

В Федеральную службу по надзору
в сфере защиты прав
потребителей и благополучия
человека (Роспотребнадзор)

Адрес: _____

Адрес: _____

тел.: _____

ЖАЛОБА

Я, _____, приобрела тур в _____ в ООО «_____», стоимостью _____ рублей, в период с _____ по _____ года. В стоимость тура входил перелет чартерного рейса, авиакомпанией ОАО «_____» места на который бронировался ООО «_____», согласно заключенному договору. Общая стоимость перелета составила _____ рублей.

_____ года был назначен вылет рейса _____ (_____ – _____) на _____ часов _____ минут, я со своей семьей приехала к назначенному времени, прошли регистрацию и получили посадочные талоны. Однако, сначала рейс задержали на час, а затем еще на час. В последствии рейс отложили на _____ час _____ минут.

В течении 8 часов мы не получали никакой информации о причинах задержки рейса, так же не были проинформированы о перерегистрации нашего рейса.

В _____ часов _____ минут я со своей семьей подошла к выходу на посадку и от проходящего мимо пассажира узнала, что идет перерегистрация нашего рейса. Мы подошли к стойке перерегистрации, но нам было отказано в посадке на рейс, так как места на борту закончились. Мной была взята справка у персонала авиакомпании о задержке, а так же на наших билетах была проставлена отметка о задержке рейса.

В _____ часов _____ минут я со своей семьей вылетели другой авиакомпанией «_____». В связи с этим, мной и моей семьей был пропущен один день отдыха.

Таким образом, предоставленная ОАО «_____» услуга была оказана некачественно, а так же ненадлежащим образом был исполнен договор воздушной перевозки.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

В силу ст. 27 этого же закона исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему

выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков 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).

Мной в адрес ОАО «_____» _____ было направлено претензионное письмо с требованием возмещение денежных средств за пропущенный день отдыха и выплаты неустойки, однако в удовлетворении моих требований мне было отказано. В соответствии со статьей 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных

требований к товарам (работам, услугам);
в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей.

На основании изложенного, руководствуясь нормами ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Рассмотреть данную жалобу по существу.
2. Оказать содействие в восстановлении моих нарушенных прав.

Приложение:

1. Копия договора с ООО «_____».
2. Копия авиабилетов.
3. Копия стоимости авиабилетов.
4. Копия справки от _____ г.
5. Копия претензии от _____ г.
6. Копия отказа от _____ г.

« » _____ г. _____ / _____ /