В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд

*(указать наименование суда)*

**Истец:**

1. ФИО
2. Паспортные данные или ИНН
3. Адрес
4. Телефон, эл. почта ( *при наличии*)

 **Ответчик:**

1. Наименование ИП /ЮЛ
2. ИНН, ОРГН (ОГРНИП)
3. Адрес
4. Эл. почта (*при наличии*)

Государственная пошлина по заявленному требованию уплате не подлежит (ст. 17 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», ст. 5 Закона Российской Федерации «О государственной пошлине», п. 13 ст. 333.36. Налогового кодекса Российской Федерации, ст. 89 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации)

**Цена иска:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о расторжении договора оказания услуг, взыскании денежных средств, выплате неустойки, возмещении убытков и компенсации морального вреда

Мной с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать наименование ЮЛ/ИП*) был заключен договор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата, номер*), по которому (*указать наименование ЮЛ/ИП*) обязан провести работы по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*услуга/работа*). Стоимость материалов и работ, согласно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*договору*) составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, которая была оплачена мной в полном объеме «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Согласно дополнительному соглашению к договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата*) были согласованы сроки оплаты по договору, по которому, первый платеж - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, оплачен наличными по квитанции от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., второй платеж - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, оплачен наличными по квитанции от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата*, *номер*) третий платеж - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, оплачен наличными по квитанции от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Итого сумма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей оплачена мной в полном размере, что подтверждается копией квитанции об оплате.

Согласно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*пункт*) договора, гарантийный срок изготовителем изделий на сохранение внешнего вида (цветоустойчивость и отсутствие трещин) ПВХ профиля и рамы в целом в течении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет с о дня передачи изделий заказчику, при условии отсутствия механических повреждений , следов нарушения эксплуатации и ухода. Гарантия на выполненные работы составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, со дня подписания Акта выполненных работ.

В связи с выявлением скрытых недостатков, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*указать ФИО*) в период действия гарантийного срока я неоднократно обращалась к исполнителю устно (по телефону), с требованием устранить недостатки, а именно: обеспечить герметичность стыков (сильно дует из углов, задувает снег, образуется снежная наледь). В связи с тем, что исполнителем допущены нарушения при замере оконных проемов, установленные исполнителем оконные блоки не соответствуют размерам проемов, образованные щели между рамой и оконными блоками заделаны без осуществления процедуры гидроизоляции, в результате некачественной герметизации швов образованы значительные щели, которые не заделаны при монтаже. В связи с отсутствием гидроизоляции, после дождя и снега в жилом помещении образуется повышенная влажность, конденсат, появляется плесень и неприятный запах оказывающий угрозу здоровью.

Мои требования направлены исполнителю на устранение недостатков, а именно: устранить образованные крупные щели на стыках, установить гидроизоляцию, устранить глубокие царапины на оконных блоках, полученные в результате некачественной установки и подгонки по размеру проемов. Тем не менее, исполнителем недостатки в добровольном порядке, в период действия гарантийных обязательств по условиям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*пункт*) договора не устранены.

В связи с неисполнением устных требований был (а) вынужден(а) обратиться к исполнителю письменно по требованиям от *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата)* которые мной вручены исполнителю нарочно, но после нарушения исполнителем срока исполнения требований *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата)* я направил(а) в адрес исполнителя (заказным письмом, с уведомлением) претензию с требованием об устранении недостатков, срок для устранения недостатков был установлен – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней, но требования исполнителем в установленный срок не исполнены. Письменные требования вручены ответчику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата*) (трек номер «Почты России» для отслеживания почтовой корреспонденции № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ) и Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) обязательства, взятые на себя сторонами по договору, должны исполняться надлежащим образом, в соответствии с условиями обязательства и требованиями законодательства.

В силу положения п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, при обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем или при обнаружении им существенных недостатков выполненной работы и потребовать полного возмещения убытков, причиненных истцу в связи с недостатками выполненной.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно п. 4 ст. 720 ГК РФ, потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора подряда или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты ответчиком, обязан известить об этом ответчика в разумный срок по их обнаружении.

В соответствии с абз. 2 п. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

По условиям п.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Договора, исполнитель несет ответственность за качество выполненных работ и предоставляет гарантию на монтаж конструкций из ПВХ сроком на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет со дня подписания договора. Гарантийный срок на выполненные работы установлен на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года, со дня подписания Акта выполненных работ.

Недостатки выполненной работы должны быть устранены исполнителем в разумный срок, который указывается в договоре или ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении (ст. 30 Закона о защите прав потребителей).

Вместе с тем, исполнителем недостатки в добровольном порядке не устранены.

Ответчик, очередной раз, заказным письмом от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата*), извещен о мерах, досудебного урегулирования спора, которые приняла \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*указать ФИО*), в целях удовлетворения требования по устранению недостатков, но заявленные требования об устранении недостатка исполнителем в добровольном порядке не исполнены, в связи с чем, мною используется право взыскания имущественных требований по общему правилу, закрепленному п. 1 ст. 11 ГК РФ и п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей в судебном порядке.

В соответствии с ч. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно ч. 1 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан оказать услугу, выполнить работу, качество которых соответствует договору.

Риск незнания законодательства в указанных правоотношениях по предоставлению юридических услуг не может перекладываться на потребителя (постановление Президиума ВАС РФ от 24 сентября 2013 г.).

В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей требование о возврате уплаченной за услугу ненадлежащего качества суммы в десятидневный срок ответчиком – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*наименование* *ЮЛ/ИП*) не исполнено, тем самым нарушено право потребителя.

Ответчик, не осуществляя исправление недостатков, не только нарушает право потребителя, предусмотренное п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей, но и заставляет потребителя безуспешно тратить много сил и времени на безрезультатные переговоры с ним, постоянно испытывать стресс и переживания.

Согласно п. 3 ст. 31 и п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей за нарушение вышеуказанного срока удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день 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.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Почтовые расходы истицы, потраченные ей на отправку претензий ответчику составляют ­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Ответчик, в связи с отказом от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) обязан вернуть \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, не позднее «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (срок исполнения требования \_\_\_\_\_ дней с даты получения претензии, дата получения претензии исполнителем «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.), то начиная с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., за каждый день просрочки исполнения данной обязанности на дату фактического исполнения требования исполнитель обязан уплатить истцу неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей:

 (\_\_\_\_\_\_\_ руб. х 3%) / 100% = \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в день.

Количество дней просрочки: с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. и по состоянию на «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней.

За каждый день просрочки потребителю должна быть выплачена неустойка в размере: \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. x \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

В связи с изложенным, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*наименование* *ЮЛ/ИП*) подлежит взысканию в пользу истца неустойка в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии со ст. 1095 ГК РФ, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о работе (услуге), подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем). Вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о работе (услуге), подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем) (ст. 1096 ГК РФ).

 Статьей 15 Закона о защите прав потребителей установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, импортером) 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 и понесенных потребителем убытков.

Моральный вред, причиненный ответчиком, выразился в том, что я на протяжении долгого времени нахожусь в глубоком стрессовом состоянии из-за возникшей ситуации. В связи с чем, вынужден(а) обратиться за защитой в суд, что само по себе отрицательно сказывается на моем моральном и душевном состоянии. Размер компенсации морального вреда, составляет \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что соответствует требованиям разумности и справедливости.

 В силу п. 45 постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Фактом нарушения права истца как потребителя, безусловно, является отказ в удовлетворении требований истца о возврате денежных средств за услугу ненадлежащего качества (неоказанную услугу в полном объеме).

Пунктом 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей определено, что если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В силу п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

 Аналогичная позиция отражена в п. 46 постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В соответствии со статьей 17 Закона о защите прав потребителей, потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 14, 15, 17, 28, 29, 31, 40 Закона о защите прав потребителей и п. 1 ст. 11, ст. 309, п. 4 ст. 720, п. 1, ст. 779, ст.ст. 1095, 1096 ГК РФ, ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

**ПРОШУ:**

 1. Расторгнуть договор бытового подряда от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, заключенный между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*наименование* *ЮЛ/ИП*) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО*);

 2. Обязать ответчика выплатить в пользу истца - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО*):

- денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей оплаченных истицей по договору бытового подряда от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, за неисполнения законных требований потребителя в добровольном порядке;

- компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

- возмещение почтовых расходов \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей;

- штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

 Приложение:

1. Копии документов (*перечислить*) ;
2. Копии документов, подтверждающих направление искового заявления и приложений к нему ответчику

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.