**Алгоритм действий потребителя в случае нарушения его прав**

Вы попали в конфликтную ситуацию? Нарушены Ваши потребительские права, предоставленные Законом РФ «О защите прав потребителей»? Прежде чем обращаться в суд, попробуйте вначале сами защитить свои права в досудебном порядке. За время действия Закона «О защите прав потребителей» обширная судебная практика показала продавцам, изготовителям и исполнителям, что в тех случаях, когда потребитель выдвигает свои законные требования, выгоднее мирным путем разрешить возникший конфликт, чем решать его в суде.

Часто продавцы (исполнители, изготовители), видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают на то, что он не будет отстаивать до конца свои права, и это служит наиболее частой причиной отказа выполнить законные требования потребителя в добровольном порядке. Поэтому часто бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения.

И так, разрешая конфликтную ситуацию, прежде всего:

Подайте письменную претензию или заявление с требованиями согласно Закону РФ «О защите прав потребителей».

Претензия может быть составлена в произвольной форме, при этом в ней необходимо указать:

1) Кому Вы направляете претензию. Например, Директору магазина (указать магазин), Генеральному директору (указать фирму), индивидуальному предпринимателю (ИП). Если Вам известны фамилия, имя, отчество (далее по тексту -Ф.И.О.) руководителя или индивидуального предпринимателя можете указать ФИО.

2) Кто подает претензию. Вам необходимо указать свои ФИО и адрес (место регистрации), контактный телефон - для связи с Вами.

3) Далее - в отдельной строке нужно написать

ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ

4) Далее - в тексте претензии изложить существо дела, например,: «20 октября 2023года я приобрела в Вашем магазине телевизор…», или- «я заключил с Вами договор на оказание платной медицинской услуги…», далее изложите обстоятельства дела и существо Ваших претензий. Для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов:

Например, « согласно ст. 18 закона «О защите прав потребителей» я вправе расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, поскольку в проданном технически сложном товаре обнаружены недостатки.». Или другой пример: «согласно ст. 29 закона «О защите прав потребителей» я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку Вами, как исполнителем, были допущены существенные недостатки оказанной услуги».

5) Далее четко сформулируйте свои требования: Например, «прошу расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченные за товар деньги в сумме 14500рублей»

6) Укажите в конце претензии, какие у Вас намерения в случае, если Ваши требования не будут удовлетворены в добровольном порядке. Например, «…в противном случае я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо изложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда.»

7) Дата и подпись.

8) Укажите какие документы Вы прилагаете к претензии:

Например, ПРИЛОЖЕНИЕ:

1.Копия гарантийного талона

2.Копия товарного чека

3.Копия справки из гарантийной мастерской и др.

К претензии (заявлению) приложите копии имеющихся у Вас документов.

Любую претензию необходимо составлять в двух экземплярах. Можно написать ее от руки или напечатать на компьютере. Постарайтесь, чтобы на листе осталось место для отметки магазина о дате принятия. Этот экземпляр останется у Вас, как подтверждение того, что претензия получена магазином. Подать претензию можно несколькими способами.

Вручить лично. Для этого необходимо принести оба экземпляра претензии и обратиться к менеджеру компании или другому ответственному сотруднику. Один экземпляр отдайте сотруднику, а на втором попросите его сделать отметку о том, что претензия принята. Он должен поставить дату, подпись и расшифровать ее, полностью указав свое имя, фамилию и должность.

Отправить по почте. Если менеджеры компании отказываются делать отметки на Вашем экземпляре претензии, ее можно отправить по почте. Лучше заказным письмом с уведомлением о вручении. Именно с даты, которая указана в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, установленные законом. Чтобы избежать непредвиденных ситуаций, можно отправить претензию ценным письмом (оценив его в 1 рубль) с описью вложения и уведомлением о вручении.

Есть еще несколько вариантов личного вручения претензии:

Вручение при свидетелях: Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если у вас откажутся ее принять, свидетели могут составить акт, где напишут , что менеджер уклонился от приема документов. В акте обязательно должны быть данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух свидетелей, которые при необходимости готовы будут выступить в суде.

Как должен быть оформлен отказ:

Отказ выполнить Ваши требования должен быть изложен в виде резолюции на Вашем экземпляре или в отдельном документе.

Дальнейшие действия потребителя в случае отказа в удовлетворении его законных требований:

Требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества или возврате денег за товар, в любом случае носит имущественный характер. Если оно не будет удовлетворено продавцом, изготовителем в добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ, п.1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В соответствии с п.2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗЫВАЮТ В ВЫПОЛНЕНИИ ВАШИХ ЗАКОННЫХ ТРЕБОВАНИЙ, ОБРАЩАЙТЕСЬ В СУД.

Несмотря на то, что судебный процесс длится достаточно долго и требует от потребителя усилий и затрат времени, не стоит отказываться от подачи иска в суд, поскольку Вы можете добиться удовлетворения Ваших требований и получить полное возмещение ущерба, в том числе морального вреда и судебных издержек.

Перед тем как обратиться в суд, воспользовавшись правом на судебную защиту, Вам необходимо:

- убедиться в соответствии Ваших требований действующему законодательству;

- представить доказательства своей правоты и реальность Ваших требований;

- собрать документы, подтверждающие нарушение Ваших прав, в том числе Ваш экземпляр претензии с отказом выполнить Ваши требования (если таковой имеется);

- продумать, кто может быть Вашим свидетелем.

- Перед обращением в суд Вам необходимо составить исковое заявление.

Когда нужно обращаться к адвокату (юристу):

Если у Вас возникли сомнения по поводу реализации Ваших прав, Вы можете обратиться к адвокату (юристу). Бесплатную консультативную помощь в вопросах защиты прав потребителей можно получить в территориальном отделе Управлении Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (ст.Выселки, ул. Северная, 5). Особенно важно своевременно обратиться к адвокату (юристу), если дело касается крупной денежной суммы или незнакомой Вам сферы.

ОБРАЩЕНИЕ В СУД

КАК ПОДГОТОВИТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано).

В исковом заявлении должны быть указаны (ст. 131 ГПК РФ):

1) Наименование суда, в который подается заявление;

2) Наименование (Ф.И.О.) истца, его место жительства (регистрации);

Для того, чтобы в случае необходимости можно было связаться с Вами, Вы также можете указать свой телефон, а если Вы проживаете не по адресу прописки, - указать и этот адрес.

3) Наименование ответчика, его место жительства.

В случае если ответчиком, которому Вы предъявляете требования, является организация (изготовитель, исполнитель, продавец), необходимо указать юридический адрес организации-ответчика. Для того, чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес и телефон руководителя.

4) В чем заключаются нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца и его требования;

Вам нужно четко изложить, чем ответчик нарушил Ваши права и все требования к нему.

5) Обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;

Вам нужно кратко изложить обстоятельства дела, указав, какие Ваши права нарушены, ссылаясь на соответствующие статьи закона.

6) Цена иска, если иск подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

7) Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено законом, или предусмотрено договором сторон;

Так, например, досудебный порядок предусматривается по искам о перевозках и об услугах связи, и если Вы намерены подать иск в отношении пропавших из багажа вещей, то прежде всего необходимо в установленные сроки подать организации-перевозчику претензию. Если Вы не сделаете этого, Ваше исковое заявление судом принято не будет.

8) Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Вам нужно приложить к заявлению документы, подтверждающие обоснованность Ваших исковых требований. К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов Вам нужно будет представить во время заседания суда.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

Например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам.

 КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НУЖНО ПРИЛАГАТЬ К ИСКОВОМУ ЗАЯВЛЕНИЮ

К исковому заявлению прилагаются:

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которые Вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащие доказательством обоснованности Ваших исковых требований, а также копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют.

Например, договор, квитанции об оплате, товарные и кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы, медицинские справки, претензия и т.д.

- Документы, подтверждающие выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен законом или договором.

Например, претензия к перевозчику, вытекающая из договоров перевозки грузов, пассажиров или багажа. К исковому заявлению должна быть приложена копия претензии с доказательством ее получения ответчиком.

- Расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

- Расчет неустойки.

Полезный совет по подготовке документов для обращения в суд

Сделайте для себя копию своего судебного дела – снимите копии с искового заявления и всех относящихся к делу документов.

Эта «копия дела» облегчит Вам подготовку к судебному заседанию, а если Вы решите обратиться к адвокату, то сможете представить ему все нужные документы.

Как подать документы в суд и в какой

По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика и исковое заявление должно быть оплачено государственной пошлиной.

Однако по искам по защите прав потребителей в соответствии с п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

Вы можете предъявить иск в один из судов по Вашему выбору (п.7 ст.29 ГПК РФ):

- по Вашему месту жительства (т.е. по месту жительства истца).

- или по месту нахождения ответчика,

- либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Вы можете подать исковое заявление судье на личном приеме или послать по почте.