Мировому судье

….судебного участка Подольского судебного района Московской области

………

**Истец:** А… А… А….

зарегистр.: 142100, Московская область,

г. Подольск, ул. А…, д. .., кв

т.

**Ответчик:** ООО «ООО»

ИНН:

юр.адрес:

факт.адрес:117534, Россия, Москва,

ул…..,д..,корпус   
т.

**Лицо для дачи заключения по делу**

### (ст. 47 ГПК РФ, п. 27 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17):

Отдел защиты прав потребителей

Управления потребительского рынка

Администрации Городского округа

Подольск

адрес: 142100, МО, г. Подольск,

ул. Кирова, д.4, каб. 147, 148,

Email: [komitetpr@adm.podolsk.ru](mailto:komitetpr@adm.podolsk.ru)

т. 8(4967)555-756

От уплаты госпошлины освобожден (на) –

ч.2 мст.333.36 НК РФ и в соответствии ст.17 Закона Российской Федерации « О Защите прав потребителей»

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ (О защите прав потребителей)

24.08.2016 в лаборатории ответчика был взят биоматериал у моей дочери, А…А…А…, для проведения анализа крови в соответствии со счетом №2013082489258 от 24.08.2016.

Цена выполнения заказа (оказания услуги): 62100 руб.

Срок оказания услуг с кодом Pdm11 (Комплексная диагностика пищевой непереносимости IgG192) и кодом Pdm12 (Комплексная диагностика аллергии IgE192) согласно счету составляет 10-14 рабочих дней, т.е. результаты анализов мы **должны были получить** не позднее **10 сентября, но получили их по электронной почте только 26.09.2016, а оригиналы с подписью и печатью датированы 28.09.2016;**

Таким образом, услуга была оказана с нарушением сроков. Просрочка выполнения работ (оказания услуги) составляет 15 календарных дней.

У моей дочери аллергический конъюнктивит. Мы были вынуждены лечить её медикаментозно, по рекомендации врача. Три раза в день, на протяжении всего времени ожидания анализов мы продолжали капать лекарство, назначенное врачом, но оно лишь облегчало страдания ребёнка, а не избавляло от них вовсе. Для нас было важно, получить результаты анализов как можно скорей. Правильная диета на основе исследования крови (в другой лаборатории), в итоге, помогла нам отказаться от медикаментозного лечения и избавиться от аллергических симптомов.

Перед тем как приехать в лабораторию ООО «ООО», для проведения анализа, мы предварительно звонили в их офис и выясняли возможность сдачи крови на аллергию и пищевую непереносимость ребёнку.

Но никто не предупредил нас по телефону о сроках проведения исследований и отсутствии реагентов.

На сайте компании срок исполнения данных исследований составляет 2-5 рабочих дней, а в выставленном нам счёте срок оказания услуг указан 10-14 рабочих дней.

Таким образом, мы столкнулись с заведомой ложью компании ООО «ООО» и уточнили, как скоро мы получим результат.

Сотрудники лаборатории заверили нас, что анализы будут готовы в срок, указанный в счёте (10-14 рабочих дней).

В ожидании результатов исследований мы неоднократно звонили в лабораторию и интересовались, когда же будут готовы анализы. Но лаборатория всё время откладывала сроки, а мне была предложена дисконтная карта № 80 на предъявителя с дисконтной скидкой 15 % на любые услуги компании. От карты я отказываться не стала и продолжала ожидать результатов диагностики.

Дождавшись результатов исследований, мы засомневались в качестве их проведения и приняли решение сделать подобный тест в другой лаборатории. Свои сомнения относительно качества выполнения услуг я высказывала так же по телефону сотрудникам лаборатории ООО «ООО».

После этого мне была предложена бесплатная консультация специалиста по результатам обследования, но я ею так и не воспользовалась. К этому времени лаборатория ООО «ООО» окончательно утратила наше доверие, и мы решили для себя больше не пользоваться их услугами.

Мы пересдали анализ в другой лаборатории и придерживаемся диеты, на основе полученных результатов. Таким образом, ни дисконтная карта на скидку, ни консультация специалиста ООО «ООО» не будут нами востребованы.

22.10.2016 в лабораторию ООО «ООО» по электронной почте были направлены две претензии: «о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги)» и «об организации проверки качества проведенного исследования».

Ответ на обе этих претензии так же был получен по электронной почте 25.10.2016.

В ответе сообщалось, что руководством лаборатории ООО «ООО» было принято решение о предоставлении дополнительной скидки на проведённые исследования в размере 10000 руб., которые мы можем получить в их офисе (но не получали) при подписании соответствующих документов. Но в ответе не высказано согласие, выполнить требование о выплате неустойки, предусмотренной законом.

Поэтому мной была составлена: «претензия о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги)» от 23.11.2016. с требованием выплатить в добровольном порядке неустойку за просрочку выполнения работ.

Данную претензию я лично доставила в офис и отдала «под роспись» сотруднику лаборатории 24.11.2016.

Ответа на эту претензию в мой адрес не поступало. Я дважды звонила в лабораторию и интересовалась, будет ли ответ, но сотрудники ООО «ООО» так и не смогли сказать, будет ли ответное письмо с их стороны. В итоге моё обращение так и осталось без ответа.

Согласно ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей»: *исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный договором о* *выполнении работ (оказании услуг).*

В соответствии со ст. 28 п. 5 Закона, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги)

В силу статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» *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.*

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 46 Постановления Пленума ВС РФ от 26.06.2012г №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителя»: *При* ***удовлетворении судом*** *требований потребителя, в связи с нарушением его прав, установленных Законом «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) суд взыскивает с ответчика* ***в пользу потребителя******штраф*** *независимо от того, заявлялось ли такое требование к суду****.***

На основании вышеизложенного и руководствуясь п.6 ст. 4,13,15,27,28 Закона РФ «О защите прав потребителей»

**П Р О Ш У:**

* взыскать с ООО «ООО» в мою пользу 27945 рублей - неустойка в размере трёх процентов от стоимости оказания услуги за каждый день просрочки, начиная с 11.09.2016 по 25.09.2016

РАСЧЁТ НЕУСТОЙКИ

62 100 руб. - цена выполнения заказа (оказания услуги):

1 863 руб. - 3%

15 дней - просрочка с 11.09.2016 по 25.09.2016

1863 руб. х 15 дней = 27945 руб.

* взыскать с ООО «ООО» в мою пользу компенсацию морального вреда 15000 руб.;
* взыскать с ООО «ООО» в мою пользу штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

* счет №2013082489258 от 24.08.2016 на сумму 68340 руб.;
* чек ООО «ООО» от 24.08.2016 на сумму 68340 руб.;
* претензия «о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги)» от 22.10.2016 направленную в лабораторию ООО «ООО» по электронной почте;
* претензия «об организации проверки качества проведенного исследования» от 22.10.2016 направленную в лабораторию ООО «ООО» по электронной почте;
* ответ на претензии «о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги)» и «об организации проверки качества проведенного исследования» от 25.10.2016 полученные по электронной почте от лаборатории ООО «ООО»;
* претензия «о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги)» от 23.11.2016, принятая сотрудником лаборатории 24.11.2016;

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016                             \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А….. А.А.