**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПОДАЧИ В СУД**

**ИСКА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ** – это процессуальный документ, который представляет собой требования, предъявляемые истцом (лицо права которого нарушены) ответчику.

Необходимость подать исковое заявление о защите прав потребителя возникает, когда нарушены права потребителя при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) и они не восстановлены во внесудебном порядке.

До обращения в суд целесообразно направить продавцу (изготовителю, исполнителю) претензию об устранении нарушений прав потребителя, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в удовлетворении законных требований.

Образцы претензий по различным жизненным ситуациям размещены в разделе «Образцы претензий» сайта Минторга РБ <https://trade.bashkortostan.ru/activity/1855/>.

 Исковое заявление подается в суд в письменной форме. Иск составляется для каждого участника дела – ответчика, третьих лиц, привлеченных для участия.

Образцы исков по различным жизненным ситуациям размещены в разделе «Образцы исковых заявлений» сайта Минторга РБ <https://trade.bashkortostan.ru/activity/16549/>.

**ШАГ 1. СОСТАВИТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**АДРЕСНАЯ ЧАСТЬ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ИСКА)**

**В верхнем правом углу (адресной части) иска следует указать** (ч. 2 ст. 131 ГПК РФ):

* наименование суда, в который подается иск;
* сведения об истце- Ф.И.О., адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

***Следует знать!*** *Если иск подается представителем, указываются также аналогичные сведения о нем;*

* сведения об ответчике - наименование продавца (изготовителя, исполнителя); адрес его места нахождения, адрес электронной почты, телефон (если известны).

***Следует знать!*** *Реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть, например, указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу). Адрес юридического лица (продавца, изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России;*

* цену иска (если требования носят имущественный характер).

**СОДЕРЖАНИЕ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ИСКА)**

**В тексте иска, придерживаясь официального стиля, следует указать** (ч. 2 ст. 131 ГПК РФ):

* информацию о товаре (работе, услуге). Следует указать когда, где и по какой цене приобретен товар (оформлен заказ на работу или услугу);
* информацию о нарушении прав и об обстоятельствах, на которых основываете свои требования. Следует указать, когда и какой недостаток товара (работы, услуги) обнаружен, либо какие нарушения допустил продавец (изготовитель, исполнитель) (например, нарушены сроки передачи товара или выполнения работы (услуги) или она оказана некачественно). Укажите положения статей Закона о защите прав потребителей, например, 18, 23, 28 или 29;
* требования к ответчику (например, возврат денег, обмен, устранение недостатков, уменьшение цены, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда);
* цену иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм. В цену иска входят, денежные средства, уплаченные за товар (услуги, работы), неустойка.

***Следует знать!*** *В цену иска не включаются штраф за отказ в добровольном удовлетворении требований потребителя, компенсация морального вреда, а также судебные расходы;*

* сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора с приложением к иску претензии.

***Следует знать!***

* *Досудебная подача претензии об устранении нарушений прав потребителя обязательна по спорам, связанным: с предоставлением некачественного туристского продукта туроператором; неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.*
* *Несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора может, является основанием для возвращения искового заявления истцу.*
* *Если ответчик не удовлетворил ваши законные требования, предъявленные до обращения в суд, с него взыскивается штраф в размере 50% от присужденной судом суммы;*
* дату и подпись истца или представителя истца (при наличии соответствующего документа).

**ШАГ 2. ПОДГОТОВИТЬ ДОКУМЕНТЫ И ПРИЛОЖИТЬ К ИСКУ**

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

* доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя;
* документы, подтверждающие обстоятельства, на которых основываете свое требование - кассовый чек, квитанция к приходно-кассовому ордеру, выписка по банковскому счету и др., договор купли-продажи товара или подряда или оказания услуг (в том числе заказ-наряд), экспертные заключения, отчет об оценке стоимости устранения недостатков товара (работы), документы, подтверждающие устранение недостатков результата работы за ваш счет, и др.;
* документы, подтверждающие причинение вам нравственных и физических страданий (при возможности). При наличии таких доказательств, суду легче установить и оценить значимые обстоятельства дела;
* копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на вашу претензию (при наличии);
* расчет взыскиваемой суммы с копиями для других лиц, участвующих в деле;
* уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов;
* документы, подтверждающие совершение действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются.

***Следует знать!*** *Истцы-потребители 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.*

**ШАГ 3. ПОДАТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ В СУД**

**В КАКОЙ СУД СЛЕДУЕТ ПОДАТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ (ИСК)**

**Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд:**

* 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.

Иски о защите прав и законных интересов группы потребителей подаются по адресу ответчика.

В мировой суд - если сумма иска **не превышает 100 000 рублей**.

В районный суд - если сумма иска **выше 100 000 рублей**.

***СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!*** *Иски о защите неимущественных прав потребителей и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду*  ([п. 24](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A1D12945ADD4CBA845F9273DAEA3B63A233164867B8C58E0897142B94658531102807DCE7C35C153g3qEJ) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

**СПОСОБЫ ПОДАЧИ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ИСКА)**

* на бумажном носителе.
* в электронном виде (при наличии технической возможности у судебного органа). Иск следует направить на официальную электронную почту суда. Информацию об электронной почте можно узнать на официальном сайте соответствующего суда.

**ШАГ 4. ДОЖДАТЬСЯ РЕШЕНИЯ СУДА**

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](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A233164867B8E5AE3837142B94658531102807DCE7C35C153g3qEJ), [6 ст. 154](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A23316486788E5DEFD42B52BD0F0D570F0B9A63C86235gCq0J) 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](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A23316486728C5FEFD42B52BD0F0D570F0B9A63C86235gCq0J), [ст. 169](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A233164867B8C50E6887142B94658531102807DCE7C35C153g3qEJ) ГПК РФ).

После вынесения судом решения следует дождаться 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](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A233164867D8B53B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J), [ч. 2 ст. 321](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A23316486738853B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J) 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](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A23316486788B58EFD42B52BD0F0D570F0B9A63C86235gCq0J), [ч. 5](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A2331648F7E8C53B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J), [6](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A2331648F7E8D53B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J), [8 ст. 232.4](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A2331648F7E8F53B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J) ГПК РФ; [п. 6](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A2D32D4BA1D0CBA845F9273DAEA3B63A233164867B8C58E5867142B94658531102807DCE7C35C153g3qEJ) 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](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A233164867D8453B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J), [ч. 3 ст. 335.1](consultantplus://offline/ref=D19CDE813F498E17148BFB559C463199A3D5284FA2D9CBA845F9273DAEA3B63A2331648F7E8B53B0D13E43E5020440110F807FCA60g3q6J) ГПК РФ).