**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, п. 1 ст. 17 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

При определенных условиях иск может быть подан в защиту прав и законных интересов группы лиц (ст. 244.20 ГПК РФ).

По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования данной категории споров необязательно. Исключения установлены для 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 (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. п. 3, 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18).

Для обращения в суд с иском о защите прав потребителей рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте исковое заявление

В исковом заявлении необходимо указать (ч. 2 ст. 131 ГПК РФ; ч. 6 ст. 2, ч. 1, 4 ст. 18 Закона от 14.07.2022 N 236-ФЗ):

1. Наименование суда, в который подается иск.

2. Сведения об истце: ваши фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, место жительства или пребывания, один из идентификаторов (СНИЛС, ИНН, серия и номер документа, удостоверяющего личность, или водительского удостоверения). Если заявление подается представителем, то также указываются сведения о нем. Так для представителя-гражданина указываются фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес для направления судебных повесток и иных судебных извещений, один из идентификаторов.

3. Сведения об ответчике:

• в отношении гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, место жительства или пребывания, место работы (если известно), один из идентификаторов (СНИЛС, ИНН, серия и номер документа, удостоверяющего личность, ОГРН ИП, серия и номер водительского удостоверения);

• в отношении организации - наименование, адрес, ИНН и ОГРН.

По желанию можно указать телефон, факс и адрес электронной почты ответчика.

Если вам неизвестны дата и место рождения ответчика, один из идентификаторов ответчика, об этом указывается в исковом заявлении и такая информация по запросу суда предоставляется органами СФР, и (или) налоговыми органами, и (или) ОВД.

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, абз. 4, 5 п. 3 ст. 14 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 (ст. 15, п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 23, п. п. 1, 5 ст. 28, п. 6 ст. 29 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. Цену иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

В цену иска входят, в зависимости от заявленных требований, в частности: денежные средства, уплаченные за товар (услуги, работы); неустойка.

Однако в цену иска не подлежат включению: штраф за отказ в добровольном удовлетворении требований потребителя, компенсация морального вреда, например, когда данное требование является производным от имущественного требования, а также судебные расходы (п. 6 ст. 13, ст. 15 Закона N 2300-1; ст. 91 ГПК РФ; Апелляционные определения Московского городского суда от 14.02.2020 по делу N 33-6458/2020, от 02.03.2016 по делу N 33-7823/2016).

7. 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 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ; п. 4 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18):

• с предоставлением некачественного туристского продукта туроператором;

• неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Кроме того, в некоторых случаях (например, если гражданин является потребителем финансовых услуг и заявляет имущественные требования, вытекающие из договора добровольного страхования, в размере не более 500 тыс. руб.) в рамках досудебного урегулирования спора необходимо обращение к финансовому уполномоченному. Без обращения к финансовому уполномоченному могут быть заявлены требования о компенсации морального вреда и возмещении убытков в виде упущенной выгоды (если одновременно не заявлены иные имущественные требования) (ч. 1 ст. 15 Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ; п. п. 84 - 87 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 25.06.2024 N 19; п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Договорное условие о соблюдении досудебного порядка урегулирования потребительского спора, если такой порядок не установлен законом, является ничтожным (п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора является основанием для возвращения искового заявления или оставления иска без рассмотрения (ч. 4 ст. 3, п. 1 ч. 1 ст. 135, ст. 222 ГПК РФ; п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; п. п. 21, 22, 27 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

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 Закона N 2300-1; п. п. 69, 70 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 19; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; п. 15 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).

В базу для расчета штрафа по закону о защите прав потребителей входит вся сумма требований, не удовлетворенная продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке, присужденная судом в пользу потребителя, в частности, в зависимости от удовлетворенных судом требований, в нее входят: сумма возмещения убытков, присужденная судом; неустойка за просрочку выполнения требований потребителя; компенсация морального вреда. Размер судебных расходов при определении суммы штрафа не учитывается (Вопрос 1 Обзора, утв. Постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 01.08.2007; п. 12 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.07.2017; п. 71 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 19; п. 17 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 N 26; Информация Роспотребнадзора).

8. Сведения о предпринятых действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались.

9. Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

В исковом заявлении в защиту прав и законных интересов группы лиц также следует указать, в частности (ч. 1 ст. 244.21, ч. 1 ст. 244.22 ГПК РФ):

• права и законные интересы группы лиц, в защиту которых предъявлено соответствующее требование;

• круг лиц, являющихся членами группы лиц, основания такого членства;

• данные лиц, присоединившихся к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц;

• лицо, которому поручено ведение соответствующего гражданского дела в интересах группы лиц.

При наличии в деле третьих лиц рекомендуем также указать сведения о них в исковом заявлении (ст. ст. 34, 42, 43 ГПК РФ).

Перед подачей исковое заявление необходимо 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 ГПК РФ).

Шаг 2. Подготовьте необходимые документы

К исковому заявлению необходимо приложить следующие документы (ст. 132, ч. 2 ст. 244.21 ГПК РФ):

1) доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя (при наличии представителя);

2) документы, подтверждающие обстоятельства, на которых вы основываете свое требование (при наличии). 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 доказательства, подтверждающие причинение вам нравственных и физических страданий, необязательно, однако следует учитывать, что при их наличии суду легче будет оценить конкретные незаконные действия причинителя вреда, соотнести их с тяжестью причиненных вам физических и нравственных страданий и индивидуальными особенностями вашей личности, а также учесть заслуживающие внимания фактические обстоятельства дела (п. 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 N 33; п. 28 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 04.12.2013);

3) копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на вашу претензию (при наличии).

Непредставление с иском таких документов при наличии в иске указания на соблюдение досудебного порядка урегулирования спора является основанием для оставления искового заявления без движения (ч. 1 ст. 136 ГПК РФ; п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18);

4) расчет взыскиваемой суммы, подписанный истцом (его представителем), с копиями для других лиц, участвующих в деле;

5) документ, подтверждающий уплату госпошлины или право на получение льготы по ее уплате, либо ходатайство о предоставлении отсрочки, рассрочки, об уменьшении размера госпошлины или об освобождении от ее уплаты;

6) уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у данных лиц отсутствуют;

7) документы, подтверждающие совершение действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются;

8) документы, подтверждающие присоединение соответствующих лиц к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц и их принадлежность к такой группе (в случае подачи иска в защиту прав и законных интересов группы лиц).

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 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

Пример. Расчет госпошлины по искам о защите прав потребителей

Потребитель обратился в суд с иском о взыскании убытков с подрядной организации, которые по оценке эксперта составили 1 750 000 руб.

При подаче искового заявления при цене иска от 1 000 001 руб. до 3 000 000 руб. - размер госпошлины составляет 25 000 руб. плюс 1% суммы, превышающей 1 000 000 руб. (пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ).

Следовательно, с учетом пп. 1 п. 1 ст. 333.19, п. 3 ст. 333.36 НК РФ в рассматриваемой ситуации расчет госпошлины должен производиться в следующем порядке: 25 000 руб. + (1 750 000 руб. - 1 000 000 руб.) x 1% - (15 000 руб. + (1 000 000 руб. - 500 000 руб.) x 2%) = 7 500 руб.

Шаг 3. Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда

По общему правилу иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд (п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1; ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17):

• 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. При этом иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются по адресу ответчика.

Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности (ст. 32 ГПК РФ; п. 26 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Исключение составляют иски о защите прав и законных интересов группы лиц, которые подаются только по адресу ответчика (ч. 4 ст. 30 ГПК РФ).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 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 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, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда (Апелляционное определение Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).

Исковое заявление и документы к нему подаются в суд на бумажном носителе или, при наличии в суде технической возможности, в установленном порядке в электронном виде (через личный кабинет на Едином портале госуслуг или в ГАС "Правосудие"). Особенности подачи документов через Интернет рекомендуем уточнить в суде и (или) в уполномоченном МФЦ (ч. 1.1 ст. 3, ч. 1.1 ст. 35, ч. 1 ст. 131 ГПК РФ; ч. 4 ст. 12 Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ; ч. 2 ст. 7 Закона от 30.12.2021 N 440-ФЗ; п. 26(1) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376; пп. 2.1.1 п. 2.1 Порядка, утв. Приказом Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 27.12.2016 N 251; пп. 2.1.1 п. 2.1 Порядка, утв. Приказом Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 11.09.2017 N 168).

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. В зависимости от сложности дела срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на месяц (ч. 1, 6 ст. 154 ГПК РФ).

Срок, на который судебное разбирательство было отложено в целях примирения сторон, не включается в установленные сроки рассмотрения дел, но учитывается при определении разумного срока судопроизводства (ч. 4.1 ст. 154, ст. 169 ГПК РФ).

Дело о защите прав и законных интересов группы лиц рассматривается судом в срок, не превышающий восьми месяцев со дня вынесения определения о принятии искового заявления к производству, включая срок на подготовку дела к судебному разбирательству и принятие решения по делу (ч. 1, 2 ст. 244.25 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, ч. 2 ст. 321 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, ч. 5, 6, 8 ст. 232.4 ГПК РФ; п. 6 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, ч. 3 ст. 335.1 ГПК РФ).