**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека**

**по городу Санкт-Петербургу**

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Лицо, в отношении которого подана жалоба**:

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

**ЖАЛОБА**

Между мной, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Заказчик), и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Подрядчик, Исполнитель), был заключен договор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. (далее – договор).

Согласно предмета договора, Заказчик поручает, а «Подрядчик» исполнитель принимает на себя обязательства выполнить ремонт квартиры по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В силу п. \_\_\_\_\_ договора, общая сумма договора составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей без учета стоимости материалов.

Оплата стоимости работ и материалов на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля произведена мной путем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается приложенными документами:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с ч. 3 ст. 730 ГК РФ, к отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

На основании пункта 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, несвязанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Договор был заключен в целях удовлетворения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. В соответствии с этим, на основании Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» на отношения, возникшие между мной и Подрядчиком, распространяются нормы Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан выполнить работы, качество которых соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работ исполнитель обязан выполнить работы, соответствующие обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых работы такого рода обычно используются. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работ, исполнитель обязан выполнить работы, пригодные для использования в соответствии с этими целями.

*Укажите обстоятельства Вашего дела. Если Вы не знаете, как правильно описать их, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

В силу п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы - сроки начала и (или) окончания выполнения работы и (или) промежуточные сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей, на исполнителя возложена обязанность своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п. 2 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025, Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Согласно п. 4 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025, Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Согласно ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии со ст. 43 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, исполнитель несет **административную**, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии с п.3 Постановления Правительства РФ от 02.05.2012 г. №412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей», Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В соответствии с пп.1 п.2 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральный орган исполнительной власти осуществляет организацию и проведение проверок соблюдения продавцами требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, предписаний должностных лиц органа государственного надзора.

В соответствии с пп.4 п.4 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральный орган исполнительной власти вправе выдавать исполнителям предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

В соответствии с пп.5 п.4 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральный орган исполнительной власти вправе составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений.

Согласно ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

На основании вышеизложенного, и в соответствии со 730 ГК РФ, ст. ст. 4, 10, 12, 29, 31, 32, 40, 43 Закона РФ от 07.02.1992 г.№ 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. ст. 14.8 КоАП РФ,

*Укажите статьи, которые регулируют Вашу ситуацию. Если Вы не знаете данные статьи, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

**Прошу:**

*Укажите Ваши требования. Если Вы не знаете, какие требования заявить, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

Приложение:

*Укажите документы, которые регулируют Вашу ситуацию. Если Вы не знаете, какие документы нужно приложить, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*