

Алгоритм обращения в суд по вопросам защиты прав потребителей в сферах розничной торговли, общественного питания и бытовых услуг

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, гражданин (потребитель) имеет право обратиться в суд за их защитой (п.1 ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Алгоритм обращения в суд.

I. Составление искового заявления.

Требования к форме и содержанию искового заявления установлены ст. 131 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ).

Исковое заявление должно содержать в себе следующую информацию:

1. Наименование суда, в который подается иск.
2. Сведения об истце: Ф.И.О., место жительства, а также по желанию - контактный телефон и адрес электронной почты (если исковое заявление подается представителем, указываются также аналогичные сведения о нем).
3. Сведения об ответчике: наименование и место нахождения организации (Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), а также по желанию - телефон и адрес электронной почты ответчика.
4. Информацию о том, в чем заключается нарушение прав, а также об обстоятельствах, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
5. Цену иска, если он подлежит оценке.
6. Информацию о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.
7. Требования к ответчику.

(справочно, примеры требований истца к ответчику в спорах по защите прав потребителей:

- *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 (работ, услуг), замены товара ненадлежащего качества, выполнения работы (оказания услуги));*
- *о компенсации морального вреда, в том числе при нарушении имущественных прав истца).*

8. Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме с подписью истца. Оно может быть написано от руки или напечатано.

Заявление может быть подписано представителем, если полномочия на его подписание и подачу в суд указаны в доверенности, которую, в таком случае, необходимо приложить к исковому заявлению (ч. 4 ст. 131 ГПК РФ).

II. Подготовка пакета документов в суд.

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

1. Копии искового заявления для ответчика и третьих лиц.
2. Доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.
3. Документы, подтверждающие обстоятельства, на которых основываются исковые требования (при наличии), и их копии для ответчика и третьих лиц:
 - договор купли-продажи товара и документ, подтверждающий его оплату (в частности, кассовый или товарный чек, чек безналичной оплаты услуг, 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.
4. Копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на претензию (при наличии).
5. Расчет взыскиваемой суммы, подписанный истцом (его представителем) с копиями для ответчика и третьих лиц.
6. Документ об уплате госпошлины.
(справочно: 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 о защите прав потребителей; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая)).

III. Направление искового заявления в суд.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд (п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ):

- по месту нахождения 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.

Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности (ст. 32 ГПК РФ; п. 26 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 50 000 руб.

Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

Кроме того, 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 Российской Федерации от 28.06.2012 № 17).

Информация о судебных участках мировых судей Мурманской области, о районных судах представлена на интернет-портале «Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие» (<https://sudrf.ru/>).

IV. Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.

Досудебная подача претензии об устранении нарушений прав потребителя в сферах розничной торговли, общественного питания и бытовых услуг по общему правилу не обязательна, кроме случаев закрепления данного условия договором между потребителем и ответчиком.

Несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора, если он обязателен, является основанием для возвращения искового заявления истцу (п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ; п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

Важно!!!

Досудебное урегулирование возникшего спора (направление претензии продавцу (изготовителю) товара или исполнителю работы (услуги) зачастую позволяет разрешить спор без судебного разбирательства.

Кроме того, если нарушитель не удовлетворил законные претензии, предъявленные до обращения в суд, с него взыскивается штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. При этом заявлять требование о взыскании данного штрафа в исковом заявлении не обязательно (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).