***КЖС: некачественная обувь***

***ВОПРОС:***

Я купила в ноябре зимние кожаные сапоги. Мне дали на них гарантию 3 месяца. После 2 недель носки на сапогах появились мелкие трещины. Придя в магазин, я попросила расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму. Продавец мне отказал, сославшись на то, что гарантийный срок на обувь уже прошел. Правомерны ли действия продавца?

***ОТВЕТ:***

Зимний сезон у нас в области установлен с 15 октября. Поэтому для зимней обуви гарантийный срок начинает исчисляться с 15 октября. Поскольку в Вашем случае гарантия установлена 3 месяца, то истекает она 15 января. В соответствии с п.1 ст.19 и п.1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» Вы вправе предъявить требование о расторжении договора купли – продажи и возврате уплаченной Вами денежной суммы. Своё требование Вам следует оформить письменно в виде [претензии](#образец_претензии). На основании ст.22 указанного Закона, срок для удовлетворения Вашего требования составляет 10 дней.

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 для удовлетворения требования потребителя (ст. 22 Закона о защите прав потребителей). В Вашем случае - 10 дней. Вы 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, (например, установлен недостаток эксплуатационного характера), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**ИНСТРУКЦИЯ**

****

**Шаг первый:** подготовить претензию, претензия составляется в двух экземплярах.

Образец претензии:

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Указать наименование продавца)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать свои ФИО)

Место проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(почтовый адрес):

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. я приобрел(а) в Вашем магазине (отделе), расположенном

по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, товар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,стоимостью\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей.

Факт покупки подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать каким конкретным документом: кассовым чеком, товарным чеком, иным документом – товарным ярлыком, отметкой о продаже в паспорте товара, гарантийным талоном и др.) В случае подтверждения факта покупки свидетельскими показаниями, указать Ф.И.О. свидетелей, время покупки.)

Свои обязательства по оплате товара я выполнил(а) в полном объеме.

Гарантийный срок на данный товар составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_лет/месяцев/дней

При эксплуатации в течение гарантийного срока в товаре обнаружился недостаток

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

(укажите недостаток)

Считаю, что указанный недостаток носит производственный характер и в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую

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

(укажите одно из требований, предъявляемых к продавцу)

В случае необходимости проведения экспертизы прошу уведомить меня о месте и времени её проведения по указанному адресу.

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынужден обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50 % от суммы, присужденной судом в мою пользу.

« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

дата подпись расшифровка

****

**Шаг второй:** вручить один экз. претензии продавцу (продавец - это организация, юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель). В организации претензию имеет право получить должностное лицо, а у индивидуального предпринимателя – только он сам. В том случае, если невозможно вручить лично претензию, то 1 экземпляр претензии направляется заказным письмом с уведомлением на юридический адрес продавца.



***Для сведения***: адрес регистрации индивидуального предпринимателя необходимо запросить в налоговой инспекции

****

**Шаг третий:** При получении ответа с отказом в удовлетворении требований или ответ не получен по истечении установленного срока (10 дней с даты вручения или получения по почте), потребитель имеет право обращения в контрольно-надзорные органы и в суд для восстановления нарушенного права. В суд направляется [исковое заявление](#образец_искового_заявления). При цене иска до 50 000 рублей – в мировой суд, свыше 50 000 рублей – в районный суд.

В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Образец искового заявления:

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный суд/Мировому судье судебного участка

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

ФИО

проживающий по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(наименование продавца)

ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Юридический адрес (для ООО)/адрес регистрации (для ИП)

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

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**об отказе от договора купли-продажи**

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ года я приобрел(а) по договору розничной купли-продажи в магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование товара) на который установлен гарантийный срок \_ дней/месяцев.

Во время гарантийного срока, в товаре был обнаружен недостаток \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать какой).

Согласно ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон), потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены потребителем в течение гарантийного срока.

Я « »\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. обратилась(ся) с претензией к продавцу об отказе от договора купли-продажи и требованием возврата уплаченной суммы за товар. До настоящего времени мои требования Ответчик не удовлетворил в добровольном порядке.

На основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я настаиваю на расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной мною суммы за некачественный товар в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Кроме того, ответчиком нарушены сроки удовлетворения требований потребителя, которые закреплены в ст. 22. Закона «О защите прав потребителей».

В соответствии с п.1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Согласно выше изложенному, с ответчика подлежит уплате неустойка в размере  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** рублей,согласно приведенному расчету.

Расчет неустойки:

Нарушенный срок – дата предъявления требования минус 10 дней – дата обращения в суд = количество дней ( всего количество дней нарушения срока удовлетворения требования)

Неустойка = 1% × цена товара × количество дней просрочки

Согласно нормам ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», 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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Причиненный по вине ответчика моральный вред я прошу компенсировать суммой **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** рублей.

Поскольку вышеуказанные мои требования, ответчиком в добровольном порядке не были исполнены, в соответствии с п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей» с ответчика так же подлежит взысканию штраф.

Основываясь на выше изложенном, руководствуясь **ст. 4, 13, 15, 18, 19 Закона РФ "О защите прав потребителей",**

**Прошу:**

1. **Расторгнуть договор купли-продажи и взыскать с ответчика стоимость товара ненадлежащего качества в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**
2. **Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_\_ коп.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(привести расчеты)**

1. **Взыскать с ответчика в компенсацию морального вреда \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**
2. **Взыскать с ответчика штраф в порядке, предусмотренном п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей».**

Приложение:

1. Копия искового заявления на \_\_\_\_\_л. в 2 экз.;

2. Копия платежного документа на проданный магазином товар на \_\_\_\_л. в 2 экз.;

3. Копия претензии и другие документы в 2 экз.

« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

подпись расшифровка

****

**Шаг четвёртый:** исковое заявление в количестве участников процесса (1 – для суда, 1 – для ответчика) с приложением подаётся в суд по выбору потребителя по адресу:

* нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его адреса регистрации;
* жительства или пребывания истца;
* заключения или исполнения договора.
* филиала или представительства организации, если иск к организации вытекает из деятельности филиала или представительства.