Наименование суда:

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

Истец:

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

(фамилия, имя, отчество)

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

(адрес места жительства, телефон)

Ответчик:

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

(полное наименование)

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

(юридический адрес, телефон)

**Исковое заявление о защите прав потребителя:**

*о расторжении договора купли-продажи товара, возврате денежных средств, уплаченных за товар, взыскании неустойки, возмещении убытков, морального вреда и штрафа.*

 «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201 \_года между мной и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был заключен договор купли-продажи, следующего товара: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Данная сумма была оплачена мною в полном объеме, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с помощью экспресс-доставки EMS данный товар был мне доставлен и соответственно получен, а также была открыта почтовая упаковка в моем присутствии.

При ознакомлении с товаром мною\было установлено, что доставленный мне товар не соответствует тем характеристикам товара, которые указаны на сайте продавца, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Кроме того, считаю, что при продаже данного товара мне не была предоставлена полная и достоверная информация об основных потребительских свойствах товара, информация о продавце, о месте изготовления товара, об условиях приобретения товара, а также отсутствовала информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, а также о гарантийном сроке на товар.

 О том, что доставленный мне товар не соответствует описанию данного товара на сайте продавца мною было сообщено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ путем направления сообщения о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств.

В соответствии с положениями п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон), информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации; цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг); информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности; срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению; адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера; информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в [пункте 4 статьи 7](#sub_704) настоящего Закона; информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) и т.д.

Согласно ст. 12 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он 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.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

# Положениями п 9 Правила продажи товаров дистанционным способом от 21.12.2004 N 171-ФЗ, утвержденных Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом", продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации и т.д.

На основании изложенного считаю, что продавцом в момент заключения сделки не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре, в соответствии с вышеуказанными нормативными актами, а именно:

1. Не предоставлена в полном объеме информация, об адресе, наименовании изготовителя, исполнителя, продавца, в соответствии со ст. 10 «Закона прав потребителей» а также п. 9 **«**Правил продажитоваров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" от 21.12.2004 N 171-ФЗ.
2. Информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, предусмотренной в **«**Правила продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом".

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в связи с обнаружением отсутствия информации о товаре, я обратился к продавцу с требованиями о расторжении договора на основании ст. 10,12 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также «Правил продажи товаров дистанционным способом» утвержденных Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом".

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. я получил ответ, в котором продавец отказал в удовлетворении моего требования.

В соответствии с п.2 ст. 12 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную [пунктами 1](http://www.consultant.ru/popular/consumerism/37_2.html#p339) - [4 статьи 18](http://www.consultant.ru/popular/consumerism/37_2.html#p362) или пунктом 1 [статьи 29](http://www.consultant.ru/popular/consumerism/37_3.html#p601) настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Соответственно, на основании ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» от07.02.1992 N 2300-1 требование 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. Ст. 23 Закона предусматривает ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя, за нарушение предусмотренных статьи  [22](http://www.consultant.ru/popular/consumerism/37_2.html#p449) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

На сегодняшний день, неустойка за нарушение срока удовлетворения требования потребителя составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с соответствующим перерасчетом на день удовлетворения требования.

Согласно положениям, ст. 151 Гражданского кодекса, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред. В связи с тем, что продавцом не была предоставлена мне полная и достоверная информация, я испытал ряд неудобств, связанных с приобретением данного товара, а именно:

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

Причиненный мне моральный вред я оцениваю в размере \_\_\_\_\_\_ ***рублей***.

На основании вышеизложенного, руководствуясь положениями ст. 10,12 Закона РФ «О защите прав потребителей», **«**Правилапродажитоваров дистанционным способом», ст. ст. 15, 151 Гражданского кодекса РФ, п.13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», ст. ст. 29, 89 Гражданского Процессуального кодекса РФ.

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на основании положений ст. 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

2. Взыскать с Ответчика в мою пользу уплаченные за товар денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на основании ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

3. Взыскать с Ответчика в мою пользу неустойку за несоблюдение сроков удовлетворения требований потребителя в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на основании ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

4. Взыскать с Ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда, в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 151 Гражданского кодекса РФ.

5. Взыскать с Ответчика в мою пользу штраф в размере 50% от суммы иска за неудовлетворение в добровольном порядке требования потребителя в соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложение (копии в двух экземплярах):

1)

2)

3)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/