ИП Стефаненкову Андрею Сергеевичу,

зарегистрированному по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Москва, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фактически осуществляющему деятельность по адресу: 117465, г. Москва, 41 км. МКАД, строительный рынок «Славянский мир», павильон МЦ-44, 2 этаж

Ездак Екатерины Викторовны,

зарегистрированной и проживающей по адресу: 142191, Московская область,

г. Троицк, ул. Нагорная, д. 48, кв. 39

тел.: 8-916-630-34-67

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**(в порядке досудебного урегулирования)**

Между мной, Ездак Екатериной Викторовной, и ИП Стефаненковым А.С., осуществляющим свою деятельность по адресу: 117465, г. Москва, 41 км. МКАД, строительный рынок «Славянский мир», павильон МЦ-44, 2 этаж, 28.03.2012г. был заключен договор купли-продажи межкомнатных дверей, общей стоимостью 37400 (тридцать семь тысяч четыреста) рублей, что подтверждается копиями товарных чеков от 28.03.2012г.

Предварительная оплата составила сумму в размере 28 000 (двадцати восьми тысяч) рублей, которая была мной оплачена при заключении договора купли-продажи.

Согласно договоренности, доставка товара должна была состояться через три рабочих дня с момента заключения договора купли-продажи, т.е. 03.04.2012г. но, в нарушение указанных сроков, доставка дверей была произведена только через три недели, т.е. 17.04.2012г.

После доставки дверей мной была оплачена оставшаяся их стоимость в размере 9400 (девяти тысяч четырехсот) рублей.

После отъезда грузчиков я вскрыла упаковку дверей и, в результате их осмотра, обнаружила, что двери являются некачественным товаром, так как во всех дверях присутствуют щели между стыками.

19.04.2012г. я обратилась к ИП Стефаненкову А.С. с требованием о возврате уплаченных за двери денежных средств в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи межкомнатных дверей, но ИП Стефаненков А.С. сказал, что двери могут быть возвращены, но денежные средства в полном размере мне возвращены не будут, так как будет удержано 10% от их стоимости.

Считаю, что незаконными действиями ИП Стефаненкова А.С. нарушены мои потребительские права, так как в том, что доставленные мне двери оказались некачественным товаром, моей вины нет.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), установление прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определение механизма реализации этих прав регламентирует Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту — Закон РФ "О защите прав потребителей").

В соответствии **со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей",** продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

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

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

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

**Таким образом, приобретенные мною межкомнатные двери являются товаром с недостатками.**

Согласно **Преамбуле Закона "О защите прав потребителей", недостаток товара** (работы, услуги) - **несоответствие товара** (работы, услуги) или **обязательным требованиям**, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, **или условиям договора** (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Согласно **с*татье 18 Закона "О Защите прав потребителей",*** потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

**отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы**. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные указанным Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**Таким образом, в связи с тем, что мне был продан товар (межкомнатные двери) ненадлежащего качества, я имею право требовать возврата уплаченных мной за этот товар денежных средств в полном размере, в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи.**

**Удержание 10% от стоимости дверей ИП Стефаненковым А.С. незаконно, так как недостаток товара возник не по моей вине.**

Кроме того, ИП Стефаненковым А.С. были нарушены сроки доставки дверей, так как двери мне были доставлены только 17.04.2012г., в то время, как, согласно устной договоренности, доставка должна была состояться 03.04.2012г., т.е. **просрочка составила 13 дней.**

Согласно ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей», 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 по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

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.

*Расчет неустойки, в соответствие со ст. 23.1. Закона «О защите прав потребителей», осуществляется следующим образом:*

*28 000 рублей (предварительная оплата) х 0,5% х 13 (количество просроченных дней) = 1820 рублей.*

***Таким образом, неустойка за просрочку срока доставки дверей составляет 1 820 (одну тысячу восемьсот двадцать) рублей.***

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Требования потребителя, установленные пунктом 2 указанной статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**В соответствии со статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г.** за нарушение прав потребителей продавец, исполнитель, несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

Возмещение убытков предусмотрено нормами **ст. 15 ГК РФ**, а именно: лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также не полученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со статьей 22 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования 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.

*Действиями ИП Стефаненковым А.С. мне был причинен моральный вред, для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратила свое личное и рабочее время, а также денежные средства.*

Компенсацию причиненного морального вреда я оцениваю в размере 40 000 (сорока тысяч) рублей.

Кроме того, за защитой своих нарушенных прав мне пришлось обратиться в ООО "Контакт", в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере 11 310 (одиннадцати тысяч трехсот десяти) рублей.

На основании изложенного, руководствуясь нормами **ст.ст. 4, 7, 13, 15, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"**,

 **ПРЕДЛАГАЮ**:

1. . Выплатить мне денежные средства в размере 37 400 (тридцати семи тысяч четырехсот) рублей, в связи с моим отказом от исполнения договора купли-продажи межкомнатных дверей, от 28.03.2012г.
2. . Выплатить мне денежные средства в размере 1 820 (одной тысячи восьмисот двадцати) рублей, в качестве неустойки за нарушение сроков доставки дверей;
3. . Возместить мне уплаченную за юридическую помощь ООО "" сумму в размере 11 310 (одиннадцати тысяч трехсот десяти) рублей.
4. . Выплатить мне в счет компенсации причиненного морального вреда сумму в размере 40 000 (сорока тысяч) рублей.

Указанные требования прошу выполнить в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии. В случае невыполнения моих требований до указанного срока буду вынуждена обратиться в суд, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.

Приложение:

копии товарных чеков- 2 шт.;

копия чека и договора с ООО "".

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г. \_\_\_\_\_\_\_\_/Ездак Е.В./