

Кому: _____

От: _____

ЖАЛОБА

1. _____ между мной, _____, и _____ был заключён договор купли-продажи товара: _____, стоимостью _____ рублей. Факт покупки подтверждается _____.

2. В процессе эксплуатации в товаре были обнаружены недостатки, а именно: _____. Недостаток является существенным/проявившимся в пределах гарантийного срока и не оговаривался продавцом при покупке.

3. _____ я обратился(ась) к продавцу с требованием о возврате денежных средств / замене товара / безвозмездном устранении недостатков в порядке ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

4. Реакция продавца: _____. До настоящего времени законные требования потребителя не удовлетворены, нарушение прав потребителя продолжается.

5. Указанные действия (бездействие) продавца нарушают мои права как потребителя, гарантированные ст. 4, 18, 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», и содержат признаки административного правонарушения, предусмотренного ст. 14.4 КоАП РФ (продажа товаров ненадлежащего качества или с нарушением требований к качеству).

В подтверждение изложенных обстоятельств прилагаю:

- копию кассового / товарного чека (договора) о приобретении товара (услуги);
- копию письменной претензии (заявления) к продавцу / исполнителю с отметкой о вручении (квитанцией об отправке);
- копию ответа продавца / исполнителя (при наличии);
- фото- / видеоматериалы, подтверждающие наличие недостатков товара (работ, услуг);
- скриншоты переписки с продавцом / исполнителем.

Действия продавца нарушают следующие положения:

- ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗОЗПП) — обязанность передать товар, качество которого соответствует договору;
- ст. 18 ЗОЗПП — права потребителя при обнаружении в товаре недостатков;

— ст. 19 ЗОЗПП — сроки предъявления требований в отношении недостатков товара;

— ст. 22 ЗОЗПП — десятидневный срок удовлетворения требования о возврате уплаченных денежных средств;

— ст. 23 ЗОЗПП — ответственность продавца в виде неустойки (пени) 1% от цены товара за каждый день просрочки;

— ст. 14.4 КоАП РФ — административная ответственность за продажу товаров, не соответствующих установленным требованиям к качеству;

— Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Кроме того, в соответствии с п. 1 ст. 40 ЗОЗПП государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Роспотребнадзором и его территориальными органами. Согласно ст. 4, 9, 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственный орган обязан принять обращение, рассмотреть его по существу и дать заявителю мотивированный ответ в 30-дневный срок.

Настоящим уведомляю, что независимо от результатов рассмотрения жалобы Роспотребнадзором я намерен(а) самостоятельно обратиться в суд с исковым заявлением к _____ с требованиями о:

— взыскании уплаченной за товар (работу, услугу) суммы — _____ рублей;

— взыскании реального ущерба — _____ рублей;

— взыскании неустойки в порядке ст. 22, 23 / ст. 28, 31 ЗОЗПП;

— компенсации морального вреда в размере _____ рублей в соответствии со ст. 15 ЗОЗПП;

— взыскании штрафа в размере 50% от присуждённой судом суммы согласно п. 6 ст. 13 ЗОЗПП;

— возмещении судебных расходов.

На основании ст. 17 ЗОЗПП я освобождён(а) от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 000 000 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРОШУ:

1. Провести внеплановую проверку деятельности _____ (ИНН _____) по адресу: _____, на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей и обязательных требований к продаваемым товарам / оказываемым услугам.

2. По результатам проверки привлечь _____ к административной ответственности по соответствующим статьям главы 14 КоАП РФ.

3. Выдать _____ обязательное для исполнения предписание об устранении выявленных нарушений и восстановлении нарушенных прав потребителя.

4. О результатах рассмотрения настоящей жалобы и принятых мерах сообщить мне письменно в установленный законом 30-дневный срок по адресу, указанному в реквизитах заявителя.

Приложения:

1. Копия кассового / товарного чека (договора) — на ____ л.
2. Копия письменной претензии (заявления) к продавцу / исполнителю с отметкой о вручении или квитанцией об отправке — на ____ л.
3. Копия ответа продавца / исполнителя на претензию (при наличии) — на ____ л.
4. Фото- / видеоматериалы (на электронном носителе) — на ____ л. описи.
5. Скриншоты переписки с продавцом / исполнителем — на ____ л.
6. Заключение независимой экспертизы (при наличии) — на ____ л.
7. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, изложенные в жалобе — на ____ л.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей жалобе, для целей её рассмотрения по существу.

Прошу уведомлять меня о ходе рассмотрения жалобы по адресу, указанному в реквизитах заявителя, и (или) по электронной почте _____.

Жалоба не является анонимной, изложенные в ней сведения соответствуют действительности; заявитель предупреждён об ответственности за заведомо ложный донос (ст. 306 УК РФ) и о возможной ответственности за злоупотребление правом на обращение (ст. 10 ФЗ № 59-ФЗ).

_____ / подпись /