

# **Расторжение договора при нарушении сроков доставки**

## **Вопрос потребителя**

Доброго времени суток! Подскажите, пожалуйста как вернуть кухню продавцу? Заказали кухню, 9 сентября 2012 г. подписывали договор купли-продажи, стоимость заказа 98000 руб. По договору кухню должны были изготовить в течение 30 дней. Сегодня уже 17 ноября, кухни ещё нет. Имею ли я право расторгнуть договор, требовать от них возврата денег и выплаты неустойки, пени? В договоре эта самая неустойка не сопоставимо мала — 0.03%. Подскажите, какой алгоритм действий в данной ситуации для возврата денег за кухню? Заранее благодарен.

## **Ответ Общества защиты прав потребителей**

В данной ситуации Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, предварительно, оплаченного товара в связи с нарушением срока передачи кухни и потребовать возврата денег за мебель. В соответствии со ст.26.1 Закона о защите прав потребителей Вы вправе также потребовать выплаты неустойки в размере 0,5% от размера предоплаты за каждый день просрочки. Для этого Вам необходимо в письменном виде обратиться с соответствующим требованием к продавцу и вручить его под роспись. Продавец в течение 10 дней обязан вернуть деньги за мебель.

Если Ваши законные требование не удовлетворены в добровольном порядке, необходимо обращаться в суд и требовать возврата денег за мебель, неустойку, компенсацию морального вреда, возмещения убытков, штраф.

## **Претензии по комплектности кухни.**

### **Вопрос потребителя**

Добрый день! Подскажите, пожалуйста, что делать? Заказали кухню и кухонный стол у компании eta-doors, привозили нам по частям; 1. привезли часть кухни со склада — есть доставочный лист 2. довели кухню, но стола не было — в доставочном листе мы это обозначили, но нам 2-ой экз.не отдали 3. мастер пришел собрал кухню, акт подписали, что его работа выполнена и все!!(2-ого экз тоже не отдали) Далее так как стола нет, стали обращаться в компанию, на что нам ответили, что стол привезли и собственно ничего делать не собираются и деньги тоже не вернут. Написали претензию, ответили как и положено через 10 дней. В ответе написано, что все выполнено по договору и ничего оплачивать не собираются, но ведь фактически стола нет!! Как быть? Помогите, пожалуйста. С уважением, Светлана

### **Ответ Общества защиты прав потребителей**

В данном случае, поскольку в удовлетворении Ваших законны требований отказан, то необходимо обращаться в суд, где требовать, помимо прочего, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя, убытки, денежную компенсацию причиненного морального вреда и штраф. Для обращения в суд необходимо подать жалобу к нам в общество защиты прав потребителей и предоставить копии документов по Вашей ситуации. Если будут вопросы — звоните нам по тел.: (812) 992-39-98 .

## **Должны ли мы доплачивать за кухню?**

### **Вопрос потребителя**

Здравствуйтесь. 17 октября 2012 года заключила договор с ООО «ЕТА-ДОРС» на изготовление кухни. В договоре есть пункт: 1.4 Срок передачи товара Покупателю Продавцом может отличаться от предварительно оговоренного, но не более, чем на 10 дней. А предварительно оговорен 30 дней, но устно. Вторая проблема этого договора состоит в том, что в заказе к договору указано, что организация поставляет комплект фасадов стоимостью xxx. Приложен эскиз мебели. А теперь поставщик заявляет, что один из фасадов не был включен в расчет и предлагает их расчет (при подписании договора расчет не прилагался). И конечно требует еще денег на изготовление этого фасада. Можно ли поставщика заставить заплатить пени по п.5 ст.28 ЗоЗПП. И получить, не доплачивая. фасад?

### **Ответ Общества защиты прав потребителей**

Исходя из того, как Вы описали ситуацию — Вы не обязаны производить никакую доплату, так как из эскиза кухни следует, сколько фасадов там должно быть. Но все же лучше показать договор и другие имеющиеся у Вас документы на кухню нашему юристу, заодно и определиться с возможностью требовать выплаты Вам неустойки. Звоните по тел.: 8(812)992-39-98 и мы с радостью поможем Вам решить эту проблему!

## **Некачественный кухонный уголок.**

### **Вопрос потребителя**

Купила кухонный уголок. когда доставили, но еще не установили, обнаружила дефекты, сказала тут же грузчику, он сказал что мы это бесплатно устраняем. на следующий день пошла к заведующей, она стала врать и отмазываться. Что делать?

### **Ответ Общества защиты прав потребителей**

В данном случае Вам необходимо написать и вручить исполнителю под роспись требование о безвозмездном устранении обнаруженных Вами недостатков, указав при этом самостоятельно разумный срок на их устранение. Если требование не будет удовлетворено — звоните нам по телефону 8(812)992-39-98.

## **Реальная история возврата некачественной (бракованной) кухни продавцу и возврата денег за нее.**

### **Продавец нарушил сроки**

Получено  
19.09.2013 г.  
Ген. Директор  
М.В. Мишкиной  
Листов 5

Генеральному директору  
ООО «А-Лиона» г. Санкт-Петербург,  
ул. Карла Маркса, д. 20, лит. А,  
от Георгии Юлии Петровны,  
г. Санкт-Петербург, пос. Суровых,  
ул. Милова, д. 27, корп. 2, кв. 12

Претензия  
о возврате денежных средств, переданных внакопичен за кухонный гарнитур.

Я, Георгий Юлия Петровна, и ООО «А-Лиона» в лице представителя Михаила А.А., заключили договор купли-продажи мебели по образцам и МК-056 от 04.09.13 с внесением 100% оплаты за кухонный гарнитур с определением сроков поставки данного товара согласно пункту №6 договора.

В связи с тем, что данный пункт был нарушен и на основании статьи 463 ГК РФ я имею полное право отказаться от данного договора и потребовать возврата уплаченных по нему денежных средств.

В соответствии с п. 34 правил продажи товара «... в случае, когда продавец, получивший сумму оплаты товара, не исполняет обязанности по его передаче в установленном договором срок, покупатель вправе требовать возврата суммы за не переданный товар.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ, о защите прав потребителей, исполнитель уплачивает продавцу за эти дни просрочки неустойку (штраф) в размере 0,1% цены заказа.

- соответственно, прошу:
1. Возвратить мне уплаченную сумму по договору - 141 252 руб. 00 коп. (Сто сорок одна тысяча двести пятьдесят два рубля 00 копеек);
  2. Возместить неустойку в размере -

Данное требование должно быть исполнено в 10<sup>ти</sup> дневной срок, согласно статьи 4, 12, 28. Закона РФ, о защите прав потребителей.

- Приложения:
1. Договор и МК-056 (ксерокопия) - 2 листа;
  2. Товарный чек (ксерокопия) - 1 лист;

19 сентября 2013 г.  
Георгий Юлия Петровна

К нам в Общество очень часто обращаются люди с вопросам «Как вернуть кухню с браком, приобретенную на заказ», именно с таким вопросом к нам обратилась Геффке Н.П.  
04.09.2013 года Геффке Н.П. заключила договор с ООО «А-Лиона» в лице генерального директора Мишкиной М.В.  
В соответствии с п. 1.1 Договора Продавец обязался за вознаграждение в размере 141 252 рубля передать в собственность покупателя кухню соответствующую дизайн-проекту, а кроме того произвести работы по монтажу указанной кухни.  
В соответствии с условиями договора потребитель выплатил 141 252 рубля в полном объеме.

При этом результат работ должен был быть передан потребителю не позднее 28.10.2013., однако как это часто бывает, исполнитель нарушил сроки выполнения работ.

Потребитель не однократно пыталась разрешить проблему самостоятельно путем звонков, очных переговоров и переписки, так 19.12.2013 потребитель в письменном виде потребовала вернуть денежные средства за кухню в полном размере.

Но вопреки ожиданиям потребителя реакции никакой не последовало, деньги за кухню ответчик не вернул.

Направив при этом письменный ответ в адрес потребителя с извинениями и ссылкой на вину поставщика находящегося в Белоруссии. Хорошо конечно, что ООО «А-Лиона» направило ответ потребителю с извинениями, но такой ответ покупателя не устроил, ждать свою кухню еще месяцы никто не собирался.

**Общество защиты прав потребителей провело проверку**

ООО «А-Линя»  
ИНН 7805496698 КПП 7805011001 ОГРН 109784720716 ЕИК 044030809  
Свид. № 40702810801006701125 Фискал «Петровский» ОАО Банк «Открытие»  
г. Санкт-Петербург ЕИК 044030809 Кор. свит 30101810600000000009  
190188 г. Санкт-Петербург Ул. Маршала Говорова д. 20 лит. А  
Ген. директор: Мишанин Мария Владимировна

Иск. № 028-1  
ПИСЬМО

г. Санкт-Петербург

Уважаемая Илона Петровна, задержка Вашего заказа по Договору купли-продажи № МК-056 от 04.09.2013г. произошла, с нашей стороны, по вине поставщиков фасадов, которые находятся в Белоруссии.

Доставка на адрес кухонного гарнитура, ориентировочно, планируется на середину декабря 2013г.

В данной ситуации приносим свои искренние извинения за сложившуюся ситуацию и предлагаем Вам обсудить вариант компенсации за просрочку Заказа.

С уважением,

Ген. директор ООО «А-Линя»  
Доверенность №3 от 01.06.2013г.



Мишанин М.В.

Получено 28.11.2013г.  
Геффе Н.П.

После чего потребитель обратилась к юристам Общества защиты прав потребителей «Потребительский Альянс» и подала соответствующую жалобу на бездействие продавца кухонь.

По результатам проведенной проверки ОЗПП СПб «Потребительский Альянс» усмотрело факт нарушения прав потребителя предусмотренных ФЗ РФ «О защите прав потребителей», а именно нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара ст.26.1 и нарушение сроков выполнения работ ст.28.

Было принято решение в соответствии со ст. 17 ст. 46 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», обратиться в суд в защиту прав потребителя Геффе Н.П.

Юристами Общества было составлено исковое заявление к продавцу кухни с требованиями:

1. взыскать с продавца денежные средства, уплаченные за кухню по договору купли-продажи
2. взыскать неустойку за нарушение сроков поставки кухни
3. компенсации морального вреда
4. взыскания штрафа в пользу потребителя

Исковое заявление было подано на рассмотрение в Кировский районный суд Санкт-Петербурга.

Суд практически сразу занял сторону истца, впрочем, зачастую так и бывает. После проведения нескольких судебных заседаний суд принимает решение о взыскании денежных средств в пользу истца.

- 1 -

КОПИЯ

48

2-1570

РЕШЕНИЕ  
ЗАОЧНОЕ  
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

01 апреля 2014г.

Кировский федеральный суд г. Санкт-Петербурга  
В составе судьи КОТОВОЙ О.В.  
При секретаре АЛЕКСЕЕВОЙ Ю.В.  
Рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску РОО «Общество защиты прав потребителей» Санкт-Петербурга «Потребительский Альянс» в защиту интересов Геффе Нины Петровны к ООО «А-Лиона» о взыскании денежных сумм, неустойки, компенсации морального вреда

УСТАНОВИЛ

04 сентября 2013г. Геффе Н.П. и ООО «А-Лиона» заключили договор № МК -056 на изготовление по индивидуальному заказу кухонной мебели, по которому ответчик обязался изготовить мебель в срок 25-30 рабочих дней, но не более 45 рабочих дней с момента внесения оплаты и даты осуществления замера, а истец оплатить аванс в момент подписания договора не менее 50 % от общей стоимости товара, оставшуюся часть оплатить не позднее 7 дней до доставки мебели на адрес покупателя, общая стоимость товара 114 252 руб. Истица оплатила 114 252 руб. : 04 сентября 2013г. 55000 руб., 26 октября 2013г. – 59 252 руб.

РОО «Общество защиты прав потребителей» Санкт-Петербурга «Потребительский Альянс», действующее в защиту интересов Геффе Н.П. ссылаясь на то, что договор обществом не исполнен, обратилось в суд с иском о взыскании с ответчика внесенной суммы 114 252 руб., неустойки за нарушение сроков окончания работ за период с 28 октября 2013г. по 27 января 2014г. в размере 114 252 руб., неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств за период с 30 декабря 2013г. по 27 января 2014г. в размере 99 399,24 руб., компенсации морального вреда в сумме 30 000 руб., штрафа.

Истица Геффе Н.П., представитель РОО «Общество защиты прав потребителей» Санкт-Петербурга «Потребительский Альянс» в судебное заседание явились, исковые требования поддерживают.

Представителю ответчика ООО «А-Лиона» неоднократно направлялись повестки, извещения по последнему известному месту нахождения.

Суд, исследовав материалы дела, заслушав истца, представителя истицы, приходит к следующему.

04 сентября 2013г. Геффе Н.П. и ООО «А-Лиона» заключили договор № МК -056 на изготовление по индивидуальному заказу кухонной мебели, по которому ответчик обязался изготовить мебель, а истец оплатить

- 4 -

51

РЕШИЛ

Взыскать с ООО «А-Лиона» в пользу Геффе Нины Петровны 114 252 руб., 114 252 руб. неустойку, 99 399,24 руб. пени, 10 000 руб. компенсацию морального вреда, 84 475,81 руб. штраф, а всего 422 379,05 руб.

Взыскать с ООО «А-Лиона» в пользу РОО «Общество защиты прав потребителей» Санкт-Петербурга «Потребительский Альянс» штраф в размере 84 475,81 руб.

В остальной части иска отказать.

Взыскать с ООО «А-Лиона» госпошлину в доход государства в сумме 6 679,03 руб.

Решение может быть обжаловано в Санкт-Петербургский Городской суд в течение месяца, через канцелярию Кировского районного суда г. Санкт-Петербурга, в Кировский районный суд г. Санкт-Петербурга в течение 7 дней с момента получения ответчиком копии настоящего решения, путем подачи апелляционной жалобы.

Судья

КОПИЯ ВЕРНА  
Судья  
Секретарь