

ОБРАЗЕЦ БЛАНКА ПРЕТЕНЗИИ

(наименование предприятия, организации либо
Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

(адрес предприятия, организации,
индивидуального предприятия)

(Ф.И.О. потребителя)

(адрес места жительства или работы, учебы)

(контактный номер телефона)

ПРЕТЕНЗИЯ

Изложение сути претензии (*когда, где и что было приобретено / когда, где и какие работы выполнены, услуги оказаны; по какой цене; чем вы это можете подтвердить; недостатки товара / работы, услуги; сведения о соблюдении сроков, установленных договором, к кому обращались с заявлением, претензией, результаты рассмотрения и др.*)

На основании изложенного прошу удовлетворить следующие требования (выбрать 1 требование из):

1. расторгнуть договор и обязать ответчика вернуть уплаченную сумму;
2. обязать ответчика заменить некачественный товар на качественный товар;
3. обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки;
4. обязать ответчика соразмерно снизить цену, взыскать неустойку и др.)

в следующие сроки _____ дней - *назначается самостоятельно (7 или 10 дней).*

Если Вы не удовлетворите мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Примечание.

Оставьте себе копию претензии, возможно, она понадобится Вам в дальнейшем при обращении за помощью в исполком или для суда.

Претензию можно подать несколькими способами:

- 1) Направить по почте письмом с уведомлением (в таком случае Вам вернется заполненная Вами при отправлении квитанция, в которой будет указано, когда адресат получил Вашу претензию)***
- 2) Вручить непосредственно руководителю или уполномоченному на прием заявлений работнику организации, индивидуальному предпринимателю. В этом случае попросите, чтобы на Вашей копии сделали отметку о дате принятия претензии, регистрации с присвоением входящего номера, данных о лице, принявшем претензию***
- 3) Изложить в книге замечаний и предложений.***

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ПО НЕКАЧЕСТВЕННОМУ ТОВАРУ

Индивидуальному предпринимателю
Петрову П.П.
Логойский тракт, 199-991,
220113, г. Минск

Иванова Ивана Ивановича
прож. по адресу:
220070, г. Минск, ул. Любая, 58
тел. д. 200-00-00, сот. 8-029-600-00-00

П Р Е Т Е Н З И Я

Я 13.05.2012 по договору купли-продажи приобрел у Вас мобильный телефон iPhone 5 стоимостью эквивалентной 200 долларам США по курсу Национального банка Республики Беларусь. На данный товар установлен гарантийный срок 12 месяцев со дня продажи.

05.12.2012 в указанном товаре проявился недостаток, который я считаю следствием заводского брака (экран произвольно мигает всеми цветами радуги и воспроизводит Имперский марш, пользоваться телефоном невозможно).

В соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
4. возмещения расходов по устранению недостатков товара;
5. расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

На основании указанной статьи прошу принять у меня товар ненадлежащего качества и безвозмездно устранить недостатки. Статьей 22 Закона установлено, что недостатки должны быть устранены в четырнадцатидневный срок.

Также п. 9 ст. 20 Закона предусматривает, что при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Если Вы не согласны с моим мнением о том, что недостатки товара имеют производственный характер, я согласен на проведение экспертизы в порядке, установленном Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг) (утверждено постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26).

Прошу учесть, что в соответствии с п. 9 ст. 20 Закона о месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

« _____ » _____ 20г.

/подпись/

И.И.Иванов

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ПО НЕКАЧЕСТВЕННЫМ РАБОТАМ, УСЛУГАМ

*ИП Кузовкину Алексею Дмитриевичу
ул. Ясная, д. 8, кв. 15
223118, д. Кукуево
т.м. 8044 322 22 33*

*Ивановой Марьи Ивановны,
прож. по адресу:
ул. Бирюлева, д. 18, корп. 1, кв. 20
220001, г. Минск
т. моб. 8029 333 33 33*

ПРЕТЕНЗИЯ

Я заключила с Вами договор от 07.04.2012 № 1029 на изготовление и монтаж стеклопакета по адресу: ул. Бирюлева, д. 18, корп. 1, кв. 20.

Работы по установке изготовленного стеклопакета были завершены 15.04.2012. Однако 16.04.2012 из-за некачественного монтажа стеклопакет перекосялся, стекло в углу оконного стеклопакета треснуло, откололась штукатурка с откоса.

Пунктом 4.1 договора от 07.04.2012 № 1029 установлено, что гарантийный срок обслуживания изделий из ПВХ составляет 3 года.

В соответствии со ст. 31 Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей" (далее – Закон) при обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы, или иных недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
3. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
4. расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы;
5. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, а также соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы.

Основываясь на ст. 31 Закона, прошу безвозмездно устранить недостатки выполненных работ. Обращаю Ваше внимание, что в соответствии со ст. 32 Закона недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон. За нарушение указанных сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги).

Кроме того, в статье 31 Закона оговорено, что при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или их причин исполнитель должен провести экспертизу результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру

услуги) за свой счет в порядке, определенном Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг) (утверждено постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26).

При несогласии с моим мнением о причинах возникновения недостатков и принятии решения о проведении экспертизы прошу учесть, что о месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

«_____» _____ 20г.

/подпись/

И.И.Иванов

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

В суд _____

(наименование суда: какого района, области, города)

Истец: _____

(Ф.И.О. потребителя)

(адрес места жительства или работы, учебы)

(контактный номер телефона.)

Ответчик: _____

(наименование предприятия, организации либо Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

(адрес предприятия, организации, индивидуального предпринимателя)

(контактный номер телефона.)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителя

Изложение сути заявления (когда, где и что было приобретено / когда, где и какие работы выполнены, услуги оказаны; по какой цене; чем вы это можете подтвердить; недостатки товара / работы, услуги; нарушения сроков, к кому обращались с заявлением, претензией, результаты рассмотрения и др.)

На основании изложенного и руководствуясь статьями _____ Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

(Изложить свои требования:

1. расторгнуть договор и обязать ответчика вернуть уплаченную сумму
2. обязать ответчика заменить товар на качественный
3. обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки
4. обязать ответчика соразмерно снизить цену, взыскать неустойку и др.)

В соответствии с пунктом 1 статьи 30 Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы.

В соответствии с пунктом 6 статьи 30 Закона в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы.

Нарушив права Покупателя, Продавец причинил Покупателю нравственные и душевные страдания, которые выражаются в том, что (указать _____).

После получения претензии Продавец не предпринял попыток исправить сложившуюся ситуацию и загладить причиненный вред в какой-либо форме. Урегулировать в добровольном порядке возникший конфликт не предоставляется возможным.

Противоправные действия Продавца причинили Покупателю множество волнений и переживаний, тем самым Потребителю нанесен моральный вред, который оценивается в сумму _____ белорусских рублей.

Продавец не намерен в добровольном порядке урегулировать возникший спор с Покупателем.

На основе изложенного, руководствуясь статьями 18, 24, 30, 44 Закона

ПРОШУ:

1. _____

2. _____

3. _____

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. исковое заявления в 2-х экз.;
2. копия договора / чека / гарантийного талона / технического паспорта / акта и т.д.

« _____ » _____ 20г.

/подпись/

И.И.Иванов

Примечание:

К иску могут прилагаться копии документов, подтверждающие факт приобретения товара, оказания услуги (договор, чек и т.п.), подтверждающие наличие недостатков (акты диагностики, фотографии и т.п.), а также другие документы, касающиеся обстоятельств, изложенных в иске.

Иск может подаваться по выбору потребителя по месту его жительства, по месту нахождения ответчика, либо по месту исполнения договора или по месту причинения вреда.

Иски о защите прав потребителей государственной пошлиной не облагаются.

ОБРАЗЕЦ ИСКА ПО НЕКАЧЕСТВЕННОМУ ТОВАРУ

В суд _____

(наименование суда: какого района, области, города)

Истец: _____

(Ф.И.О. потребителя)

(адрес места жительства или работы, учебы)

(контактный номер телефона.)

Ответчик: _____

(наименование предприятия, организации либо Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

(адрес предприятия, организации, индивидуального предпринимателя)

(контактный номер телефона.)

И С К О В О Е З А Я В Л Е Н И Е

о расторжении договора купли-продажи, взыскании неустойки и компенсации морального вреда

Я 13.05.2012 по договору купли-продажи приобрела у ИП Петрова П.П. мобильный телефон iPhone 5 стоимостью эквивалентной 200 долларам США по курсу Национального банка Республики Беларусь. На данный товар установлен гарантийный срок 12 месяцев со дня продажи.

05.12.2012 в указанном товаре проявился недостаток, который я считаю следствием заводского брака.

В соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.
5. расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

06.12.2012 я обратилась в частное предприятие «Ремонтник-ударник» для безвозмездного устранения недостатков (гарантийный случай).

Статьей 22 Закона установлено, что недостатки должны быть устранены в четырнадцатидневный срок. В указанный срок ремонт не закончен, товар мне до сих пор не возвращен.

В связи с этим я в соответствии со ст. 20 Закона обратилась к продавцу – ИП Петрову П.П. с требованием о расторжении договора и возврате уплаченной за товар денежной суммы.

На мою претензию, содержащую требование о расторжении договора и возврате уплаченной суммы (направлена ответчику письмом с простым уведомлением, вручена ему 29.12.2012), ИП Петров П.П. дал ответ, в котором отказал в удовлетворении данного требования.

Согласно ст. 25 Закона требования потребителя о расторжении договора розничной купли-продажи и (или) возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней.

За нарушение указанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется исходя из цены товара аналогичной модели (марки, типа, артикула и др.), существующей на момент выплаты неустойки продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно (ст. 26 Закона).

Просрочка удовлетворения требований о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы – 20 дней (с 30.12.2012 по 18.01.2013).

Курс доллара США на 18.01.2013 (дата подачи иска) составляет 8 620 рублей.

Таким образом, неустойка составила: 344 800 рублей (200 долларов США x 8 620 рублей) x 20 дней x 1% = 344 800 рублей.

Кроме того, действиями ответчика мне причинен моральный вред, который я оцениваю в 500 000 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 18, 20, 25, 26, 44 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

П Р О Ш У:

1. расторгнуть договор купли-продажи телефона и взыскать с ответчика в мою пользу уплаченную за товар денежную сумму 1 724 000 рублей (200 долларов США x 8 620 рублей (курс на дату подачи иска);

2. взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за просрочку удовлетворения требований потребителя о расторжении договора и возврате уплаченной денежной суммы в размере 344 800 рублей;

3. взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда в сумме 500 000 рублей;

Приложение:

копия искового заявления;

копия претензии, врученной ответчику 29.12.2012, с почтовым уведомлением;

копия ответа ИП Петрова П.П. на претензию;

копия гарантийного талона.

«_____» _____ 20г.

/подпись/

И.И.Иванов

ОБРАЗЕЦ ИСКА ПО НЕКАЧЕСТВЕННЫМ РАБОТАМ, УСЛУГАМ

В суд _____

(наименование суда: какого района, области, города)

Истец: _____

(Ф.И.О. потребителя)

(адрес места жительства или работы, учебы)

(контактный номер телефона.)

Ответчик: _____

(наименование предприятия, организации либо Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

(адрес предприятия, организации, индивидуального предпринимателя)

(контактный номер телефона.)

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о повторном выполнении работ, соразмерном уменьшении цены и
компенсации морального вреда**

Я, Иванова Марья Ивановна заключила с ответчиком договор от 07.04.2012 № 1029 на изготовление и монтаж стеклопакета по адресу: ул. Бирюлева, д. 18, корп. 1, кв. 20.

Работы по установке изготовленного стеклопакета были завершены 15.04.2012. Однако 16.04.2012 из-за некачественного монтажа стеклопакет перекосялся, стекло в углу оконного стеклопакета треснуло, откололась штукатурка с откоса.

Пунктом 4.1 договора от 07.04.2012 № 1029 установлено, что гарантийный срок обслуживания изделий из ПВХ составляет 3 года.

В соответствии со ст. 31 Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей" (далее – Закон) при обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы, или иных недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);

3. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

4. расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы;

5. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, а также соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы.

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы, а в случае, если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (ст. 33 Закона). Пунктом 2.1 заключенного мною с ИП Кузовкиным договора предусмотрен пятнадцатидневный срок для исполнения производителем своих обязанностей по передаче изделия заказчику и монтажу.

Моя претензия, содержащая требование о повторном выполнении работы в пятнадцатидневный срок (направленная ответчику письмом с простым уведомлением), оставлена ИП Кузовкиным А.Д. без реагирования (согласно почтовому уведомлению письмо с претензией вручено ответчику 08.05.2012).

Кроме того, мною обнаружено отступление от условий договора: вместо указанной в договоре фурнитуры установлена другая, более дешевая. Разница в стоимости составляет 200 000 рублей.

Согласно п. 1 ст. 33 Закона требования потребителя о соразмерном уменьшении цены за выполненную работу подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

Помимо этого, действиями ответчика мне причинен моральный вред, который я оцениваю в 200 000 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 18, 31, 33, 44 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. обязать ответчика повторно выполнить работы по изготовлению и монтажу стеклопакета;
2. обязать ответчика соразмерно уменьшить цену работ на сумму разницы в стоимости фурнитуры (200 000 рублей);
3. взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда в сумме 200 000 рублей;

ПРИЛОЖЕНИЕ:

копии искового заявления;

копия претензии;

копия почтового уведомления о вручении претензии;

копия договора от 07.04.2012 № 1029;

фотоснимки некачественно выполненных работ.

« _____ » _____ 20г.

/подпись/

И.И.Иванов