

# Исковое заявление о защите прав потребителя

## образец

---

\_\_\_\_\_ городской суд  
\_\_\_\_\_ области

Адрес: \_\_\_\_\_

Истец: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

адрес проживания: \_\_\_\_\_

Ответчик: В ООО «\_\_\_\_\_»,

\_\_\_\_\_

Исковое заявление  
о защите прав потребителей

Мною, \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ года через интернет сайт \_\_\_\_\_, с ООО «\_\_\_\_\_» был заключен договор публичной оферты о продаже товаров по образцам (купли-продажи).

Предметом договора являлся мобильный телефон \_\_\_\_\_ с памятью \_\_ Gb, производство Китай.

Стоимость телефона составила \_\_\_\_\_ рублей \_\_ копеек, что подтверждается платежным поручением № \_\_ от \_\_\_\_\_ года.

Указанный товар ответчик доставил до места моего жительства через курьера.

Согласно п. 1 ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

При получении товара в коробке из-под мобильного телефона отсутствовала инструкция.

В дальнейшем при пользовании телефоном выяснилось, что телефон не входит в интернет, не поддерживает некоторые функции, не соответствует характеристикам, описанным на сайте и в телефоне.

В силу п. 1 ст. 12 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель, которому не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок

отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Пункт 2 указанной выше статьи гласит, что продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 ФЗ «О защите прав потребителей», за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Я обратилась к менеджеру ответчика, по телефону, с предложением заменить мне телефон на другой телефон. Однако старший менеджер, после некоторого раздумья, ответила мне отказом, хотя нами оговаривалось до заключения договора, что в случае возникших обстоятельств, возможно будет, обменять на телефон другой модели, если необходимо, то с доплатой.

Считаю, что такой отказ является незаконным и нарушает мои права и законные интересы как потребителя.

Так как товар был куплен мною через сеть интернет (дистанционным способом), то на правоотношения, возникшие между мною и ООО «\_\_\_\_\_», распространяются нормы статьи 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей».

Согласно п. 1 ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей» договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

При получении мною товара мне не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара в случае, если он не будет соответствовать заявленным характеристикам (товар надлежащего качества). В этой связи должен быть применен абз. 2 п. 4 ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», который гласит, что 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.

Согласно правилам ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей» Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с требованиями ст.23 Закона «О защите прав потребителей», Продавец, допустивший нарушения сроков удовлетворения требований потребителя, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. А в случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 Закона ОЗПП, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Пунктом 4 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей» (ОЗПП), предусмотрено: лицо, не исполнившее или

ненадлежащим образом исполнившее обязательства при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность во всех случаях, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. В то же время, никаких чрезвычайных обстоятельств, препятствовавших Ответчику надлежащим образом исполнить свои обязательства не имелось. Из-за неисполнения ответчиком своих обязательств я, Загерликова Е.В., претерпела моральные страдания, связанные с безысходностью, неуверенностью, незащищённостью, необходимостью неоднократно обращаться к продавцу некачественного товара, упрашивать его исполнить свои обязательства, отрывать от других своих дел и т.д., компенсацию которых я оцениваю в \_\_\_\_\_ рублей, а согласно правилам ст. 15 ФЗ ОЗПП, возмещению подлежит и причинённый продавцом (исполнителем) потребителю моральный вред.

В связи с получением от ответчика отказа, а также в виду того, что я юридически неграмотный человек мне пришлось для защиты своих прав и интересов обратиться за юридической помощью.

Для составления претензии и жалоб в соответствующие органы я обратился в ООО «\_\_\_\_\_», что подтверждается договором № \_\_\_\_\_ на оказание юридических услуг от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ года на сумму \_\_\_\_\_ рублей и договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. На сумму \_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь Законодательством РФ,

ПРОШУ:

1. Обязать ООО «\_\_\_\_\_», расторгнуть, договор купли-продажи от \_\_\_\_\_ года заключенный со мной, \_\_\_\_\_
2. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_», уплаченную по договору купли-продажи сумму \_\_\_\_\_ рублей;
3. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_» компенсацию, причиненного морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей;
4. Компенсировать юридические расходы в размере \_\_\_\_\_ рублей.

Приложение:

копия чека № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года ;

копия договора на оказание юридических услуг;

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Источник: [СудСоветник.ру](http://СудСоветник.ру) – ваш помощник к суду