

Иск о защите прав потребителей образец

Между истцом и ответчиком был заключен договор реализации туристического продукта. Истцом условия договора были выполнены, истец внесла требуемую сумму в счет оплаты тура. Однако в назначенный день вылета поездка не состоялась по причине задержки выдачи визы. В этой связи истец обратилась к ответчику с просьбой вернуть ей денежные средства, уплаченные за тур. Истцу вернули часть денег. Остальные деньги ответчик отказался возвращать, сославшись на то, что истцу необходимо с указанными требованиями обращаться к страховой компании. Таким образом, действиями ответчика были нарушены права потребителя, гарантированные истцу Законом РФ «О защите прав потребителей». Истец просит суд взыскать с ответчика денежные средства.

В _____ городской суд
_____ области,

Истец: _____

адрес: _____

Ответчик: Открытое Акционерное Общество

« _____ »

адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите прав потребителей

_____ года между мной, _____ и ОАО « _____ » был заключен договор № _____ на реализацию туристического продукта.

Стоимость услуг по договору составила _____ евро __ евроцентов по курсу ЦБ РФ, что составляет _____ рубль __ копеек.

Согласно условий указанного договора я заказала тур « _____ » с _____ года по _____ года.

В соответствии со ст.307 ГК РФ в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности.

Мной условия договора были выполнены, я внесла требуемую сумму в счет оплаты тура.

Требованиями ст. 309 ГК РФ предусмотрено, что обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями

Однако в назначенный день вылета поездка не состоялась по причине задержки выдачи визы, так как

визу выдали _____ г. В этой связи я обратилась к ОАО «_____» с просьбой вернуть мне денежные средства, уплаченные за тур. Мне вернули часть денег – _____ рубль.

Остальные деньги ОАО «_____» отказались возвращать, сославшись на то, что мне необходимо с указанными требованиями обращаться к ЗАО «Страховая группа «_____».

Таким образом, действиями ответчика нарушены мои права потребителя, гарантированные мне Законом РФ «О защите прав потребителей».

Согласно требованиям ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услуг), соответствующий обычно представляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы (оказания услуги), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Как следует из требований ст.28 Закона РФ «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.

В силу п. 20 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта каждая из сторон договора о реализации туристического продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;

-изменение сроков совершения путешествия;

-непредвиденный рост транспортных тарифов;

-невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам.

На основании ч.ч.1,2 ст.13 Закона РФ «Защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный

индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором и убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

В соответствии со ст.310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В связи с тем, что ОАО « _____ » добровольно отказалось вернуть мне денежные средства, уплаченные за тур, я вынуждена была обратиться за юридической помощью в ООО « _____ » за защитой своих нарушенных прав и мною было оплачено в кассу _____ рубля.

Впоследствии мною была направлена претензия в адрес ОАО « _____ », но ответа на претензию я так и не дождалась.

Согласно правилам ст.31 Закона РФ «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 пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Как было указано выше, я обратилась к ответчику с требованиями о возврате мне денежных сумм, уплаченных за не предоставленную мне услугу в _____ года, но ответчиком были проигнорированы мои требования.

В соответствии с требованиями п.5 ст. 28 закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи 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).

Сложившаяся ситуация причинила мне значительные нравственные страдания, которые выразились в том, что я переживала по данному поводу, так как я не смогла использовать оплаченный тур, у меня был испорчен отпуск.

Вследствие переживаний у меня начались головные боли, развилась бессонница. Также данная ситуация причиняла мне огромные неудобства, для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что тратила свое личное и рабочее время, а также денежные средства.

Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация которого предусмотрена ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей», из которой следует, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Компенсацию причиненного мне морального вреда я оцениваю в _____ рублей.

Согласно п. 6. ст. 13 ФЗ ОЗПП, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании изложенного, в соответствии со ст. ст.131,132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика ОАО «_____» в пользу _____ денежные средства в размере _____ рублей.

Взыскать с ответчика ОАО «_____» в пользу _____ неустойку в размере ___% от стоимости услуги за каждый день просрочки – с _____ г. по день вынесения решения суда.

Взыскать с ОАО «_____» в пользу _____ компенсацию морального вреда в размере _____ рублей.

Взыскать с ОАО «_____» штраф в размере ___% взысканной в пользу потребителя суммы.

Взыскать с ОАО «_____» в пользу _____ расходы по оплате юридических услуг, в сумме _____ рубля.

Приложение: копия искового заявления;

копия договора № _____;

копия претензии;

копия чека и договора ООО «_____»

«___» _____ г. _____ / _____ /

□