В Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике» поступают многочисленные обращения граждан по вопросам нарушения сроков по передаче и установке кухонных гарнитуров и взысканию неустойки.

**Консультационный центр информирует:**

1. Решение вопроса досудебном порядке: с целью урегулирования вопроса досудебном порядке, нужно написать продавцу, исполнителю услуг (индивидуальному предпринимателю, юридическому лицу) претензию о взыскании неустойки за нарушение сроков по передаче предварительно оплаченного товара:

**Образец претензии:**

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации-исполнителя,

индивидуального предпринимателя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мною с Вашей организацией заключен договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я покупатель оплатил(а) Вам 100% предоплату: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается кассовым чеком \_\_\_\_\_\_\_.

Согласно п.3.1 Договора срок передачи товара в течение 45 рабочих дней с момента подписания сторонами Заказа.

Заказ был подписан сторонами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, таким образом Вы должны были передать товар не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Данный срок Вы нарушили. Согласно накладной кухонный гарнитур Вы передали мне покупателю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей, договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Вы должны были поставить товар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020\_\_ года, данный срок был нарушен, Таким образом я покупатель вправе предъявить требование о возмещении неустойки в размере:

*Расчет неустойки:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

цена предварительно оплаченного товара - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

0,5% - неустойка,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ во дней нарушение сроков по передаче товара (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

*Итого:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. х 0,5% \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стоимость работ в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. 00 коп., что подтверждается квитанцией №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_ года. Вами нарушен срок выполнения работ, а именно работы должны были быть выполнены (срок окончания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года).

В соответствии п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 года (Закон о защите прав потребителей), в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) 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).

Таким образом я вправе предъявить требование о возмещение неустойки в размере: *Расчет неустойки:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.00 коп. - цена работ,

3% - неустойка.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_- кол-во дней нарушение сроков по выполнению работ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Итого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. 00 коп. х 3% х \_\_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 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 соответствии ст. 28 Закона 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 вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

На основании изложенного и руководствуясь п.5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей **прошу в течение 10 дней с момента обращения:**

1. Возместить неустойку в размере: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Возместить неустойку в размере: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года

2. Решение вопроса в судебном порядке: в случае если, продавец (исполнитель услуг) отказывает в удовлетворении требования потребителя, то потребитель в праве обратиться в суд. Согласно ст. 17 Закона о защите прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 года ст. 11 Гражданского кодекса РФ защита нарушенных прав граждан (потребителей) осуществляется судом.

Дополнительно сообщаем следующее:

За консультационной помощью по составлению искового заявления в Суд, потребитель может обратиться в Консультационный центр по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике». Адрес местонахождения: 426033, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Кирова Д. 46 каб. 43, тел: (3412) 504 - 554. Пн - Пт: 10.00 - 17.00.