутым человеком, из-за чего я постоянно нервничаю и испытываю стресс, что причиняет 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. Поэтому ответчик обязан компенсировать моральный вред, причиненный его неправомерными действиями, который я оцениваю в 5 000 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, статьями 1099-1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьями 4, 15, 17, 20, 22, 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. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за отказ в предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей (согласно расчету).

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

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

5. 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 заявления покупателя на проведение ремонта от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на 2 л. в 1 экз.
4. Копия квитанции от \_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на 2 л. в 1 экз.
5. Копия заказ-наряда от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на 1 л. в 1 экз.
6. Копия выписки о возврате из ремонта от 27.08.2018 на 1 л. в 1 экз.
7. Копия претензии от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на 1 л. в 1 экз.
8. Копия ответа от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на 1 л. в 1 экз.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. истца

**РАСЧЕТ НЕУСТОЙКИ**

по иску \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о защите прав потребителя

\_\_.\_\_.20\_\_ мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. истца), с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ответчика) заключен договор купли-продажи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование товара), стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

\_\_.\_\_.20\_\_ товар был передан ответчику для безвозмездного устранения недостатков.

\_\_.\_\_.20\_\_ мною заявлено требование о предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, который должен быть предоставлен не позднее \_\_.\_\_.20\_\_, но такой товар мне предоставлен не был. \_\_.\_\_.20\_\_ товар был возвращен после ремонта.

По причине невыполнения моего требования о предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, с продавца подлежит взысканию неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки за период с \_\_.\_\_.20\_\_ по день выдачи из ремонта \_\_.\_\_.20\_\_,просрочка составляет 15 дней.

\_\_\_\_\_\_\_\_ х 1% = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. - размер неустойки за 1 день.

(цена товара)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ х \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_= \_\_\_\_\_\_ руб. - неустойка за \_\_\_\_\_ дней

(размер неустойки за 1 день) (к-во дней просрочки)

просрочки выполнения требования о предоставлении подменного фонда.

Общая сумма неустойки за отказ в предоставлении на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. истца)

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

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.