**Документация по претензионной деятельности**

**1 Претензии**

Претензией оформляют обоснование требований одной организации к другой, которые касаются нарушения договорных обязательств. Согласно действующему законодательству письменные претензии — средство досудебного урегулирования разногласий на добровольных основах. Письменные претензии не являются обязательной стадией, предшествующей подаче иска в хозяйственный суд.

Следует иметь в виду, что порядок досудебного урегулирован хозяйственных споров не распространяется на споры о признании договоров недействительными, споры о признании недействительными актов государственных и других органов, предприятий и организаций, не отвечающих законодательству и нарушающих права и охраняемые законом интересы предприятий и организаций, споры о взыскании задолженности по опротестованным векселям, споры о взыскании штрафов Национальным банком Украины с банков и других финансово-кредитных учреждений, а также на споры об обращении взыскания на заложенное имущество.

Претензии (иначе — рекламации) могут быть представлены относительно количества и качества продукции, расчетов просрочки в поставке товаров, порчи и утраты грузов и других нарушений договорных условий.

Претензии могут быть поданы в определенные сторонами сроки. Например, претензии по количеству и качеству товаров покупатель (получатель) может подать отправителю не позднее чем через 10 дней после составления коммерческого акта. В свою очередь, поставщик товара, получив претензионное письмо, может рассмотреть его и сообщить покупателю о согласии удовлетворить претензию или об отказе с указанием мотивов.

Претензии к транспортным организациям о возмещении убытков за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза подают на протяжении шести месяцев. Упомянутый срок исчисляется запорчу или частичную утрату груза со дня составления претензии, а по претензии относительно полной утраты груза — по истечении 30 суток со дня окончания срока поставки.

В соответствии с уставом железных дорог, водного и воздушного транспорта, правилами перевозки грузов автотранспортом органы транспорта могут рассмотреть заявленную претензию в трехмесячный срок и сообщить заявителю о принятом решении. Если претензия касается перевозки грузов, осуществляемой различными видами транспорта по одному документу, то срок ее рассмотрения увеличивается до шести месяцев. Претензии об уплате излишних сумм штрафов рассматриваются транспортными организациями в течение 45 дней.

Днем предоставления претензии считается день сдачи ее на почту, который определяется по почтовому штемпелю, или день вручения заявления поставщику, который устанавливается по дате расписки.

Претензии и приложенные к ним документы составляют, как правило, в трех экземплярах: первый предназначен поставщику, второй остается у заявителя, а третий прилагается к исковому заявлению, если дело передается в хозяйственный суд.

В случае подачи претензии к транспортной организации необходимо оформлять документацию в четырех экземплярах (один экземпляр — в адрес поставщика).

По форме претензии составляют согласно единым требованиям, которые предъявляются к письмам, однако содержание претензий изменяется в зависимости от вида претензии. Например, в связи с недостачей товаров (продукции) претензия содержит:

сообщение о прибытии товара с указанием станции или порта отправления и станции или порта назначения, даты прибытия, наименования парохода или номера вагона, номера договора, согласи которому прибывает партия продукции;

наименование полученного груза и документацию на него (номер и дату счета, платежного требования);

данные о состоянии прибывшего товара (качество и количество, наименование недополученных ценностей в количественном и денежном выражении);

предлог или основание для подачи претензии, т. е. где, когда и при каких обстоятельствах выявлена недостача ценностей, кем и как оформлена;

возможные причины недостачи товаров;

конкретные требования потерпевшей стороны;

порядок и сроки выполнения требований, если сроки не определены специальным нормативным актом;

банковские реквизиты заявителя;

перечень приложений с указанием количества листов.

Претензия должна быть подтверждена документами, которые имеют полную доказательную силу для обеих сторон. К претензии по недостаче товаров прилагаются коммерческий акт, удостоверяющий недостачу, транспортные документы (накладные, квитанции о перевозке грузов и т. п.), расчет суммы недостачи и другие документы, которые подтверждают правомерность подаваемой претензии.

Документы, подтверждающие требования заявителя, прилагаются в оригиналах или надлежащим образом заверенных копиях. Документы, имеющиеся у другой стороны, могут не прилагаться к претензии с указанием об этом в претензии.

К претензии об уплате денежных средств может прилагаться платежное требование-поручение на сумму претензии.

К рекламациям на качество товаров необходимо прилагать акт государственной экспертизы о недоброкачественности товара, расчет суммы уценки и штрафа с указанием количества и стоимости забракованного товара, транспортные накладные, коммерческие акты и другие документы, обосновывающие требование.

При ответе на рекламацию возможны такие варианты:

* если решение еще не принято — сообщается информация о принятии претензии к рассмотрению;
* если претензия удовлетворяется полностью или частично — отмечаются срок и способ ее удовлетворения, если она не подлежит денежной оплате. При денежной оплате отмечаются признанная сумма, номер и дата платежного поручения.

Если претензия отклоняется полностью или частично, указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие обосновывающие документы.

Ответ на рекламацию направляется в письменном виде: заказным письмом или по факсу — при удовлетворении претензии, заказным письмом с приложением всех документов — при отказе в удовлетворении претензии.

**Образцы письменных претензий**

**Образец № 1**

Укрречфлот Завод железобетонных

судостроительный завод конструкций

ул. Набережно-Луговая ,9 пр.Ленина,10

г.Киев,02038 г.Харьков

тел.417-50-41 61005

12.04.2005 № 02-13/196

**Претензия на сумму 1227 грн 85 коп.**

В связи с недопоставкой Вами в I квартале 2005 года металлоизделий Вы обязаны на основании пункта 16 договора, подписанного 18 января, уплатить нам неустойку.

Согласно приложенным расчетам сумма причитающейся нам неустойки составляет 1227 грн 85 коп.

Просим эту сумму перечислить на наш расчетный счет № 2600901315451 в Подольском отделении Промстройбанка г. Киева.

При неполучении от Вас на протяжении 10 дней суммы претензии или обоснованного возражения дело о взыскании этой суммы будет передано в хозяйственный суд.

Приложение: расчет неустойки за I квартал 2005 года.

Директор завода (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец № 2**

**Претензия на сумму 1564 грн**

В связи с недопоставкой в III квартале 2005 года хлопчатобумажных тканей на основании пункта 12 договора, подписанного 2 января 2005 года, Вы обязаны уплатить нам неустойку.

Согласно прилагаемому расчету сумма причитающейся нам неустойки составляет 1564 грн.

Просим эту сумму перечислить на наш расчетный счет № 2600535916482 МФО 351018 в Московском отделении Промстройбанка г. Киева. При неполучении от Вас на протяжении 12 дней суммы претензии или обоснованного возражения дело о взыскании этой суммы будет переедено в хозяйственный суд .

Приложение: расчет неустойки за ІІІ квартал 2005года.

Директор завода (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

12.11.2005

**Образец № 3**

Фирменный бланк Адрес организации предприятия (куда направляется претензия)

О выплате штрафа за задержку поставки товаров

По контракту от\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ Вы были обязаны поставить фирме товар \_\_\_\_

стоимостью\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_ по цене \_\_\_за штуку.

Однако в нарушение указанного контракта товар был поставлен с опозданием в \_\_\_\_дней (не поставлен к этому времени).

На основании \_\_\_\_контракта фирма начисляет Вам штраф в размере \_\_\_% ОТ стоимости не поставленного в срок товара на сумму \_\_\_согласно такому расчету:

Просим указанную сумму штрафа перечислить в 30-дневный срок на наш расчетный счет № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в\_\_\_\_\_\_\_\_\_ банке.

В случае неуплаты упомянутой суммы в названный срок дело будет передано

Хозяйственный суд.

Директор завода (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец № 4**

Фирменный бланк Адрес организации,

предприятия (куда направляется претензия)

С сожалением сообщаем, что один компрессор из партии, отправленной Вами по железнодорожной накладной № 118274, прибыл в поврежденном состоянии.

По акту приемки № 129, который прилагается, видно, что повреждение товара вызвано некачественной упаковкой.

Согласно § 5 нашего договора мы имеем право на скидку с фактурной стоимости. Мы согласны принять этот товар со скидкой 15 % с его фактурной стоимости.

В случае Вашего несогласия мы будем вынуждены вернуть товар обратно с отнесением Всех расходов на Ваш счет.

Просим срочно ответить.

Директор (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец № 5**

Фирменный бланк Адрес организации, предприятия

(куда направляется претензия)

Уважаемые\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

передаем Вам акт-сообщение на недостачу

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

(наименование товара)рейс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вышеуказанная недостача была зафиксирована официальными портовыми и таможенными властями в порту \_\_\_\_\_\_\_\_в присутствии капитана

судна, который подписал указанный акт-сообщение и тем самым признал недостачу груза.

Наши убытки от недостачи товара составили \_\_\_\_\_ грн.

Просим Вас рассмотреть нашу претензию и перечислить указанную сумму на наш счет в возможно короткий срок.

Приложение: акт-сообщение от 10.04.2005 № 847-852.

С уважением, должность, инициалы, фамилия (подпись)

**Образец №6**

Претензия № \_\_\_

к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в связи с недостатком (повреждением, порчам, потерей) груза

Сумма этих претензии составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн.

(указать сумму претензии в том случае, если претензия подлежит денежной оценке, к претензии прибавить расчет суммы претензии)

В соответствии с Договором N \_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г., заключенным между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, грузоотправителем в наш адрес за железнодорожной накладной N \_\_\_\_\_\_\_ отгружена продукция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в вагоне (контейнере) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за пломбой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (отправителя, перевозчика).

При выдаче с проверкой груза, в связи с (нарушение пломб, техническая неисправность транспортного средства и т.п.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать кем)

выявлен недостаток (порча, повреждение, потерю груза) в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Стоимость недостатка соответственно добавленному расчету составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. Недостаток продукции подтверждено коммерческим актом N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. (Повреждение груза и уценка подтверждены актом экспертизы N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г.)

Платежная требование-доверенность поставщика N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. оплаченная полностью, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного, руководствуясь п. п. 114, 115, 129, 130 Устава железных дорог Украины, ст. ст. 924, 925 Гражданского кодекса Украины, ст. ст. 222, 314, 315 Хозяйственного кодекса Украины, ст. ст. 5, 6 Хозяйственного процессуального кодекса Украины, просим возместить причиненные нам убытки в размере стоимости недостатка (утраченного, поврежденного, испорченного) груза, а именно \_\_\_\_\_\_\_ грн., пересчитав соответствующие денежные средства на наш текущий счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование банка)

***Приложения:***

1. Железнодорожная накладная N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. (оригинал).

2. Коммерческий акт N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. (оригинал).

3. Акт экспертизы.

4. Платежная требование-доверенность поставщика N \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

5. Расчет суммы претензии.

6. Другие документы, которые обосновываются претензию на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ страницах.

В случае, если определенные в претензии документы отсутствуют у другой стороны, к претензии прибавляются оригиналы документов, которые подтверждают предъявленные заявителем претензии требования, или их надлежащим образом заверенные копии.

**Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

(подпись) М. П.

**Образец ответа на претензионное письмо № 1**

Фирменный бланк

Адрес организации, предприятия (откуда поступила претензия)

На удовлетворение Вашей претензии от \_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_перечисляем на Ваш счет сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С уважением,

Руководитель (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец ответа на претензионное письмо № 2**

Фирменный бланк Адрес организации, предприятия (откуда поступила претензия)

Подтверждаем получение Вашей претензии от №\_\_\_\_\_\_

О результате рассмотрения нами указанной претензии сообщим Вам дополнительно.

С уважением,

Директор (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец ответа на претензионное письмо № 3**

Фирменный бланк

Адрес организации, предприятия (откуда поступила претензия)

Подтверждаем получение Вашего письма от 12.05.2005 относительно недостачи сыров, отгруженных нами 10.05.2005 в вагоне № 196208 по ко« тракту №123205/4-7.

Просим извинить за недосмотр, который произошел из-за проступка нашего экспедитора.

Сообщаем, что недостающее количество сыров будет отгружено Вам до 29.05.2005.

Дату отгрузки сообщим факсом.

Руководитель (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

**Образец ответа на претензионное письмо № 2**

Фирменный бланк

Адрес организации, предприятия (откуда поступила претензия)

Мы получили Ваше письмо от 11.05.2005, в котором Вы просите предоставить Вам скидку в 15 % от фактурной стоимости одного компрессора из партии, отгруженной нами по железнодорожной накладной от 30.04.2005 № 119628. В письме Вы отмечаете, что качество товара не отвечает условиям контракта.

После получения Вашей претензии мы немедленно связались с заводом-изготовителем для ее рассмотрения. Ваша претензия признана безосновательной. Завод-изготовитель сообщил, что все компрессоры этой партии были отправлены в стандартной упаковке согласно условиям контракта от 15.04.2005 № 189/6. Отгрузка со станции отправления была выполнена по всем правилам. По-видимому, повреждение произошло вследствие неправильного обращения с грузом при его транспортировке.

Учитывая это, мы не можем считать себя ответственными за повреждение компрессора.

Если Вы не согласны, мы предлагаем передать дело в арбитраж и готовы назначить нашего представителя.

Руководитель (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер (подпись) (инициалы, фамилия)

**2 Исковые заявления**

Если претензия не может быть урегулирована сторонами на добровольных основах, то дело передается в суд. В этих случаях главным документом является исковое заявление, которое передается в суд с просьбой о взыскании с ответчика в принудительном порядке претензионных сумм или имущества.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме.

Для предъявления иска нужны обосновывающие документы (договоры, акты, транспортные документы, разнарядки, расчеты, свои письма и письма-ответы, телеграммы и т. п.). Копии исковых документов истец должен отправить ответчику, а почтовая квитанция как доказательство отправления этих документов по почте прилагается к исковому заявлению. В суд истец предоставляет документы, которые подтверждают факт принятия им мер по урегулированию разногласий на добровольных основах. Исковое заявление должно содержать:

1. наименование хозяйственного суда, в который подается заявление;
2. наименования сторон; их почтовые адреса; наименования и номера счетов сторон в банковских учреждениях;
3. документы, подтверждающие за гражданином статус субъекта предпринимательской деятельности;
4. указание цены иска, если иск подлежит денежной оценке; суммы договора (по спорам, возникающим при заключении, изменении и расторжении хозяйственных договоров);
5. содержание исковых требований; если иск предъявлен к нескольким ответчикам, — содержание исковых требований в отношении каждого из них;
6. изложение обстоятельств, на которых базируются исковые требования; указание доказательств, подтверждающих иск; обоснованный расчет сумм, которые взыскиваются или оспариваются; законодательство, на основании которого подается иск;
7. сведения о принятии мер досудебного урегулирования спора, если таковые проводились;
8. сведения о принятии мер пресечения согласно разделу VХозяйственного процессуального кодекса Украины ;
9. перечень документов и других доказательств, прилагаемых к заявлению.

В исковом заявлении могут быть указаны и другие сведения, если они необходимы для правильного решения спора.

**Образец №1**

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОПЛАТЕ РАБОТ И ВЗЫСКАНИЕ НЕУСТОЙКИ

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Государственная пошлина: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ года между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в дальнейшем именуется "Истец") и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в дальнейшем именуется "Ответчик") был заключен Договор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в дальнейшем именуется "Договор").

Согласно названному Договору Истцом были полностью выполненные работы по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ этапа выполнения работ, которое подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О выполнении таких работ Истец сообщил Ответчика и "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г. направил в его адрес акт сдачи-приема работ N \_\_\_\_\_. Но Ответчик акт сдачи-приема не подписал, мотивированные возражения не предоставил, стоимость выполненных работ по \_\_\_\_\_\_\_\_ этапа выполнения работ, а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, не оплатил.

В соответствии с п. \_\_\_ Договора и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ считаем необходимым требовать от Ответчика оплаты выполненных работ по \_\_\_ этапа выполнения работ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (расчет прибавляется), а также уплаты неустойки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (расчет прибавляется), что вместе представляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (расчет прибавляется).

На основании вышеизложенного, руководствуясь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указать соответствующие положения Договора и действующего законодательства)

ст. ст. \_\_\_\_\_\_\_\_ Гражданского кодекса Украины, ст. ст. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Хозяйственного кодекса Украины и ст. ст. 1, 2, 4, 12, 13, 15, 54, 57 Хозяйственного процессуального кодекса Украины,

ПРОСИМ:

Взыскать из Ответчика денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в качестве оплаты \_\_\_\_ этапа выполнения работ и уплаты неустойки.

Приложения:

1. Договор N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

2. Календарный план \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Акт N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

4. Копия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. Документ, который подтверждает отправление Ответчику искового заявления и добавленных к ней документов.

6. Документ, который подтверждает уплату государственной пошлины.

7. Документ, который подтверждает уплату расходов на информационно-техническое обеспечение судебного процесса.

8. Документы, которые подтверждают обстоятельства, на которые основывается исковое заявление. Если исковое заявление подписано представителем истца, прибавляется доверенность, которая подтверждает его полномочия на предъявление иска.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г.

**Образец №2**

Исковое заявление

о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества и возмещение ущерба и морального вреда

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование торговой организации)

Я приобрел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (название и характеристика товара)

за который уплатил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_\_\_ коп.

Заключение договора купли-продажи подтверждается чеком, паспортом и гарантийным талоном, которым предусмотрено, что гарантийный срок на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ установлено в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (лет).

Уже "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(название товара)

перестал работать, в связи с чем я обратился в сервисный центр фирмы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, местонахождение)

где мне сообщили, что не имеют возможности осуществить ремонт. Доставку вещи в ремонт мне, на основании моего письменного заявления, оплатить отказались, чем мне было причинены убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (расчет прибавляется).

Этими действиями мне также причинен моральный вред, который заключается в переживаниях по поводу приобретения товара ненадлежащего качества, в невозможности пользования им, а также невозможности реализовать свои права потребителя, предусмотренные действующим в Украине законодательством. Также я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Это подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 22, 23, 708, 709, 1167 Гражданского кодекса Украины, ст. ст. 14 и 24 Закона Украины "О защите прав потребителей", а также ст. ст. 24 и 137 Гражданского процессуального кодекса Украины,

Прошу:

1. Обязать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 (наименование торговой организации)

осуществить в двухнедельный срок за собственный счет ремонт проданного мне \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ненадлежащего качества, (наименование товара)

а также доставку его в ремонт и из ремонта.

2. Взыскать из Ответчика в качестве возмещения причиненных мне ущерба \_\_\_\_\_\_\_ грн. и в качестве возмещения причиненной мне морального вреда \_\_\_\_\_\_ грн., а вообще \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн.

Приложения:

1) Паспорт на товар.

2) Гарантийный талон.

3) Товарный чек магазина.

4) Копия искового заявления.

5) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Дата

Подпись

**Литература**

1. Хозяйственный процессуальный кодекс Украины от 06.01.91 №1798-XII
2. Закон Украины «Об электронных документах и электронном докуменообороте» от 22.05.2003 № 851-IV
3. ДСТУ 2732:2004 «Делопроизводство и архивное дело» «Термины и определения»
4. Документообіг: організація та ведення.8-ме вид., перероб. і доп.—

Х.:Фактор,2008-432с.