Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

|  |
| --- |
| "Электронный журнал "Азбука права", 10.09.2019 |

**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 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 ([абз. 3 преамбулы](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD8D7E9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8C729071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F39310267ADDECE146DD7D7D57BC8DBF4CBA2547D8E2A350C31578950E77FD8468992585mEE1H) необходимо указать ([ч. 2 ст. 131](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FB8E769071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD8D7F9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [абз. 4](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8D779071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [5 п. 3 ст. 14](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8D749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8D739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950B62A9DC32CE2885E97F73BCC5C1E128m8E9H), [п. 1 ст. 23](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FE847F9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478910F62A9DC32CE2885E97F73BCC5C1E128m8E9H), [5 ст. 28](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8D759071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [п. 6 ст. 29](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8F729071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB717D57B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950D6DF6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H) Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ; [п. 4 ст. 55](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8727A50B6D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69F889739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; [п. 1 ст. 161](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D9747155B7D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69F484749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FB8B759071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) ГПК РФ; [п. 23](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE144D975715FB2D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD89719071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FE8B739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE144D975715FB2D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8D739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; [п. 15](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DA7D7B54BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF85739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).

7. Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

При наличии в деле третьих лиц рекомендуем также указать сведения о них в исковом заявлении ([ст. ст. 34](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8A739071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [42](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8D719071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [43](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8C779071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) ГПК РФ).

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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FB89749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) ГПК РФ).

Исковое заявление можно подать в электронном виде на официальном сайте суда при наличии технической возможности в суде ([ч. 1.1 ст. 3](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F60FB8622CA61D1E56072ABDBCAFF2B803AmAE5H) ГПК РФ; [ч. 4 ст. 12](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE147DA747957BFD0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8C749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ).

**Шаг 2. Подготовьте необходимые документы**

К исковому заявлению необходимо приложить следующие документы ([ст. 132](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FB89759071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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. 8](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE143DC767A57BC8DBF4CBA2547D8E2A342C34D74940F69FF8B7DCF74C0BD6C72B4C5C3E837823BADm3E6H) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10; [п. 28](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE144DD727051B0D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF887E9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 04.12.2013);

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. 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478910662A9DC32CE2885E97F73BCC5C1E128m8E9H) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D9747C57B5D0B544E32945DFEDFC55C40478950E6FF9887DCF74C0BD6C72B4C5C3E837823BADm3E6H), [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D9747C57B5D0B544E32945DFEDFC55C40478950E6FF98A7DCF74C0BD6C72B4C5C3E837823BADm3E6H) НК РФ).

**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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146D8747D53BED0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FE8B7E9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Закона N 2300-1; [ч. 7 ст. 29](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC88779071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8B759071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) ГПК РФ; [п. 26](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE144D975715FB2D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD88749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Постановления Пленума Верховного Суда РФ 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F6BFF8A7E9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH), [ст. 24](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FC8F749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE144D975715FB2D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD897F9071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Постановления Пленума Верховного Суда РФ 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F393132869A8B9B248DD777155B0D2E84EEB7049DDEAF30AD31131C10268FC9376923B86E860m7EAH) Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).

При наличии технической возможности в суде документы можно подать в электронном виде на официальном сайте суда. Особенности подачи документов через Интернет рекомендуем уточнить в суде ([ч. 1.1 ст. 3](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F60FB8622CA61D1E56072ABDBCAFF2B803AmAE5H), [ч. 1.1 ст. 35](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950E69FD8622CA61D1E56072ABDBCAFF2B803AmAE5H) ГПК РФ; [ч. 4 ст. 12](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE147DA747957BFD0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FF8C749071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ).

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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950F6BFF8A759071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C4047895096EF6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H), [ч. 2 ст. 321](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C4047895076DF6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H) 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=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C404789C0D68F6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H), [ч. 5](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C404789C0A69F6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H), [6](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C404789C0A68F6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H), [8 ст. 232.4](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C404789C0A6AF6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H) ГПК РФ; [п. 6](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE147DB717F53B6D0B544E32945DFEDFC55C40478950F69FD8C709071D5AC347EB4DADDE1209E39AC3Em1EDH) 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=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C40478950961F6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H), [ч. 3 ст. 335.1](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F3930C267DDDECE146DB7D7951B1D0B544E32945DFEDFC55C404789C0A6EF6D927DF7089E9606DB5D2DDE32981m3E2H) ГПК РФ).

|  |  |
| --- | --- |
|  | См. также:   * [Когда и в каком размере можно требовать компенсации морального вреда?](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F393102C68A9B9B248D8767956BFD0B544E32945DFEDFC55D60420990E68E38D7F852784E9m6E8H) * [Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?](consultantplus://offline/ref=246B99809AE3AEF7F393102C68A9B9B248D8757051B7D0B544E32945DFEDFC55D60420990E68E38D7F852784E9m6E8H) |