**В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч.1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ защита прав потребителей осуществляется судом.**

**Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом** общей юрисдикции в порядке искового судопроизводства. В первую очередь необходимо самостоятельно отправить по почте ответчику оригинал искового заявления с приложением полного пакета документов, ценным письмом с описью вложения. Далее предоставить в суд оригинал искового заявления с приложением полного пакета документов и квитанцией об отправки искового заявления ответчику с приложением описи вложения.

**В исковом заявлении обязательно указываются:**

1. наименование суда, в который вы подаете исковое заявление;
2. ваши полное имя, фамилия, отчество, местожительство
3. наименование ответчика, то есть продавца (исполнителя, изготовителя) товара (работы, услуги), который, по вашему мнению, нарушил ваши права, его местожительство, если он является индивидуальным предпринимателем, или местонахождение, если речь идет о юридическом лице;
4. изложение тех обстоятельств, на основании которых вы выдвигаете свои требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (иными словами, вы указываете:  когда, где, по какой цене вы купили товар или заключили договор услуг, какими документами это подтверждается (товарные или кассовые чеки, квитанции и т.п.), какие претензии у вас возникли (товар оказался с недостатками, вы получили ненадлежащую информацию о товаре (услуге), нарушены сроки выполнения работ, оказания услуг), какой имущественный и моральный вред вам при этом был нанесен, когда и какие претензии вы направляли ответчику и какой ответ получили);
5. ваши требования, которые вы на основании Закона "О защите прав потребителей" можете предъявить при получении ненадлежащей информации о товаре, покупке товара с недостатками, нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг), при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг);
6. цена иска, если он подлежит оценке, то есть сумма ваших требований, которые вы можете выразить в денежном выражении (возврат уплаченной суммы, сумма неустойки, сумма морального и материального вреда);
7. перечень прилагаемых к заявлению документов.

**Подсудность дел о защите прав потребителей**

**По выбору потребителя иск может быть предъявлен:**

1) по месту жительства или пребывания потребителя;

2) по месту нахождения ответчика - организации или ее филиала (представительства) либо по месту жительства ответчика - индивидуального предпринимателя;

3) по месту заключения или исполнения договора (продажи товара, выполнения работы, оказания услуги).

**Внимание!** **Потребитель сам выбирает наиболее удобное для него место обращения в суд.**

**При цене иска не более 100 тыс. руб. иск подается мировому судье, а свыше указанной суммы - в районный суд.**

**Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 миллион рублей.**

**Срок предъявления искового заявления в суд**

**Требования в отношении недостатков товара или выполненной работы (оказанной услуги) могут быть заявлены потребителем в суд в течение трех лет со дня, когда он узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права.**

**Досудебная защита прав потребителей**не является обязательной процедурой. За исключением случаев прямо предусмотренных законом. В таких случаях подать исковое заявление можно только после отказа продавца (изготовителя, исполнителя) добровольно удовлетворить требования потребителя или при отсутствии ответа на претензию потребителя

**Внимание!** **Как показывает практика, когда досудебное урегулирование возникшего спора необязательно, направление претензии продавцу (изготовителю) товара или исполнителю работы (услуги) до подачи иска позволяет разрешить спор без судебного разбирательства или облегчает в дальнейшем доказывание вашей позиции в суде.**

При удовлетворении судом требований, которые не были выполнены продавцом (изготовителем, исполнителем) добровольно, **суд взыскивает с ответчика в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы и неустойку за нарушение срока добровольного удовлетворения требований потребителя.**

**При удовлетворении иска суд полностью или частично взыскать с ответчика судебные расходы,** в частности расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу.

**Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав,** предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. **Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.**

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя, степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями потребителя, которому причинен вред.

**По вопросам защиты прав потребителей можно проконсультироваться по телефону**

**8(388-22) 6-42-41**

**Управления Роспотребнадзора по РА**

**по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический,173**

**по телефону Консультационного центра**

**8(388-22) 6-36-22,** [**zpp@fguz-ra.ru**](mailto:zpp@fguz-ra.ru)

**либо по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 13**

**с 8-30 до 13-00 и с 14-00 до 17-37**

**Консультационные пункты**

**с. Шебалино,** ул. Советская, 11

тел. 8(38849) 21-2-67

**с. Кош-Агач,**  ул. Кооперативная,  д. 40

тел. 8(38842) 22-0-90

**с. Турочак,**   пер. Северный, д. 2 а

тел. 8(38840) 22-1-36

**с. Онгудай,** ул. Космонавтов,  д.78

тел. 8 (38845) 21-2-58



**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения**

**«Центр гигиены и эпидемиологии в**

**Республике Алтай»**

**649002, Республика Алтай**

**г. Горно-Алтайск,**

**пр. Коммунистический, 173**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

# Судебная защита прав потребителей



**г. Горно-Алтайск**

**2021 г.**