

**Обществу с ограниченной
ответственностью «Городской
Супермаркет»**

ОГРН 1027705012312 ИНН
7705466989

Адрес: 115054, город Москва,
улица Валовая, дом 8/18

Кобякова Эдуарда Вадимовича

Адрес: 123000, город Московская
область, Пресненская
набережная, дом 12, этаж 19

Телефон: 8-925-075-62-12

Эл. почта: e.kobyakov@kobyakov-
group.ru

**Досудебная претензия
(требование о заключении договора розничной купли-продажи)**

«05» августа 2020 года в магазине, расположенном по адресу: Московская область, город Зеленоград, улица Ленина, дом 1, кассиром ООО «Городской Супермаркет» мне было отказано в заключении договора розничной купли-продажи следующих товаров, имеющихся в наличии у ООО «Городской Супермаркет» (далее по тексту – товар):

1. изделие кулинарное из круп «Гречка с шампиньонами»: масса нетто - 220 граммов; изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей;

2. изделие кулинарное из бобовых «Лобио»: масса нетто - 220 граммов, изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей.

Данный факт отражен в книге отзывов, жалоб и предложений ООО «Городской Супермаркет» (заявление № 1 от «05» августа 2020 года, страница 81 книги).

Наименование товаров, их стоимость и наличие на витрине ООО «Городской Супермаркет» в момент отказа в заключении договора розничной купли-продажи подтверждаются фотографиями.

В заключении договора розничной купли-продажи было отказано по причине отсутствия в момент оплаты товара на моем лице маски, закрывающей рот и нос, а на моих руках - перчаток. Со слов кассира ООО «Городской Супермаркет», постановлением губернатора Московской области от «12» марта 2020 года № 108-ПГ «О введении в Московской

/ _____ /

Подпись

ФИО

области режима повышенной готовности для органов управления и сил Московской областной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и некоторых мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) на территории Московской области» (далее по тексту - постановление губернатора) установлено, что: приобретать товары имеют право только граждане, у которых в момент оплаты товара на лице находится маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки; кассирам разрешено отказывать в продаже товаров гражданам, у которых в момент оплаты товара на лице отсутствует маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки. Конкретные пункты постановления губернатора Московской области, в котором отражены данные положения, кассир назвать не смог, постановление губернатора Московской области с указанными пунктами кассир не предъявил.

Считаю отказ ООО «Городской Супермаркет» в заключении договора розничной купли-продажи товара незаконным по следующим основаниям:

1. Согласно пункту 1 статьи 2 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту - ГК РФ) договорные и иные обязательства регулируются гражданским законодательством.

Гражданское законодательство состоит из **Гражданского кодекса Российской Федерации и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов** (далее - законы) (пункт 2 статьи 3 ГК РФ).

Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, **должны соответствовать Гражданскому кодексу Российской Федерации** (пункт 2 статьи 3 ГК РФ).

Гражданское законодательство находится в ведении Российской Федерации (пункт «о» статьи 71 Конституции России).

По предметам ведения Российской Федерации принимаются федеральные конституционные законы и федеральные законы, имеющие **прямое действие на всей территории Российской Федерации** (часть 1 статьи 76 Конституции России).

Частью 5 статьи 76 Конституции России закреплено, что **законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации не могут противоречить федеральным законам.**

В случае противоречия между федеральным законом и иным актом, изданным в Российской Федерации, **действует федеральный закон** (часть 5 статьи 76 Конституции России).

Гражданский кодекс Российской Федерации является Федеральным законом № 51-ФЗ от 30.11.1994 года.

Из указанных норм права следует, что:

- обязательства из всех видов договоров и внедоговорные обязательства регулируются Гражданским Кодексом Российской Федерации, который находится в ведении Российской Федерации и имеет прямое действие на всей территории Российской Федерации;

/ _____ /

Подпись

ФИО

- законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации не могут противоречить Гражданскому Кодексу Российской Федерации;

- в случае противоречия между Гражданским Кодексом Российской Федерации и иным актом, изданным в Российской Федерации, действует Гражданский Кодекс Российской Федерации.

Таким образом, **в случае противоречия между Гражданским Кодексом Российской Федерации и постановлением губернатора Московской области от «12» марта 2020 года № 108-ПГ или иным постановлением губернатора Московской области действует Гражданский Кодекс Российской Федерации** (часть 5 статьи 76 Конституции России).

2. Пунктом 1 статьи 492 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту – ГК РФ) предусмотрено, что **по договору розничной купли-продажи продавец**, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, **обязуется передать покупателю товар**, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

В соответствии с пунктом 2 статьи 492 ГК РФ **договор розничной купли-продажи является публичным договором.**

Согласно пункту 1 статьи 426 ГК РФ **публичным договором признается договор**, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и **устанавливающий его обязанности по продаже товаров**, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности должно осуществлять **в отношении каждого, кто к нему обратится** (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.).

Пунктом 3 статьи 426 ГК РФ закреплено, что **отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.**

На основании пункта 4 статьи 445 ГК РФ, если сторона, для которой в соответствии с ГК РФ или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая **сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.** В этом случае договор считается заключенным на условиях, указанных в решении суда, с момента вступления в законную силу соответствующего решения суда.

Соответственно, **договор розничной купли-продажи должен быть заключен с каждым желающим, отказ в заключении договора розничной купли-продажи не допускается.**

3. Пунктом 3 статьи 492 ГК РФ предусмотрено, что к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-

/ _____ /

Подпись

ФИО

гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

На основании пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» **условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.**

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению продавцом в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров, возмещаются продавцом в полном объеме (пункт 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Учитывая, что **условие договора розничной купли-продажи о возможности продажи товаров исключительно гражданам, у которых в момент оплаты товара на лице находится маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки, ущемляет права потребителя (по сравнению с правилами, установленными ГК РФ), данное условие является недействительным.**

4. В соответствии с частью 2 статьи 14.8. Кодекса Российской Федерации Об административных правонарушениях (далее по тексту – КоАП РФ) **включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, является административным правонарушением и влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.**

Отказ потребителю в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом, является административным правонарушением и влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей (часть 5 статьи 14.8. КоАП РФ, введена Федеральным законом от 18.03.2020 № 56-ФЗ).

Таким образом, **отказ в заключении договора розничной купли-продажи товара является административным правонарушением** и влечет административную ответственность до пятисот тысяч рублей.

5. Постановление губернатора Московской области от «12» марта 2020 года № 108-ПГ «О введении в Московской области режима повышенной готовности для органов управления и сил Московской областной системы предупреждения и ликвидации

/ _____ /

Подпись

ФИО

чрезвычайных ситуаций и некоторых мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) на территории Московской области» и иные постановления губернатора Московской области не являются законными основаниями для отказа в заключении договора розничной купли-продажи по следующим основаниям:

- в силу пункта 1 статьи 2 ГК РФ договорные и иные обязательства регулируются гражданским законодательством;

- гражданское законодательство состоит из Гражданского кодекса Российской Федерации и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов (далее - законы) (пункт 2 статьи 3 ГК РФ);

- гражданское законодательство находится в ведении Российской Федерации (пункт «о» статьи 71 Конституции России);

- по предметам ведения Российской Федерации принимаются федеральные конституционные законы и федеральные законы, имеющие прямое действие на всей территории Российской Федерации (часть 1 статьи 76 Конституции России);

- в соответствии с частью 5 статьи 76 Конституции России законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации не могут противоречить федеральным законам;

- в случае противоречия между федеральным законом и иным актом, изданным в Российской Федерации, действует федеральный закон (часть 5 статьи 76 Конституции России);

- Гражданский кодекс Российской Федерации является Федеральным законом (ФЗ № 51-ФЗ от 30.11.1994 г.);

- согласно подпункту «ж» пункта 2 статьи 32 Устава Московской области, принятому решением Московской областной Думы от «05» ноября 1996 года № 5/108 и решением Московской областной Думы об отклонении заключения Главы администрации от «04» декабря 1996 года № 6/112 постановления губернатора Московской области, имеющие нормативный характер, являются нормативными правовыми актами Московской области;

- в статье 33 Устава Московской области закреплено, что Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации по предметам ведения Российской Федерации имеют прямое действие на территории Московской области. **Нормативные правовые акты Московской области не могут им противоречить.** Органы государственной власти Московской области, должностные лица органов исполнительной власти Московской области несут ответственность за нарушение Конституции Российской Федерации, федеральных конституционных законов и федеральных законов.

При противоречии постановления губернатора Московской области федеральному закону - Гражданскому кодексу Российской Федерации действует федеральный закон - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 5 статьи 76 Конституции России).

Следовательно, **постановления губернатора Московской области не являются основанием для отказа в заключении договора розничной купли-продажи товаров.**

/ _____ /

Подпись

ФИО

6. Письмо Министерства промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторга) от «11» мая 2020 года № N EB-32091/15 «О Методических рекомендациях Минпромторга России в случаях введения режима обязательного использования средств индивидуальной защиты в субъектах Российской Федерации» не является законным основанием для отказа в заключении договора розничной купли-продажи, на основании следующего:

- пунктом 1 статьи 2 ГК РФ установлено, что **договорные обязательства регулируются гражданским законодательством;**

- гражданское законодательство состоит из **Гражданского кодекса Российской Федерации и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов** (далее - законы) (пункт 2 статьи 3 ГК РФ);

- в соответствии с частью 5 статьи 76 Конституции России **в случае противоречия между федеральным законом и иным актом, изданным в Российской Федерации, действует федеральный закон;**

- **Гражданский кодекс Российской Федерации является Федеральным законом** (ФЗ № 51-ФЗ от 30.11.1994 г.);

- согласно пункту 7 Положения «О Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от «05» июня 2008 года № 438, **при осуществлении правового регулирования в установленной сфере деятельности Министерство промышленности и торговли Российской Федерации не вправе устанавливать ограничения на осуществление прав и свобод граждан, прав негосударственных коммерческих и некоммерческих организаций**, за исключением случаев, когда возможность введения таких ограничений актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти прямо предусмотрена Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и издаваемыми на основании и во исполнение Конституции Российской Федерации, федеральных конституционных законов и федеральных законов актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации;

- пунктом 2 «Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от «13» августа 1997 года № 1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» закреплено, что **нормативные правовые акты издаются федеральными органами исполнительной власти в виде постановлений, приказов, правил, инструкций и положений. Издание нормативных правовых актов в виде писем, распоряжений и телеграмм не допускается;**

- в письме от «18» июля 2018 года № 45624/12 Министерство промышленности и торговли Российской Федерации разъяснило, что **письма Минпромторга России не являются нормативными правовыми актами, не запрещают руководствоваться**

/ _____ /

Подпись

ФИО

положениями действующего законодательства, а носят рекомендательный характер.

Учитывая, что письмо Министерства промышленности и торговли Российской Федерации **не является нормативным правовым актом и противоречит федеральному закону** - Гражданскому кодексу Российской Федерации, указанное письмо **не действует и не регулирует правоотношения сторон по купле-продаже товаров** (часть 5 статьи 76 Конституции России). Данные правоотношения регулируются федеральным законом - Гражданским кодексом Российской Федерации (пункт 1 статьи 2 ГК РФ; часть 5 статьи 76 Конституции России).

Таким образом, **письмо Министерства промышленности и торговли Российской Федерации не является законным основанием для отказа в заключении договора розничной купли-продажи товаров.**

7. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) от «20» мая 2020 года «О правовых аспектах отказа потребителям в допуске на торговые объекты без средств индивидуальной защиты (масок) в случае введения режима их обязательного использования» не является законным основанием для отказа в заключении договора розничной купли-продажи, на основании следующего:

- пунктом 1 статьи 2 ГК РФ установлено, что **договорные обязательства регулируются гражданским законодательством;**

- гражданское законодательство состоит из **Гражданского кодекса Российской Федерации и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов** (далее - законы) (пункт 2 статьи 3 ГК РФ);

- в соответствии с частью 5 статьи 76 Конституции России **в случае противоречия между федеральным законом и иным актом, изданным в Российской Федерации, действует федеральный закон;**

- **Гражданский кодекс Российской Федерации является Федеральным законом** (ФЗ № 51-ФЗ от 30.11.1994 г.);

- пунктом 7 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от «30» июня 2004 года № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» закреплено, что **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не вправе осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование**, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг;

- пунктом 2 «Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от «13» августа 1997 года № 1009 «Об

/ _____ /

Подпись

ФИО

утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» установлено, что **нормативные правовые акты издаются федеральными органами исполнительной власти в виде постановлений, приказов, правил, инструкций и положений. Издание нормативных правовых актов в виде писем, распоряжений и телеграмм не допускается;**

- в письме от «22» июля 2020 года № 09-11169-2020-40 Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека разъяснила, что **рекомендации Роспотребнадзора не являются нормативным правовым актом, не содержат правовых норм и не направлены на установление, изменение или отмену прав и обязанностей граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, так как носят рекомендательный характер. Какая-либо ответственность за неисполнение рекомендаций не предусмотрена.**

Учитывая, что письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека **не является нормативным правовым актом и противоречит федеральному закону - Гражданскому кодексу Российской Федерации, указанное письмо не действует и не регулирует правоотношения сторон по купле-продаже товаров** (часть 5 статьи 76 Конституции России). Данные правоотношения регулируются федеральным законом - Гражданским кодексом Российской Федерации (пункт 1 статьи 2 ГК РФ; часть 5 статьи 76 Конституции России).

Таким образом, **письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не является законным основанием для отказа в заключении договора розничной купли-продажи товаров.**

На основании изложенного, требую:

в течение трех дней со дня получения данного требования заключить с Кобяковым Эдуардом Вадимовичем договор розничной купли-продажи следующих товаров:

- изделие кулинарное из круп «Гречка с шампиньонами»: масса нетто - 220 граммов; изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей;

- изделие кулинарное из бобовых «Лобио»: масса нетто - 220 граммов, изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей,

предоставив Кобякову Эдуарду Вадимовичу возможность оплаты указанных товаров на кассе ООО «Городской Супермаркет» за наличный и безналичный расчет без использования маски, закрывающей рот и нос, и перчаток, закрывающих руки.

О готовности заключить с **Кобяковым Эдуардом Вадимовичем договор розничной купли-продажи указанных товаров, предоставив Кобякову Эдуарду Вадимовичу возможность оплаты указанных товаров на кассе ООО «Городской Супермаркет» за наличный и безналичный**

расчет без использования маски, закрывающей рот и нос, и перчаток, закрывающих руки, прошу уведомить письменно по адресу электронной почты: e.kobyakov@kobyakov-group.ru.

В случае неудовлетворения данного требования в добровольном порядке к ООО «Городской Супермаркет» будет предъявлен иск о понуждении заключить договор розничной купли-продажи (пункт 4 статьи 445 ГК РФ) с одновременным заявлением следующих требований:

- о компенсации причиненного морального вреда в размере 10 000 рублей (статья 151 ГК РФ);

- о взыскании штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требования потребителя в размере 5 000 рублей (пункт 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей»);

- о возмещении расходов на оплату услуг представителя в размере 50 000 рублей (статья 100 ГПК РФ),

- о присуждении судебной неустойки в размере 5 000 рублей за каждый день неисполнения судебного акта (часть 3 статьи 206 ГПК РФ).

Исковое заявление будет подано в суд по месту жительства или месту пребывания Кобякова Эдуарда Вадимовича, либо по месту заключения или месту исполнения договора (часть 7 статьи 29 ГПК РФ). Подсудность будет выбрана Кобяковым Эдуардом Вадимовичем по своему усмотрению.

Судебный акт о понуждении к заключению договора будет являться основанием для наложения на ООО «Городской Супермаркет» административного штрафа в размере до пятисот тысяч рублей (статья 14.8. КоАП РФ).

Уведомляю, что данная претензия также направлена почтовым отправлением по юридическому адресу ООО «Городской Супермаркет», сведения о котором содержатся в Едином государственном реестре юридических лиц.

«19» октября 2020 года
/ Кобяков Э.В.

КОБЯКОВ ГРУПП[®]
ЮРИДИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Юридическая компания «КОБЯКОВ ГРУПП»
123100, г. Москва, Пресненская наб., дом 12,
Москва-Сити, Башня «Федерация-Восток», 19 эт.
тел. 8 /925/ 075-62-12 сайт: kobyakov-group.ru

ИНСТРУКЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ

Инструкция № 1. Подготовка претензии

Текст, который необходимо изменить в претензии, отмечен желтым цветом

1. Указать в претензии полное юридическое наименование магазина.

Для этого необходимо:

/ _____ /

Подпись

ФИО

- 1.1. узнать ОГРН (основной государственный регистрационный номер) или ИНН (индивидуальный номер налогоплательщика) магазина.

Данная информация отражена:

- в свидетельствах о регистрации юридического лица и иных документах, размещенных в магазине в «уголке потребителя»;
- на оттиске печати магазина, который содержится на первых или последних листах книги отзывов и предложений;
- на кассовом чеке (можете взять любой чек у кассы)

- 1.2. скачать выписку из ЕГРЮЛ (Единого государственного реестра юридических лиц) с Интернет-сайта Федеральной налоговой службы России по адресу: <https://egrul.nalog.ru/index.html>

Для этого необходимо указать на Интернет-сайте <https://egrul.nalog.ru/index.html> ОГРН или ИНН магазина в поисковой строке и нажать кнопку «Найти». После окончания поиска в разделе «Результаты поиска» нажать кнопку «Получить выписку». Выписка загрузится автоматически.

Полное юридическое наименование магазина указано в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Наименование»

2. Указать в претензии ОГРН и ИНН магазина

ОГРН указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Сведения о регистрации»
ИНН указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Сведения об учете в налоговом органе»

3. Указать в претензии полный юридический адрес магазина, включая индекс

Данный адрес указан в выписке из ЕГРЮЛ в разделе «Адрес (место нахождения)»

4. Указать в претензии свои полные ФИО

5. Указать в претензии адрес, по которому вы зарегистрированы или фактически проживаете. Главное, чтобы по данному адресу вы могли получить почту

6. Номер телефона можно указать по желанию

7. Адрес электронной почты лучше указать, чтобы оперативно получить ответ от магазина. Если у вас нет адреса электронной почты, можно указать адрес электронной почты, который принадлежит вашему родственнику, другу или знакомому, главное, чтобы они передали вам ответ на претензию, который поступит от магазина

/ _____ /

Подпись

ФИО

8. Если адреса электронной почты нет, не указывайте и ждите ответ почтой по указанному вами адресу
9. Указать в претензии дату, когда было отказано в продаже товара, фактический адрес магазина (адрес магазина, в котором было отказано в продаже товаров), и юридическое наименование магазина (из ЕГРЮЛ)

Фактический адрес магазина указан на первых листах книги отзывов и предложений и в «уголке потребителя»

10. Указать полное наименование товара, в продаже которого было отказано, и все его идентифицирующие характеристики

Для продуктов питания указать: наименование, вес, изготовителя и цену

Для одежды указать: наименование, модель, артикул, размер, цвет, импортера (при наличии), производителя и цену

Данная информация размещена на товаре (ярлыках, этикетках, бирках), а также может быть размещена в Интернет-магазине

11. Указать полное наименование товара, в продаже которого было отказано, и все его идентифицирующие характеристики

12. Указать, что факт отказа магазина в продаже товара зафиксирован в книге отзывов и предложений.

Номер страницы книги указывать не обязательно.

Если ранее вы не фиксировали в книге отзывов и предложений факт отказа в продаже товара, лучше сделать новую попытку покупки товара и зафиксировать факт отказа в продаже товара в книге отзывов и предложений. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

Если ранее в книге отзывов и предложений вы указывали, что считаете свои права нарушенными по причине того, что магазин отказал в обслуживании, необходимо сделать новую попытку покупки товара и зафиксировать в книге отзывов и предложений факт отказа именно в продаже товара, а не отказа в обслуживании. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

13. Указать, что наименование товаров, их стоимость и наличие на витрине магазина в момент отказа в заключении договора купли-продажи подтверждаются фотографиями.

Если у вас нет фотографий, фиксирующих нахождение товара на полке магазина в момент отказа в его продаже с указанием цены товара, а также фотографий самого товара с изображением его внешнего вида, а также фотографий ярлыков, этикеток, бирок, лучше сделать новую

/ _____ /

Подпись

11
ФИО

попытку покупки товара и сделать все необходимые фотографии. Инструкция по фиксации данного факта находится ниже (в отдельном разделе).

14. Данная информация для регионов (не для Москвы и Московской области):

14.1. Указать в претензии наименование и реквизиты постановления губернатора о введении режима повышенной готовности

Данную информацию можно получить, указав в поисковой строке браузера, например: «постановление губернатора о введении режима повышенной готовности»

14.2. Указать в претензии пункты Устава субъекта России, которые содержат информацию о том, что постановления губернатора являются нормативными правовыми актами и постановления губернатора или законы области, или акты области не должны, или не могут противоречить Конституции и федеральным законам.

Данную информацию можно получить, указав в поисковой строке браузера, например: «устав Амурской области»

В Интернет-версии устава активировать режим поиска (нажав клавиши CTRL + F) и ввести слово «противор» или «не могут», «не может» и найти статьи, посвященные

15. Если нет электронной почты, в конце претензии можете указать, что «О готовности заключить договор просите уведомить телеграммой по адресу (адрес, указанный вами в претензии)

/ _____ /

Подпись

ФИО

Инструкция № 2. Вручение претензии сотруднику магазина

1. Распечатать претензию в 3-х экземплярах, подписать на каждом листе и скрепить каждый экземпляр степлером.

Два экземпляра - для магазина и один - для вас.

На каждом листе поставить роспись и написать фамилию (полностью), имя, отчество (сокращенно)

На последнем листе поставить 2-е росписи

2. Взять в магазин, который отказал в продаже товара, 2 экземпляра претензии, попросить кассира пригласить старшего продавца или управляющего и попросить их принять претензию и поставить на первом листе вашего экземпляра печать магазина и подпись о принятии претензии с указанием должности лица, принявшего претензию, его фио и даты принятия.
3. Если сотрудники магазина примут претензию и поставят на вашем экземпляре претензии печать магазина, свою подпись, напишут свою должность, фио и дату принятия, в таком случае почтой претензию можно не отправлять, но лучше это сделать, чтобы информация о наличии данной претензии поступила не только директору конкретного магазина, но и руководителю всей сети магазинов.

В магазине сверьте ОГРН и ИНН, которые указаны на оттиске печати, с ОГРН и ИНН, которые указаны в претензии, - они должны полностью совпадать. Если они не совпадают, или на печати указано, что она предназначена для внутренних документов или иная информация, ограничивающая сферу действия печати, необходимо отправить претензию почтой.

Кроме того, отправка претензии почтой по юридическому адресу магазина будет являться 100% доказательством вручения претензии магазину, даже если магазин не получает почту.

4. Если сотрудники магазина откажутся принимать претензию и скажут, что претензии принимаются по другому адресу и у них нет полномочий на принятие претензий, необходимо просто передать один экземпляр данной претензии любому сотруднику магазина (кроме охранника, т.к. они, как правило, не являются сотрудниками магазина) или оставить один экземпляр претензии на кассе. Это необходимо для того, чтобы информация о наличии претензии оперативно поступила руководству компании (сотрудники магазина все равно ее передадут руководству).

/ _____ /

Подпись

ФИО

/ _____ /

Подпись

ФИО

Инструкция № 3. Отправка претензии Почтой России по юр. адресу магазина

1. Заполнить опись вложения в письмо:

Текст, который необходимо изменить в описи, отмечен желтым цветом

- 1.1. Указать юридическое наименование магазина и его адрес в двух бланках описи.

Наименование магазина и его адрес лучше напечатать, а не копировать из текста претензии, т.к. при вставке скопированного текста может произойти смещение границ бланка

- 1.2. Указать количество листов претензии

- 1.3. Указать ФИО и подписать

- 1.4. Распечатать лист с двумя экземплярами описи вложения и разрезать на 2 части

2. Отправить претензию вместе с одним экземпляром описи по юридическому адресу магазина **ЦЕННЫМ ПИСЬМОМ С ОПИСЬЮ ВЛОЖЕНИЯ** (так и сказать сотруднику почты), для этого:

- 2.1. Передать сотруднику почты один экземпляр подписанной претензии, два экземпляра описи и заполненный конверт формата А4 (конверт, как правило, сотрудники почты дают без оплаты и без очереди, если их вежливо попросить).

Один экземпляр описи сотрудник почты положит в конверт вместе с претензией, а на втором экземпляре поставит штампель о принятии.

3. Получить от сотрудника почты экземпляр описи со штампелем о принятии и квитанцию об отправке письма с указанием трек-номера отправления, который можно отследить онлайн

Претензию с описью вложения можно также отправить через курьера EMS (служба ускоренной доставки от Почты России), вызвав его в офис или домой https://www.pochta.ru/courier?utm_source=emspost

Если решите отправлять иными службами курьерской доставки, убедитесь, что они выдают документ, подтверждающий содержание вложения в письмо, на котором ставят свою печать

/ _____ /

Подпись

ФИО

4. Отследить вручение письма магазину через трек номер отправления, указанный в почтовой квитанции через сайт Почты России по ссылкам:

Почта России: <https://www.pochta.ru/tracking>

EMS: <https://www.pochta.ru/emspost/>

5. Сохранить отчет об отслеживании почтового отправления на компьютере

КОБЯКОВ ГРУПП[®]
ЮРИДИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Юридическая компания «КОБЯКОВ ГРУПП»
123100, г. Москва, Пресненская наб., дом 12,
Москва-Сити, Башня «Федерация-Восток», 19 эт.
тел. 8 /925/ 075-62-12 сайт: kobyakov-group.ru

Инструкция № 4. Фиксация факта отказа в продаже товара в книге отзывов

В случае, если вам отказали в продаже товара, необходимо:

1. Сделать фотографии товара:
 - 1.1. Сфотографировать товар в месте его продажи (на полке, прилавке и т.п.) так, чтобы отчетливо был виден товар и его цена
 - 1.2. Сфотографировать цену товара крупным планом
 - 1.3. Сфотографировать товар со всех сторон
 - 1.4. Сфотографировать информацию, размещенную на товаре (ярлыки, этикетки, бирки), чтобы отчетливо были видны:

Для продуктов питания: наименование, вес, изготовитель, цена

Для одежды: наименование, модель, артикул, размер, цвет, импортер (при наличии), производитель, цена

2. Попросить предоставить книгу отзывов, убедиться, что на первых или последних листах книги стоит оттиск печати магазина и книга сшита и пронумерована.

Если нет печати, попросить поставить в книге печать магазина. Если нет нумерации и сшивки, и при этом вы допускаете, что часть листов книги можно незаметно удалить, то попросите сшить и пронумеровать книгу (по желанию, это не обязательно)

3. Зафиксировать в книге отзывов и предложений факт отказа в продаже товаров, написав текст:

Пример:

/ _____ /

Подпись

ФИО

«05» августа 2020 года в магазине, расположенном по адресу: город Москва, Пресненская набережная, дом 12, кассиром ООО «Городской Супермаркет» мне, Кобякову Эдуарду Вадимовичу, было отказано в заключении договора розничной купли-продажи следующих товаров, имеющихся в наличии у ООО «Городской Супермаркет» (далее по тексту - товар):

- изделие кулинарное из круп «Гречка с шампиньонами»: масса нетто - 220 граммов; изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей;

- изделие кулинарное из бобовых «Лобио»: масса нетто - 220 граммов, изготовитель - ООО «Городской Супермаркет», стоимость - 158 рублей.

В заключении договора розничной купли-продажи было отказано по причине отсутствия в момент оплаты товара на моем лице маски, закрывающей рот и нос, а на моих руках - перчаток. Со слов кассира ООО «Городской Супермаркет», указом мэра Москвы от «05» марта 2020 года № 12-УМ «О введении режима повышенной готовности» установлено, что: приобретать товары имеют право только граждане, у которых в момент оплаты товара на лице находится маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки; кассирам разрешено отказывать в продаже товаров гражданам, у которых в момент оплаты товара на лице отсутствует маска, закрывающая рот и нос, а на руках - перчатки. Конкретные пункты указа мэра города Москвы, в котором отражены данные положения, кассир назвать не смог, указ мэра города Москвы с указанными пунктами кассир не предъявил.

Считаю отказ в заключении договора розничной купли-продажи товаров незаконным на основании ч. 5 ст. 76 Конституции России, ст. 426, 492 ГК РФ.

Требую в течение трех дней заключить со мной договор розничной купли-продажи указанных товаров, предоставив мне возможность оплаты товаров на кассе ООО «Городской Супермаркет» за наличный и безналичный расчет без использования маски, закрывающей рот и нос, и перчаток, закрывающих руки.

Ответ на данное требование прошу предоставить по адресу электронной почты: e.kobyakov@kobyakov-group.ru.

В случае неудовлетворения данного требования в добровольном порядке к ООО «Городской Супермаркет» будет предъявлен иск о понуждении заключить договор розничной купли-продажи. Кобяков Э.В. «19» октября 2020 года. Телефон, Подпись.

Про отказ в обслуживании в тексте книги не писать.

4. Сфотографировать книгу отзывов и предложений:

- обложку книги, первые и последние развороты книги (с оттиском печати магазина и его адресом);
- первый отзыв в книге и отзыв, размещенный непосредственно перед вашим отзывом;
- ваш отзыв, с указанием номера страницы, на котором он расположен.

/ _____ /

Подпись

ФИО

5. Сохранить данные фотографии и использовать информацию, зафиксированную на них, для подготовки претензии

/ _____ /

Подпись

ФИО

Все подготовленные формы документов могут быть использованы каждым желающим совершенно бесплатно любое количество раз.

Желающие поддержать данный проект финансово могут сделать платеж по следующим банковским реквизитам:

Получатель: Индивидуальный предприниматель Кобяков Эдуард Вадимович
ОГРНИП: 314 665 819 900 023
ИНН: 665 811 470 522
КПП: 0
Банк: АО «Альфа-Банк»
БИК: 044 525 593
Кор. счет: 301 018 102 000 000 005 93
Расчетный счет: 408 028 107 023 900 012 71
Назначение платежа: «Оплата оказанных юридических услуг, без НДС»

Платеж можно сделать с телефона (из мобильного банка) или с компьютера, выбрав вкладку «Платеж организации» или «Перевод в другой банк», или «Платеж по реквизитам». Также платеж можно сделать в операционной кассе любого банка.

Благодарю за участие.

/ _____ /

Подпись

ФИО