

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением администрации  
муниципального образования  
Абинский район  
от 08.10.2010 № 3337

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей в  
администрации муниципального образования Абинский район»

### **1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей в администрации муниципального образования Абинский район» (далее – Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями потребителей, оперативного рассмотрения жалоб, предоставления индивидуальных консультаций и оказания помощи в случае обращения в судебные инстанции и определяет последовательность и сроки действий (административные процедуры) администрации муниципального образования Абинский район при осуществлении полномочий по защите прав потребителей.

### **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей в администрации муниципального образования Абинский район» (далее - муниципальная услуга) предоставляется отделом потребительской сферы и защиты прав потребителей администрации муниципального образования Абинский район (далее - Отдел) в соответствии с Положением об отделе, утвержденным распоряжением администрации муниципального образования Абинский район от 5 октября 2010 года № 42-р.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление письменного ответа заявителю, подавшему жалобу на нарушения действующего законодательства;
- устное разъяснение норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей в случае устного обращения потребителей.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги, включающий прохождение отдельных административных процедур, не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);
- Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»;
- Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
- Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 года № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;
- Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Уставом муниципального образования Абинский район.

2.5. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет к жалобе необходимые документы: кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.6. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- представление заявителем жалобы, не отражающей факты нарушения Закона;
- представление заявителем недостоверных сведений, содержащихся в жалобе;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- если по спору имеется вступившее в законную силу решение суда.

2.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником и (или) главным специалистом Отдела (далее - должностное лицо).

2.9. Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью

места проживания от районного центра.

2.10. Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Место ожидания приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

2.11. Основными требованиями к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги является достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги граждане обращаются в Отдел лично, по телефону или письменно (почтой, электронной почтой) (приложение №1).

При информировании о предоставлении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

Ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги возложена на начальника Отдела.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления поселений, организациями в соответствии с их компетенцией.

### **3. Административные процедуры**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

Рассмотрение устных обращений:

- 1) прием и регистрация устного обращения;
- 2) консультация по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей.

Консультирование по телефону:

- 3) регистрация обращений, поступивших по телефону;
- 4) устное разъяснение норм действующего законодательства.

Рассмотрение письменных жалоб и электронных сообщений:

- 5) прием и регистрация жалобы;
- 6) рассмотрение жалобы;
- 7) подготовка ответа заявителю.

Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее также – потребитель).

### **3.1. Прием и регистрация устных обращений**

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Отдел с жалобой на реализацию его прав при нарушениях, возникших между потребителем и изготовителем, исполнителем, продавцом при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) в области санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, телефон и краткое содержание обращения регистрируются в Журнале регистраций обращений граждан по защите прав потребителей.

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 5 минут.

### **3.2. Консультация по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей**

Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано дать заявителю исчерпывающую консультацию по интересующему вопросу, либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

В случае, если во время приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, должностным лицом принимается письменное обращение, которое после регистрации подлежит рассмотрению в порядке, определяемом пунктами 3.13. – 3.25. настоящего Административного регламента.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностное лицо при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, или товаров (работ, услуг) с недостатком либо существенным недостатком заявителю вручается претензия для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю (приложение №2).

В случае не выполнения требований гражданина организацией, нарушившей права потребителя, заявителю оказывается помощь в подготовке искового заявления о расторжении договора купли-продажи, взыскании убытков, неустойки и возмещении морального вреда (приложение №3) либо искового заявления о расторжении договора, взыскании убытков, неустойки и возмещении морального вреда по предоставлению услуг (приложение №4).

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 30 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

### **3.3. Регистрация обращений, поступивших по телефону**

Основанием для начала административной процедуры является поступивший в Отдел телефонный звонок от потребителя права, которого были нарушены.

При консультировании по телефону фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, телефон и краткое содержание обращения регистрируются в Журнале регистраций обращений граждан по защите прав потребителей.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 10 минут.

### **3.4. Устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону**

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование органа администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Должностное лицо обязано дать заявителю исчерпывающую консультацию и предоставить информацию по следующим вопросам:

- о механизме реализации своих прав по сути конкретного обращения;
- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной функции и реализацию потребительских прав;
- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении прав потребителей.

Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 20 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

### **3.3. Прием и регистрация письменных жалоб**

Основанием для начала административной процедуры рассмотрение письменных жалоб является подача письменной жалобы от заявителя лично или коллективной жалобы в Отдел.

Письменная жалоба заявителя по защите прав потребителей должна содержать:

- наименование органа, в который физическое лицо направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество обратившегося физического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- существо излагаемой жалобы;
- обстоятельства, на основании которых автор жалобы считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- личную подпись и дату.

Дополнительно могут быть указаны: причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением; требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения; иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Заявитель может передать письменную жалобу непосредственно в Отдел или направить его по почте.

Письменная жалоба граждан по защите прав потребителей подлежит обязательной регистрации в специальном журнале по регистрации обращений граждан по защите прав потребителей.

Срок предоставления административной процедуры в течение одного дня с момента поступления в Отдел.

### **3.4. Рассмотрение письменной жалобы**

Зарегистрированная жалоба заявителя по защите прав потребителей рассматривается должностными лицами Отдела.

В зависимости от содержания каждой жалобы, а также при отсутствии в Отделе соответствующей информации, материалы, необходимые для рассмотрения жалоб заявителей по защите прав потребителей, запрашиваются в территориальных органах федеральных органов государственной власти, органах местного самоуправления, других организациях.

### **3.5. Подготовка ответа заявителю**

По итогам рассмотрения письменной жалобы должностное лицо готовит обоснованный ответ на жалобу заявителя.

Рассмотрение жалобы заявителя по защите прав потребителей считается оконченной, когда разрешены все поставленные в ней вопросы, отнесенные к компетенции Отдела, либо при невозможности разрешения по каждому из них даны подробные мотивированные разъяснения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в жалобе вопросы.

Запрещается направлять заявителю ответ с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Рассмотрение жалобы заявителя по защите прав потребителей считается оконченным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы, отнесенные к компетенции Отдела, либо при невозможности разрешения по каждому из них даны подробные мотивированные разъяснения.

Ответ на поставленные в жалобе заявителя вопросы не дается в следующих случаях:

- если текст письменной жалобы не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если письменная жалоба содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами в Отдел, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- если в жалобе обжалуется судебное решение (оно возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Срок предоставления административной процедуры в течение рабочих 10 дней со дня поступления жалобы.

Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений) используется официальный сайт администрации муниципального образования Абинский район в сети Интернет [www.abinskiy.ru](http://www.abinskiy.ru). Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае, если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменной жалобой настоящего Административного регламента.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, поставленного в обращении.

Срок предоставления административной процедуры в течение рабочих 10 дней со дня поступления обращения.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Должностное лицо несет ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по ним.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения заместителем главы муниципального образования Абинский район, курирующего вопросы защиты прав потребителей, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Начальник Отдела осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Начальник Отдела проводит ежеквартальный анализ устных и письменных обращений, результативность их рассмотрения и готовит статистический отчет, который предоставляется главе муниципального образования Абинский район и в управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) предоставления должностным лицом муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Отдела в досудебном порядке путем обращения к главе муниципального образования Абинский район, заместителю главы муниципального образования Абинский район, курирующего вопросы защиты прав потребителей.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц подается в письменной форме.

В жалобе, подписанной лично заявителем либо его законным представителем, указываются причины несогласия с обжалуемыми действиями (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.2. Жалоба рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. Если в результате рассмотрения жалобы на действие (бездействия) должностного лица она признается обоснованной, принимается решение о принятии мер ответственности к должностному лицу Отдела, допустившему нарушение Административного регламента в ходе выполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан по защите прав потребителей.

5.3. Гражданину направляется копия решения о принятых мерах.

Начальник потребительской сферы и  
защиты прав потребителей

Е.В. Львова

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан  
по защите прав потребителей в  
администрации муниципального  
образования Абинский район»

**Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,  
справочные телефоны, телефон «доверия», факс, режим работы отдела  
потребительской сферы и защиты прав потребителей**

Почтовый адрес отдела потребительской сферы и защиты прав потребителей администрации муниципального образования Абинский район:

Интернациональная ул., 31, г.Абинск, Краснодарский край, 353320.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Абинский район: **abinsc@mail.ru**.

Официальный сайт администрации муниципального образования Абинский район: **www.abinskiy.ru**.

Телефон «доверия» отдела потребительской сферы и защиты прав потребителей **8(861-50)-4-46-95** (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 17:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-50)-5-11-34.

Прием граждан в отделе осуществляется начальником и главным специалистом по вторникам и четвергам с 8.00 до 16.00 перерыв с 12.00 до 12.50.

Начальник потребительской сферы и  
защиты прав потребителей

Е.В. Львова

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан  
по защите прав потребителей в  
администрации муниципального  
образования Абинский район»

Руководителю

от \_\_\_\_\_  
(ФИО потребителя, адрес, телефон)

Претензия

\_\_\_\_\_ в Вашем \_\_\_\_\_  
(дата) (магазин, ателье и др.)

МНОЮ БЫЛ \_\_\_\_\_

(куплен. заказан вид товара, работ, услуг)

в котором \_\_\_\_\_ были обнаружены \_\_\_\_\_

(когда, дата)

(перечислить недостатки)

\_\_\_\_\_ которые не были оговорены \_\_\_\_\_  
(продавцом, исполнителем, изготовителем)

На основании изложенного и в соответствии со ст. 13-24 (торговля) ст.27-32 (услуги)  
Закона РФ «О защите прав потребителей» от 09.01.96г.

Прошу \_\_\_\_\_  
(безвозмездно устранить недостатки, заменить на аналогичный товар, другой с перерасчетом покупной  
цены, расторгнуть договор купли продажи)

В случае отказа в добровольном удовлетворении настоящей претензии я обращаюсь в суд с  
иском о возмещении вреда, в том числе и морального, определяемого судом, а также с Вас будет  
взыскана неустойка в размере \_\_\_\_\_ (1% от стоимости товара, 3% от стоимости  
работы, услуги) за каждый день просрочки выполнения требования в добровольном порядке.

Поэтому предлагаю Вам выполнить предъявленные требования в установленные законом  
сроки.

В случае проведения независимой экспертизы мое присутствие обязательно.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_\_ г.  
(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Начальник потребительской сферы и  
защиты прав потребителей

Е.В. Львова

**Приложение № 3**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан  
по защите прав потребителей в  
администрации муниципального  
образования Абинский район»

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_  
Абинского района Краснодарского края  
Истец:  
Адрес:  
Ответчик:  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Цена иска \_\_\_\_\_ рублей  
\_\_\_\_\_).

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о расторжении договора, взыскании убытков, неустойки и возмещении  
морального вреда

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ я приобрел (а)  
\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ рублей.

Этот факт подтверждается товарным чеком и отметкой в паспорте купленного товара. На купленный мною товар установлен гарантийный срок до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ г.

В течение установленного гарантийного срока, в товаре возникли недостатки, вызвавшиеся

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

что подтверждается \_\_\_\_\_

(справкой станции технического обслуживания (гарантийной мастерской, иной организации), актом проверки качества товара, экспертным заключением, другим документом, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля), нужно указать.

Таким образом, \_\_\_\_\_ нарушил (о) мои права потребителя на качество товара, предусмотренное статьей 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Я направил(а) \_\_\_\_\_ претензию с предложением о

До настоящего времени мое требование \_\_\_\_\_ в добровольном порядке не

удовлетворено.

В связи с нарушением права на качество товара мне причинен моральный вред (физические и (или) нравственные страдания) размер которого я оцениваю в \_\_\_\_\_ рублей.

Кроме того, \_\_\_\_\_ допущена просрочка удовлетворения требований потребителя \_\_\_\_\_ дней.

указать число просроченных дней с учетом срока для удовлетворения соответствующих требований потребителя (сроки удовлетворения требований потребителя установлены статьями 20, 21 и 22 «О защите прав потребителей»)

За нарушения предусмотренных статьями 20,21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» сроков, а также за невыполнения (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

На основании статей 15, 18, 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

#### ПРОШУ:

указать одно из требований, предусмотренных абзацами 2 – 6 пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» или статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации

указать ответчика - наименование организации или Ф. И. О. индивидуального предпринимателя

Взыскать с ответчика убытки в связи с нарушением прав потребителя в размере \_\_\_\_\_.

Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_ в качестве компенсации морального вреда, причиненного мне в связи с нарушением прав потребителя.

Взыскать с ответчика неустойку за просрочку удовлетворения в добровольном порядке моих ранее предъявленных требований в размере \_\_\_\_\_ рублей.

#### Приложение:

1. Копия исковых заявлений (по числу ответчиков).
2. Копия претензии, направленной исполнителю (подрядчику) \_\_\_\_\_ с предложением добровольного удовлетворения требования о \_\_\_\_\_.

указать какие требования были предъявлены исполнителю в претензии

Приложить также копии (подлинники) других необходимых документов, подтверждающих факты изложенные в исковом заявлении.

число

подпись (Ф. И. О.)

Начальник потребительской сферы и  
защиты прав потребителей

Е.В. Львова

**Приложение № 4**  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан  
по защите прав потребителей в  
администрации муниципального  
образования Абинский район»

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_  
Абинского района Краснодарского края  
Истец:  
Адрес:  
Ответчик:  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Цена иска \_\_\_\_\_ рублей  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_).

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о расторжении договора, взыскании убытков, неустойки и возмещении  
морального вреда по предоставлению услуг

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. \_\_\_\_\_ я заключила) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ рублей.

Этот факт подтверждается \_\_\_\_\_.

В течение установленного срока \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Таким образом, \_\_\_\_\_ нарушил(о) мои права потребителя на  
выполнение, качество услуги, предусмотренное статьей 4 Закона Российской Федерации «О  
защите прав потребителей».

Я направил(а) \_\_\_\_\_ претензию с предложением о  
\_\_\_\_\_.

До настоящего времени мое требование \_\_\_\_\_ в добровольном порядке не  
удовлетворено.

В связи с нарушением права на выполнение услуги мне причинен моральный вред  
(физические и (или) нравственные страдания) размер которого я оцениваю в  
\_\_\_\_\_ рублей.

Кроме того, \_\_\_\_\_ допущена просрочка удовлетворения требований потребителя \_\_\_\_\_ дней.

указать число просроченных дней с учетом срока для удовлетворения соответствующих требований потребителя (сроки удовлетворения требований потребителя установлены статьями 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей»)

За нарушения предусмотренных статьями 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

На основании статей 15, 18, 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

#### ПРОШУ:

указать одно из требований, предусмотренных абзацами 2 – 6 пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» или статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации

указать ответчика - наименование организации или Ф. И. О. индивидуального предпринимателя

Взыскать с ответчика убытки в связи с нарушением прав потребителя в размере \_\_\_\_\_

Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_ в качестве компенсации морального вреда, причиненного мне в связи с нарушением прав потребителя.

Взыскать с ответчика неустойку за просрочку удовлетворения в добровольном порядке моих ранее предъявленных требований в размере \_\_\_\_\_ рублей.

#### Приложение:

1. Копия исковых заявлений (по числу ответчиков).
2. Копия претензии, направленной исполнителю (подрядчику) \_\_\_\_\_ с предложением добровольного удовлетворения требования о \_\_\_\_\_.

указать какие требования были предъявлены исполнителю в претензии

Приложить также копии (подлинники) других необходимых документов, подтверждающих факты, изложенные в исковом заявлении.

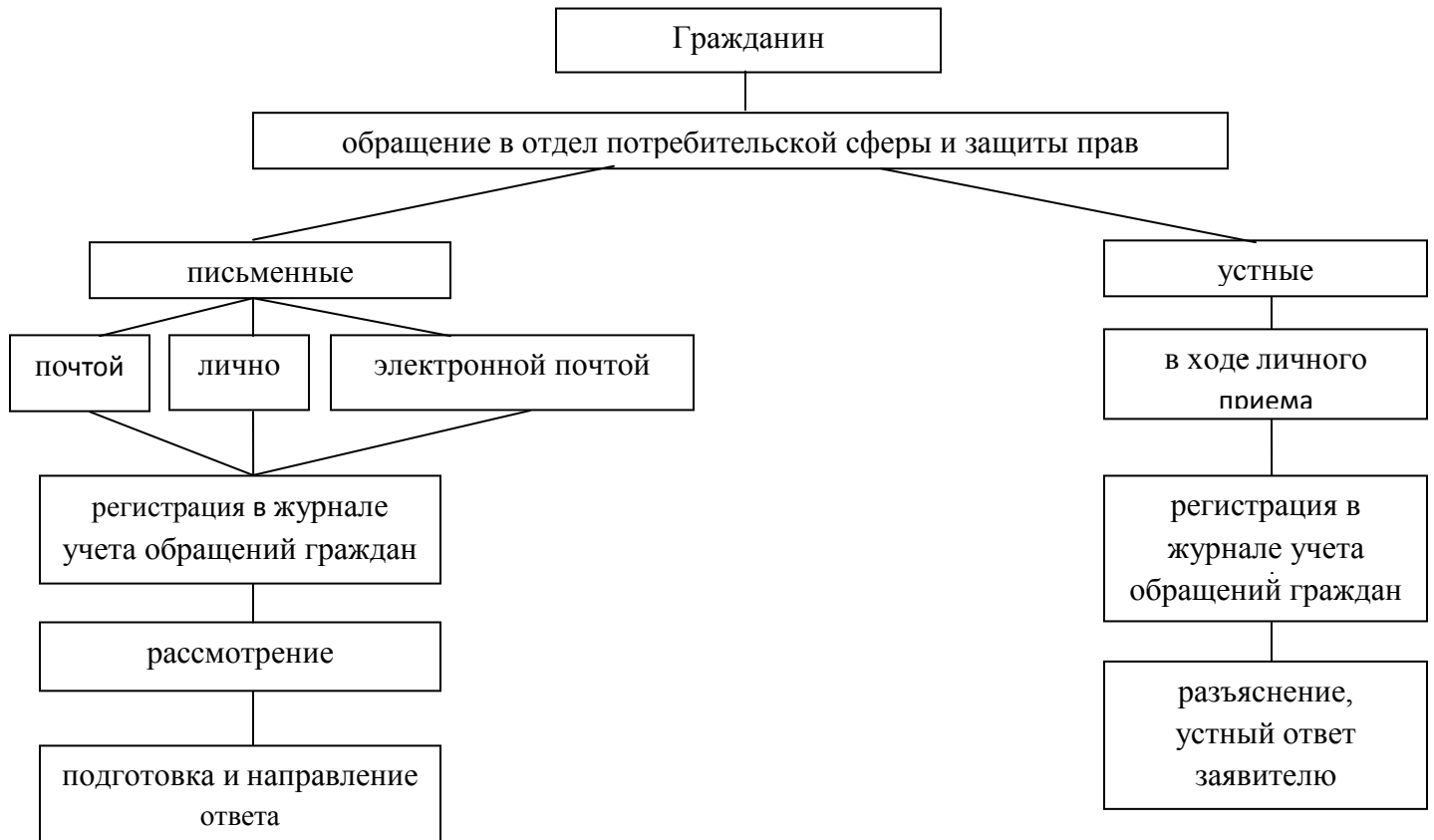
число

подпись (Ф. И. О.)

Начальник потребительской сферы и  
защиты прав потребителей

Е.В. Львова

Приложение № 5  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан  
по защите прав потребителей в  
администрации муниципального  
образования Абинский район»



Начальник отдела потребительской сферы  
и защиты прав потребителей

Е.В. Львова