|  |
| --- |
|  |

***Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?***

*Необходимость подать исковое заявление о защите прав потребителя возникает в случае, когда нарушены права гражданина при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и нарушенные права не восстановлены во внесудебном порядке (абз. 3 преамбулы,* *п. 1 ст. 17* *Закона от 07.02.1992 N 2300-1).*

*По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования данной категории споров необязательно, за исключением отдельных случаев. Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю, импортеру) претензию об устранении нарушений прав потребителя, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в удовлетворении законной претензии.*

*Для обращения в суд с иском о защите прав потребителей рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.*

***Шаг 1. Составьте*** ***исковое заявление***

*В исковом заявлении необходимо указать (**ч. 2 ст. 131* *ГПК РФ):*

1. *Наименование суда, в который подается иск.*
2. *Сведения об истце: ваши Ф.И.О., место жительства, а также по желанию - контактный телефон и адрес электронной почты. Если иск подается представителем, указываются также аналогичные сведения о нем;*
3. *Сведения об ответчике: для гражданина - фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, для организации - наименование и место нахождения (адрес). По желанию можно указать телефон, факс и адрес электронной почты ответчика.*

*По общему правилу требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, истец вправе предъявить по своему выбору продавцу или изготовителю товара, а требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков работы или услуги, - исполнителю (абз. 4 преамбулы,* *абз. 4**,* *5 п. 3 ст. 14* *Закона N 2300-1).*

1. *Информацию о том, в чем заключается нарушение ваших прав, а также об обстоятельствах, на которых вы основываете свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.*
2. *Ваши требования к ответчику.*

*Как следует из практики по спорам о защите прав потребителей, истцы часто заявляют следующие требования (**ст. 15**,* *п. 1 ст. 18**,* *п. 1 ст. 23**,* *п. п. 1**,* *5 ст. 28**,* *п. 6 ст. 29* *Закона N 2300-1):*

* + *о взыскании уплаченной суммы за товар (например, при обнаружении недостатков товара);*
	+ *об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу);*
	+ *об устранении недостатков товара (работы, услуги);*
	+ *о возмещении убытков (например, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества или предоставления недостоверной информации о товаре; понесенных в связи с нарушением срока выполнения работы (оказания услуги), недостатками выполненной работы (услуги));*
	+ *о взыскании неустойки (например, при нарушении сроков устранения недостатков товара, замены товара ненадлежащего качества, выполнения работы (оказания услуги));*
	+ *о компенсации морального вреда, в том числе при нарушении имущественных прав истца.*
1. *Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.*

*Досудебная подача претензии об устранении нарушений прав потребителя обязательна по спорам, связанным, в частности (**ч. 7 ст. 10* *Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ;* *п. 4 ст. 55* *Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ;* *п. 1 ст. 161* *Кодекса внутреннего водного транспорта РФ):*

* + *с предоставлением некачественного туристского продукта туроператором;*
	+ *неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи;*
	+ *перевозкой, в частности, пассажира, багажа, груза внутренним водным транспортом.*

*Также соблюдение досудебного порядка урегулирования спора в иных случаях может быть предусмотрено договором между потребителем и ответчиком.*

*Несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора является основанием для возвращения искового заявления (**ч. 4 ст. 3**,* *п. 1 ч. 1 ст. 135* *ГПК РФ;* *п. 23* *Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).*

*В любом случае, если нарушитель не удовлетворил ваши законные претензии, предъявленные до обращения в суд, с него взыскивается штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. Причем вам не обязательно заявлять требование о взыскании данного штрафа в исковом заявлении (**п. 6 ст. 13* *Закона N 2300-1;* *п. 46* *Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17;* *п. 15* *Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).*

1. *Сведения о предпринятых действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались.*
2. *Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.*

*При наличии в деле третьих лиц рекомендуем также указать сведения о них в исковом заявлении (**ст. ст. 34**,* *42**,* *43* *ГПК РФ).*

*Исковое заявление необходимо распечатать и подписать. Вместо вас поставить подпись может ваш представитель, если полномочия на подписание заявления и подачу его в суд указаны в доверенности, которую в таком случае нужно приложить к исковому заявлению (**ч. 4 ст. 131* *ГПК РФ).*

*Исковое заявление можно подать в электронном виде на официальном сайте суда при наличии технической возможности в суде (**ч. 1.1 ст. 3* *ГПК РФ;* *ч. 4 ст. 12* *Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ).*

***Шаг 2. Подготовьте необходимые документы***

*К исковому заявлению необходимо приложить следующие документы (**ст. 132* *ГПК РФ):*

1. *доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя;*
2. *документы, подтверждающие обстоятельства, на которых вы основываете свое требование (при наличии). Такими документами могут являться:*

*- договор купли-продажи товара и документ, подтверждающий его оплату (в частности, кассовый чек, квитанция к приходно-кассовому ордеру, выписка по банковскому счету и др.);*

*- договор подряда или оказания услуг (в том числе заказ-наряд);*

*- документ о результатах экспертизы качества товара (результата работы);*

*- отчет об оценке стоимости устранения недостатков товара (результата работы);*

*- документы, подтверждающие устранение недостатков результата работы за счет потребителя, и др.*

*Представлять документы, подтверждающие причинение вам нравственных и физических страданий, необязательно, но следует учитывать, что при наличии доказательств причинения вам страданий суду легче будет установить и оценить значимые обстоятельства дела (**п. 8* *Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10;* *п. 28* *Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 04.12.2013);*

1. *копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на вашу претензию (при наличии);*
2. *расчет взыскиваемой суммы, подписанный истцом (его представителем), с копиями для других лиц, участвующих в деле;*
3. *документ, подтверждающий уплату госпошлины или право на получение льготы по ее уплате, либо ходатайство о предоставлении отсрочки, рассрочки, об уменьшении размера госпошлины или об освобождении от ее уплаты;*
4. *уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у данных лиц отсутствуют;*
5. *документы, подтверждающие совершение действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются.*

*Истцы-граждане по искам, связанным с нарушением их прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины, если сумма иска не превышает 1 млн руб. При цене иска более 1 млн руб. госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (**п. 3 ст. 17* *Закона N 2300-1;* *пп. 4 п. 2**,* *п. 3 ст. 333.36* *НК РФ).*

***Шаг 3. Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда***

*Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд (**п. 2 ст. 17* *Закона N 2300-1;* *ст. 28**,* *ч. 2**,* *7**,* *10 ст. 29**,* *ч. 4 ст. 30* *ГПК РФ):*

* *по адресу организации-ответчика (ее филиала или представительства, если иск вытекает из их деятельности) или по месту жительства индивидуального предпринимателя - ответчика;*
* *по месту жительства или пребывания истца;*
* *по месту заключения или исполнения договора. Исключением в данном случае являются иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, которые подаются по адресу ответчика.*

*Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности (**ст. 32* *ГПК РФ;* *п. 26* *Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).*

*Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (**п. 5 ч. 1 ст. 23**,* *ст. 24* *ГПК РФ).*

*Иски о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду (**п. 24* *Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).*

*Вместе с тем суды, как правило, при рассмотрении дел о защите прав потребителей исходят из того, что если требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, то подсудность определяется в зависимости от цены иска по имущественному требованию, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда (Апелляционное* *определение* *Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).*

*При наличии технической возможности в суде документы можно подать в электронном виде на официальном сайте суда. Особенности подачи документов через Интернет рекомендуем уточнить в суде (**ч. 1.1 ст. 3**,* *ч. 1.1 ст. 35* *ГПК РФ;* *ч. 4 ст. 12* *Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ).*

*По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству. В зависимости от сложности дела срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на месяц (**ч. 1**,* *6 ст. 154* *ГПК РФ).*

*Срок, на который судебное разбирательство было отложено в целях примирения сторон, не включается в установленные сроки рассмотрения дел, но учитывается при определении разумного срока судопроизводства (**ч. 4.1 ст. 154**,* *ст. 169* *ГПК РФ).*

*После вынесения решения суда дождитесь вступления его в законную силу по истечении срока на апелляционное обжалование, если оно не было обжаловано. Срок для подачи апелляционной жалобы - месяц со дня принятия решения суда в окончательной форме (**ч. 1 ст. 209**,* *ч. 2 ст. 321* *ГПК РФ).*

*Иск может рассматриваться в порядке упрощенного производства при условии его соответствия категориям дел, рассматриваемых в данном порядке. В этом случае решение вступает в законную силу по истечении 15 дней со дня его принятия, если не подана апелляционная жалоба. Апелляционная жалоба может быть подана в течение 15 дней со дня принятия решения (дня принятия его в окончательной форме) (**ст. 232.2**,* *ч. 5**,* *6**,* *8 ст. 232.4* *ГПК РФ;* *п. 6* *Постановления Пленума Верховного Суда от 18.04.2017 N 10).*

*В случае подачи апелляционной жалобы решение вступает в законную силу после рассмотрения судом жалобы, если обжалуемое решение не было отменено. Если решение суда первой инстанции было отменено или изменено и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно. Если суд апелляционной инстанции признает, что дело, рассмотренное в порядке упрощенного производства, подлежало рассмотрению по общим правилам искового производства, то он отменяет решение и направляет дело в суд первой инстанции для рассмотрения по общим правилам искового производства (**ч. 1 ст. 209**,* *ч. 3 ст. 335.1* *ГПК РФ).*