**В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование суда)

**Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(ФИО)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование ООО, ИП, АО)

ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(если известно)

ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(если известно)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Госпошлина: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о защите прав потребителей**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. я забронировал проживание в отеле: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Описать полностью ситуацию. Например, 10 августа 2019 года я забронировал проживание в двухместном номере категории «Комфорт» в отеле «Ромашка» на период с 1 сентября по 7 сентября 2019 года. За проживание я внес предоплату в размере 50% от полной стоимости, а именно: 16 000 рублей. 20 августа 2019 года я известил администрацию отеля «Ромашка» о невозможности приезда по объективным причинам и отмене брони. 23 августа 2019г. я направил отелю «Ромашка» письменную претензию с просьбой вернуть предоплату в размере 16 000 рублей. Администрация отеля мне отказала, ссылаясь на Правила бронирования отеля, где указано, что предоплата не возвращается.

Поскольку, Ответчик нарушил мои права, с него подлежит взысканию предоплата, неустойка, компенсация морального вреда и штраф в силу следующего.

Согласно п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Аналогичная норма содержится в Законе 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, потребитель обязан уплатить только фактически понесенные расходы. В силу вышеуказанных норм потребитель не обязан уплачивать упущенную выгоду исполнителю, а Правила бронирования Ответчика, размещенные на сайте и устанавливающие право Ответчика удержать предоплату, недействительны в силу ст. 16 Закона.

Согласно ст. 31 Закона требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение указанных сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% от цены выполнения работ (оказания услуг) - пункт 5 статьи 28 Закона. Т.е. в данном случае неустойка составляет 480 рублей за каждый день просрочки (16 000 руб. \* 3%).

Срок для возврата уплаченной суммы истек 4 сентября 2019 года. На момент отправки искового заявления (19.09.2019г.) просрочка составила 15 дней. Таким образом, взысканию с Ответчика подлежит неустойка в размере 7 200руб. (480руб.\*15 дней).

Согласно ст. 151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. В силу ст. 15 Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Поскольку Ответчик нарушил мои права, не осуществил возврат предоплаты, то действиями (бездействием) Ответчика мне причинены нравственные страдания. Причиненный моральный вред я оцениваю в 2 000рублей.

В соответствии со с п. 6 ст. 13 Закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь ст. 131-132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ИНН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) (указать Ответчика) в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать Истца) уплаченные денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (16 000) рублей.

2. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ИНН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) (указать Ответчика) в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать Истца) неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (7 200) рублей.

3. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ИНН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) (указать Ответчика) в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать Истца) компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (2 000) рублей.

4. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ИНН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) (указать Ответчика) в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать Истца) штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя.

Приложение:

1. Копия искового заявления.

2. Копия листа бронирования.

3. Копия платежного документы о внесении предоплаты.

4. Копия претензии.

Дата ФИО