

В раздел «Прокуратура разъясняет»

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 покупке им товаров, заказе работ или 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. 13, 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: его Ф.И.О., место жительства (если ответчиком является организация - наименование и место ее нахождения), а также по желанию - телефон 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 на основании 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. 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 (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 N 17).

7. Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

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).

С 01.01.2017 исковое заявление можно подать в электронном виде при условии наличия технической возможности для этого в суде. В этом случае иск подписывается электронной подписью (ч. 1.1 ст. 3, ч. 1.1 ст. 35 ГПК РФ; ч. 4 ст. 12 Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ; п. п. 2.2.5, 2.3.5 Порядка, утв. Приказом Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 27.12.2016 N 251).

Шаг 2. Подготовьте необходимые документы.

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 вы основываете свое требование (при наличии), и их копии для ответчика и третьих лиц. 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. 32 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 N 1);

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

5) расчет взыскиваемой суммы;

6) документ об уплате госпошлины - если вы не освобождены от ее уплаты.

Истцы-граждане по искам, связанным с нарушением их прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины, если сумма иска не превышает 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

При цене иска более 1 млн руб. госпошлина уплачивается в сумме, рассчитанной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб.

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; 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 N 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).

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 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. Так, если цена иска не превышает 50 000 руб., то дело подсудно мировому судье 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 исковое заявление и документы можно подать в электронном виде через личный кабинет 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; п. 2.1.1 Порядка).

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 (ч. 1 ст. 154 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).

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 (ч. 1 ст. 209 ГПК РФ).

Подготовлено прокуратурой Комсомольского района г. Тольятти