**Как выглядит иск о защите прав потребителей?**

Потребители, чьи права были нарушены в результате продажи им товаров или оказания услуг, имеют право на защиту своих интересов в суде. Об этом говорится в статье 17 Закона «О защите прав потребителей». Для защиты прав потребителя в суде необходимо подать судебный иск. Однако перед обращением в суд желательно попробовать договориться с продавцом.

Возможно, что договоренности с продавцом будет достаточно, и вашу просьбу на возврат денег или обмен удовлетворят на месте. Если этого не произошло, пишите письменную претензию в свободной форме на имя руководителя организации. Если по истечении 10 дней положительный ответ так и не будет получен, тогда дорога лежит в суд.

В нашей статье мы расскажем, что именно может требовать от продавца или фирмы по оказанию услуг покупатель, если его права были нарушены. Рассмотрим формат искового заявления о защите прав потребителя, какие сведения он должен содержать и куда его подавать.

**Какие права есть у потребителя?**

Потребителем человек становится, когда покупает какой-либо товар или заказывает определенную услугу. Вместе с этим он получает набор потребительских прав, нарушение которых приводит к судебным разбирательствам. Основные потребительские права записаны в [Федеральном законе «О защите прав потребителей»](http://vozvrat-tehniki.ru/zakon-o-zashhite-prav-potrebitelej-zozpp-2016-svezhaya-redaktsiya):

* Право потребителя на информацию. Право получения полных и достоверных данных о товаре/услуге перед ее покупкой.
* Права потребителей на качественное обслуживание. Право покупать товары установленного качества или право получения качественных услуг.
* Право потребителя на безопасность. Товары и услуги, которые приобретает человек, не должны представлять угрозу для его жизни, имущества или здоровья.

### Что считается нарушением прав потребителей?

* Некачественный товар (если об этом не было сказано продавцом заранее);
* Просрочка выполнения заказанных услуг или работ;
* Услуги или работы не отвечают требованиям качества;
* Нарушение требований безопасности;
* Не выполняются требования по обслуживанию или ремонту товара;
* Потребителю нанесен моральный вред.

## ****Что такое досудебная претензия?****

[Подачу искового заявления о защите прав потребителя](http://vozvrat-tehniki.ru/zashhita-prav-potrebitelej-iskovoe-zayavlenie.html) обычно предваряет письменная претензия покупателя руководству организации, которая пишется в двух экземплярах. Один отдается руководству, другой – с печатью и датой вручения – остается на руках у потребителя. Срок рассмотрения претензии – 10 дней. Если претензию о защите прав потребителей не принимают, на ней ставится соответствующая отметка, которую заверяют свидетели.

[info]Если продавец не уложился в срок и не ответил на претензию по защите прав потребителей, в суде от него можно требовать не только удовлетворения основного требования, но и взыскания неустойки за просрочку ответа.
[/info]

Претензия составляется в произвольной форме, но в ней стоит указать:

* Свойства товара и в чем состоит дефект, описание брака. Для услуги – в чем именно не устроила.
* Документы, в которых зафиксированы отношения сторон (кассовые и товарные чеки, договоры).
* Требования потребителя (обмен, возврат, доплата и пр.).
* Срок рассмотрения и исполнения претензии (10 дней в общей практике).

## ****Что может требовать потребитель, если его права были нарушены?****

Статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрены возможные требования покупателя, если он [обнаружил в проданном товаре недостатки](http://vozvrat-tehniki.ru/sushhestvennyj-nedostatok-tovara.html):

* Замена товара на аналогичный;
* Замена на похожий товар с перерасчетом разницы в цене;
* Незамедлительное устранение недостатков или оплата расходов на устранение покупателем или третьими лицами;
* Расторжение договора о покупке и [возврат денег](http://vozvrat-tehniki.ru/vozvrat-deneg-za-tovar.html);
* Уменьшение цены товара из-за брака.

В статье 29 ЗоЗПП рассмотрены требования потребителя в случае плохо оказанных услуг или недостатков в выполнении договорных работ:

* Уменьшение цены услуги или работы;
* Безвозмездное устранение недостатков;
* Возмещение материальных расходов за самостоятельное устранение недостатков;
* Повторное качественное выполнение работ или услуг с передачей организации всех ранее приобретенных у нее вещей.

## ****Куда идти с исковым заявлением о защите прав потребителя?****

Место расположения суда, куда следует подать исковое заявление, выбирается самим потребителем. Есть 4 варианта:

1. Суд по месту расположения организации (юридический адрес) или по месту жительства (если речь идет об ИП);
2. Суд по месту жительства истца;
3. Суд по месту заключения договора купли-продажи или составления услуг;
4. Суд по месту расположения филиала или представительства юридического лица.

[attention]Если общая сумма искового заявления не превышает 50 тыс. рублей, следует обращаться к мировому судье. В иных случаях исками занимаются районные суды.
[/attention]

Районные суды, кроме рассмотрения денежных исков по непосредственной защите прав потребителей, занимаются:

* Вопросами компенсации морального вреда;
* Вопросами неимущественных отношений (устранение недостатков товара и пр.);
* Удовлетворением исков с неопределенным размером требований.

## ****Формат искового заявления о защите прав потребителя.****

Исковое заявление в обязательном порядке содержит:

1. Полное наименование судебного учреждения, где будет рассмотрено дело по защите прав потребителей.
2. Информация о заявителе, требуемая для искового заявления. Для физического лица – фамилия, имя, отчество и адрес проживания. Для юридического – название организации, юридический адрес, имя и адрес представителя организации в суде (если имеется).
3. Название и адрес расположения организации-ответчика (обычно это юридическое лицо или ИП).
4. Подробное изложение существа дела, что было нарушено, когда и при каких условиях.
5. Основания для предъявления требования. Указываются пункты и статьи законов, на которые опирается истец при предъявлении требований, приводятся примеры рассмотрения подобных дел (судебная практика), описываются обстоятельства нарушения прав.
6. Стоимость иска, если это возможно определить. Указание оспариваемых сумм, сумм для взыскания ущерба и морального вреда.
7. Информация о предпринятых мерах досудебного урегулирования конфликта (например, подача письменной претензии руководству организации и ответ на нее).
8. Список документов в приложении к иску.

[warning]В исковое заявление рекомендуется вписать данные для связи с заявителем – номера телефонов, электронная почта, факс и прочее.
[/warning]

[Иск о защите прав потребителей](http://vozvrat-tehniki.ru/zashhita-prav-potrebitelej-iskovoe-zayavlenie.html) подписывает истец или его законный представитель, если у него есть подобные полномочия.

Документы, прилагаемые к исковому заявлению в качестве приложения:

* Копии заявления (в зависимости от числа участников судебного процесса);
* Документ о досудебном урегулировании (например, экземпляр претензии с подписью организации и датой принятия);
* Общая сумма, подлежащая взысканию с подписью ответчика или его представителя, копии документов для участников процесса;
* Квитанция об уплаченной госпошлине (если сумма иска превышает 1 млн. рублей);
* Документы, подтверждающие обстоятельства дела (например, чеки, договоры купли-продажи или оказания услуг) и их копии;
* Доверенность на представителя, если истец действует не от своего имени.

[info]Если исковое заявление на сумму более 1 млн. рублей, то сумма госпошлины, которую требуется внести, вычисляется на основе требований подп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ.
[/info]

Если потребитель не владеет информацией о месте расположения и регистрации ответчика, ее можно получить через налоговую службу. Достаточно направить запрос на получение сведений из ЕГРЮЛ и ИП.

[download]Скачайте образец искового заявления о защите прав потребителя:
[Иск о защите прав потребителей](http://vozvrat-tehniki.ru/wp-content/uploads/2016/05/Isk-o-zashhite-prav-potrebitelej.doc)[/download]