**Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан**

**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**

**К исковому заявлению прикладываются следующие документы:**

* доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя;
* документы, подтверждающие обстоятельства, на которых основываете свое 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**

**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***

**Уфа-2021**