**ОБРАЗЕЦ!**

**Судебный участок** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Идентификатор: СНИЛС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес (место осуществления деятельности): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований:** экспертное учреждение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес юридического лица: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От уплаты государственной пошлины освобожден на основании ст. 333.36. НК РФ

**Цена иска:** \_\_\_\_ **рублей**

**Исковое заявление**

**о защите прав потребителей**

\_\_\_\_\_\_ 2023 года истец \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (покупатель, потребитель) заключила с ответчиком индивидуальным предпринимателем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (продавец) договор розничной купли-продажи товара полуботинки мужские черного цвета, артикул \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, р. 39 стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Договор купли-продажи заключен в месте осуществления деятельности продавца – ТРЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При заключении договора купли-продажи информация о гарантийном сроке на товар полуботинки мужские черного цвета, артикул \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, р. 39 не была доведена до потребителя.

Сразу после приобретения товара в процессе надлежащей эксплуатации в товаре обнаружились недостатки, не оговоренные продавцом: отрыв подошвы на обеих полупарах в носочной части, разрыв ткани на внутренних частях.

В связи с проявившимися в товаре недостатками и на основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» истец обратился \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года к ответчику с заявлением о возврате стоимости товара в размере \_\_\_\_\_ руб. На указанное заявление \_\_\_\_\_\_ 2023 года истцом получен ответ об отказе в удовлетворении заявленного требования по причине возникновения недостатка товара «под влиянием механического воздействия».

Не согласившись с полученным отказом, истец обратился к ответчику \_\_\_\_\_\_ 2023 года с повторной претензией, выразив требование о возврате стоимости товара. Данная претензия оставлена без ответа.

Не согласившись с выводом продавца о возникновении недостатка товара «под влиянием механического воздействия», истцом за свой счет была проведена экспертиза товара.

Согласно выводам эксперта, изложенным в Акте от \_\_\_\_\_\_ 2023г. № \_\_\_\_\_\_\_\_ , товар - полуботинки мужские черного цвета, артикул \_\_\_\_\_\_\_, р. 39 имеет дефект производственного характера: низкое качество клеевого соединения, слабая адгезия клеевой пленки к заготовке верха, что является недопустимым нарушением требований ГОСТ 28371-89 п. 4.

На основании выводов эксперта истец обратился к ответчику с претензией, в которой потребовал возврата стоимости товара \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и возмещения убытков в размере стоимости услуг эксперта \_\_\_\_\_ руб., всего \_\_\_\_\_\_\_ рублей. Претензия получена ответчиком в месте осуществления деятельности \_\_\_\_\_ 2023 года, и оставлена без ответа.

С отказом в удовлетворении заявленных в претензии требований истец не согласен, и полагает, что ответчиком нарушены права потребителя по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно п.1 ст. 454 ГК РФ по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму.

В соответствии с п. 1 ст. 469 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Аналогичные нормы закреплены в ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» указано, что 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 настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

 Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер 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.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Согласно ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителе» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В соответствии со 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, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

 В соответствии с п. 6 ст. 13 закона РФ «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 статьи 15 Закона 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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

При этом согласно пункту 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Таким образом, истец полагает, что ответчик нарушил его потребительские права, передав ему товар ненадлежащего качества, не доведя до него информацию о гарантийном сроке на товар, не удовлетворив обоснованно предъявленные требования о возврате уплаченной за товар суммы о возмещении убытков, не проведя за свой счет экспертизу товара для разрешения спора о причинах возникновения недостатков в товаре.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей иски о защите прав потребителей 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.

Истцом выбрана подсудность по месту жительства.

На основании ст.ст. 1,4,13,15,17,18,19,22 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст.11,151,454,469 ГК РФ, ст.3,131,132 ГПК РФ истец

**ПРОСИТ:**

1. Взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства в размере стоимости товара полуботинки мужские черного цвета, артикул \_\_\_\_\_\_, р. 39 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей**,

2. обязать ответчика возместить истцу убытки, причиненные ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, в размере стоимости услуг эксперта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей**,

3. взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителей в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **рублей**,

4. взыскать с ответчика в пользу истца штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Приложение:

1) доказательства направления копий искового заявления ответчику и третьему лицу,

2) копия кассового чека от \_\_\_\_\_ 2023г.,

3) копия претензии от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.,

4) копия ответа от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.,

5) копия акта экспертизы от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

6) выписки из ЕГРНИП, ЕГРЮЛ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.                                                                                         подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

ОБРАЗЕЦ!

 Наименование, адрес организации-продавца  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
адрес, контактный телефон потребителя  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года я приобрел(ла) у Вас \_\_\_\_  (описание товара) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_ (товарным, кассовым чеком, накладной, иной документ).  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_ года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружились следующие дефекты: \_\_\_\_\_\_\_ (перечень, описание).

В соответствии с преамбулой к  **Закону «О защите прав потребителей»** **недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец  был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.  
В соответствии со ст. 4 **Закона «О защите прав потребителей»** продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.  
Приобретенный у продавца товар не соответствует \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать чему: договору, образцу, целям и т.д.)

В соответствии со **ст. 18 Закона «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 настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.  
Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п.5 ст.18 Закона).  
Согласно п.5 **ст.18 Закона «О защите прав потребителей»** продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. **Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара**.  
В случае спора о причинах возникновения недостатков товара **продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет**. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. **Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара** и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В соответствии со ст. 22 **Закона «О защите прав потребителей»** **требования потребителя** о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, **о 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, **подлежат удовлетворению продавцом** **в течение десяти дней**со дня предъявления соответствующего требования.  
В соответствии со ст. 23 **Закона «О защите прав потребителей»** за нарушение предусмотренного статьей 22 настоящего Закона срока продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

**В связи с вышеизложенным, требую в течение 10 календарных дней с момента получения настоящей претензии:**

1. Возвратить уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ рублей.

2. В случае выявления необходимости в проведения проверки качества и/или экспертизы, прошу Вас уведомить меня о дате, месте и времени ее проведения, наименовании независимой экспертной организации с целью обеспечения моего присутствия. Товар для проведения проверки качества/экспертизы будет предоставлен мною лично.

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться с жалобой в Роспотребнадзор с целью проведения проверки соблюдения \_\_\_\_\_\_ (наименование продавца) законодательства о защите прав потребителей, а также в суд за защитой своих интересов, где кроме вышеназванных требований будут выдвинуты иные, в том числе о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда, возмещения расходов на оплату услуг представителя и иных судебных издержек.  
Кроме того, судом будет взыскан с Вас штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в порядке ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».  
Прошу рассмотреть мою претензию в добровольном порядке.

Дата:  
Подпись:

РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                                                   (Ф.И.О., должность)       (подпись)           
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

м.п.