МКУК « Лузская БИС»

Лузская районная библиотека им. В. А. Меньшикова

ПЦПИ

Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?

г. Луза,2021г.

Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?/ Сост. Л. И. Гороховская.- Луза: Лузская районная библиотека им. В.А. Меньшикова: ПЦПИ, 2021.-13с.- Текст: непосредственный.

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.

> **Обратите внимание!** В связи с коронавирусной инфекцией работа судов осуществляется с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации. Порядок работы рекомендуем предварительно уточнить (п. 1 Указа Президента РФ от 11.05.2020 N 316).

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:
   - в отношении гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, а также (если известны) дата и место его рождения, место работы и один из идентификаторов (например, СНИЛС, ИНН);
   - в отношении организации - наименование и адрес, а также (если известны) ИНН и ОГРН.

   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).
4. Информацию о том, в чем заключается нарушение ваших прав, а также об обстоятельствах, на которых вы основываете свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
5. 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.

6. Цену иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

В цену иска входят, в зависимости от заявленных требований, в частности: денежные средства, уплаченные за товар (услуги, работы); неустойка. Однако в цену иска не подлежат включению: компенсация морального вреда, например, когда данное требование является производным от имущественного требования; штраф за отказ в

добровольном удовлетворении требований потребителя, а также судебные расходы (Апелляционные определения Московского городского суда от 12.02.2019 по делу N 33-6212/2019, от 16.10.2019 по делу N 33-44352/2019, от 02.03.2016 по делу N 33-7823/2016).

7. 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).

8. Сведения о предпринятых действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались.

9. 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);

3) копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на вашу претензию (при наличии);

4) расчет взыскиваемой суммы, подписанный истцом (его представителем), с копиями для других лиц, участвующих в деле;

5) 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;

6) 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;

7) 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).