В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный суд/

Мировому судье судебного участка N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

эл. почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представитель Истца: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

эл. почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

эл. почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (п. 1 ч. 1 ст. 91 ГПК РФ)

Госпошлина: \_\_\_\_\_\_ (пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36

НК РФ)

**Исковое заявление**

**о защите прав потребителей**

**(о расторжении договора выполнения работ/оказания услуг)**

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. между \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Истец) с одной стороны и "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" (далее - Ответчик) с другой стороны был заключен договор выполнения работ/оказания услуг (далее - Договор).

Согласно условиям Договора Ответчик обязался выполнить для Истца следующие работы/оказать Истцу следующие услуги:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Срок выполнения работ/оказания услуг по Договору - с "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. по "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г.

По мнению Истца, Ответчик исполнил свои обязанности по Договору ненадлежащим образом/не исполнил свои обязанности по Договору, а именно:

- Ответчик не предоставил Истцу необходимую и достоверную информацию о выполняемой им работе (оказываемой им услуге). Доказательства предоставления Ответчиком Истцу необходимой и достоверной информации о выполняемой им работе (оказываемой услуге) отсутствуют.

Согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

- Ответчик нарушил закрепленные Договором/законом сроки выполнения работ (оказания услуг), что подтверждается Договором/другими документами. Доказательства своевременного выполнения работ (оказания услуг) Ответчиком отсутствуют.

Как следует из п. 1 ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Согласно п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

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

Из п. 5 той же статьи следует, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

- Выполненные Ответчиком работы (оказанные услуги) имеют недостатки, что подтверждается актами/заключениями экспертов/справками/перепиской между сторонами Договора/другими документами.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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

В соответствии с п. 6 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать: соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

- Ответчик нарушил сроки удовлетворения требований Истца, о чем свидетельствует претензия, направленная Истцом Ответчику, с указанием даты/документы, подтверждающие получение Ответчиком претензии/другие документы. Доказательства своевременного удовлетворения Ответчиком требований Истца как потребителя отсутствуют.

Как следует из п. 1 ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. п. 1 и 4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно п. 3 той же статьи за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". В случае нарушения сроков, указанных в п. п. 1 и 2 ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. п. 1 и 4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

- Ответчик допустил полную/частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от Истца для исполнения Договора, что подтверждается справками/актами осмотра/материалами административных и уголовных дел/другими документами.

Согласно абз. 5 п. 1 ст. 35 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Факт ненадлежащего исполнения Ответчиком условий Договора выполнения работ/оказания услуг также подтверждается следующими документами:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. Истец направил в адрес Ответчика письменную претензию, в которой: назначил Ответчику новый срок выполнения работы/оказания услуги/поручил выполнение работы/оказание услуги третьим лицам за разумную цену/потребовал уменьшения цены за выполнение работы/оказание услуги/потребовал безвозмездного устранения недостатков выполненной работы/оказанной услуги/потребовал безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы/потребовал возмещения понесенных им убытков/отказался от исполнения Договора/другое. Досудебный порядок по данной категории дел может быть обязательным в силу указания специального закона, регулирующего определенную сферу выполнения работ (оказания услуг).

Факт направления досудебной претензии Ответчику подтверждается копией претензии/копией почтовой квитанции о направлении заказного письма на адрес Ответчика от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г., а также копией уведомления о вручении письма Ответчику от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г., прилагаемыми к настоящему исковому заявлению.

Ответчик отказался от добровольного исполнения требований Истца, направив на его имя письменный ответ от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г., копия которого прилагается к настоящему исковому заявлению.

ИЛИ

Ответчик отказался от добровольного исполнения требований Истца, проигнорировав направленную на его имя претензию.

ИЛИ

Ответчик выполнил требования Истца не в полном объеме/с нарушением установленных законом сроков, а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Таким образом, по мнению Истца, Ответчиком были нарушены права Истца как потребителя. Сложившаяся ситуация причинила Истцу значительные неудобства, а также нравственные страдания.

Согласно ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено следующее. При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

В связи с тем что Ответчик в добровольном порядке не удовлетворил требования Истца, Истец считает возможным взыскать с Ответчика штраф.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В силу п. 1 ст. 395 ГК РФ в случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

Согласно ст. 15 ГК РФ и п. п. 1, 2 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 15, 395 ГК РФ, ст. ст. 10, 13, 15, 27, 28, 29, 31, 35 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

**ПРОШУ СУД:**

1. Обязать Ответчика исполнить предписания законодательства РФ о защите прав потребителей надлежащим образом/расторгнуть Договор выполнения работ/оказания услуг от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. N \_\_\_.

2. Обязать Ответчика выплатить Истцу уплаченную за работу/услугу денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

3. Обязать Ответчика выплатить Истцу неустойку (пеню) за просрочку исполнения требования Истца о возврате денежных средств за работу/услугу в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

4. Обязать Ответчика выплатить Истцу проценты за пользование чужими денежными средствами в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

5. Обязать Ответчика возместить Истцу понесенные убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

6. Обязать Ответчика компенсировать Истцу моральный вред в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

7. Обязать Ответчика возместить Истцу судебные расходы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

8. Обязать Ответчика выплатить Истцу штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Приложение:

1. Документ, подтверждающий оплату работ/услуг по Договору от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. N \_\_\_: кассовый чек от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г./фискальный чек от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г./квитанция к приходному кассовому ордеру от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г./другие документы.

2. Доказательства, подтверждающие направление Истцом Ответчику письменной претензии: копия претензии/копия почтовой квитанции о направлении заказного письма на адрес Ответчика от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г./копия уведомления о вручении письма Ответчику от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г.

3. Доказательства отказа Ответчика от добровольного исполнения требований Истца/выполнения Ответчиком требований Истца не в полном объеме/с нарушением установленных законом сроков: копия письменного ответа Истцу от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г./другие документы.

4. Документы, подтверждающие факт ненадлежащего исполнения Ответчиком условий договора выполнения работ/оказания услуг: акты/заключения экспертов/справки/переписка между сторонами Договора/претензия, направленная Истцом Ответчику, с указанием даты/документы, подтверждающие получение Ответчиком претензии/акты осмотра/материалы административных и уголовных дел/другие документы.

5. Доказательства, подтверждающие нарушение Ответчиком срока возврата Истцу уплаченной за работу/услугу денежной суммы: выписка с банковского счета Истца в \_\_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. N \_\_\_.

6. Копии искового заявления и приложенных к нему документов Ответчику.

7. Расчет исковых требований.

8. Доверенность представителя от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. N \_\_\_ (если исковое заявление подписано представителем Истца).

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Истец (представитель): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

**Судебные акты, прилагаемые к исковому заявлению:**

Апелляционное определение Московского городского суда от 18.10.2018 по делу N 33-46161/2018

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.08.2018 по делу N 33-33001/2018

Апелляционное определение Московского городского суда от 18.04.2018 по делу N 33-16247/2018

Апелляционное определение Московского городского суда от 18.04.2018 по делу N 33-12721/2018