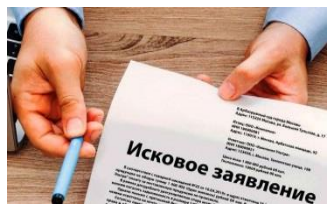


## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ. КАК СОСТАВИТЬ И НАПРАВИТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ В СУД?



**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/>

### АДРЕСНАЯ ЧАСТЬ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ИСКА)

**В верхнем правом углу (адресной части) иска следует указать:**

- 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:**

- 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).

## ДОКУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ СЛЕДУЕТ ПРИЛОЖИТЬ К ИСКОВОМУ ЗАЯВЛЕНИЮ (ИСКУ)

### К исковому заявлению прикладываются следующие документы:

- ✓ доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя;
- ✓ документы, подтверждающие обстоятельства, на которых основывается ваше 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.

## 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.

## 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.



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

*При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу: 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703 с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов*

**телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78**