**СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА**

***Вопрос:*В какой суд можно подать исковое заявление по защите прав потребителя?**

В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены **по выбору истца** в суд по месту:

жительства или пребывания истца;

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Исключение составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки груза, а также иски в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза внутренним водным транспортом. Согласно пункту 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в этом случае иски  предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

В соответствии со статьями 23, 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации:

при цене иска по имущественному спору, не превышающей 50 000 рублей, потребителю необходимо обращаться с иском к **мировому судье**;

если сумма иска по имущественному спору превышает 50 000 рублей, исковое заявление нужно подавать **в районный суд**;

по спорам о защите неимущественных прав потребителей либо требованиям имущественного характера, не подлежащим оценке, исковое заявление нужно подавать в **районный суд.**

Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично истцом или его представителем при наличии у него соответствующих полномочий, или отсылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

***Вопрос*: Должен ли потребитель платить госпошлину при обращении в суд и если да, как рассчитать ее размер?**

В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона Российской Федерации
«О защите прав потребителей» и пунктом 3 статьи 333.36 Налогового кодекса  Российской Федерации потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей.

В случае, если цена иска превышает 1 млн. рублей расчет госпошлины осуществляется следующим образом: исчисленная в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 333.19 Налогового кодекса РФ госпошлина уменьшается на сумму госпошлины, подлежащей уплате с иска в  1 млн. рублей,

т.е. потребитель уплачивает государственную пошлину по иску, превышающему 1 млн. рублей, в размере 0,5 процента суммы, превышающей  1 млн. рублей.

***Вопрос:* Какую информацию необходимо указать в исковом заявлении?**

В соответствии с пунктом 2 статьи 131 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в исковом заявлении должны быть указаны:

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

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

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

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

***Вопрос:* Какие документы обычно прикладываются к исковому заявлению при обращении в суд?**

Согласно статье 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации к исковому заявлению прилагаются:

его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

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

***Вопрос:* В каких случаях обязательно до обращения в суд по защите прав потребителей соблюдать претензионный порядок?**

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом.

Закон предоставляет потребителям также возможность разрешить спорное правоотношение в досудебном порядке. Потребитель вправе предъявить требование, связанное с восстановлением его нарушенного права (например, требовать безвозмездного устранения недостатка в товаре (услуге) либо замены товара ненадлежащего качества) непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Закон «О защите прав потребителей» не устанавливает обязательный досудебный (претензионный) порядок рассмотрения требований потребителя. Предъявление  письменной претензии до обращения в суд по большинству дел о защите прав потребителей необязательно.

Но необходимо знать, что законодателем выделены отдельные правоотношения, к которым должны применяться нормы об обязательной досудебной возможности разрешения конфликта.

Например, обязательный досудебный порядок урегулирования споров предусмотрен федеральными законами для отдельных категорий споров, связанных с оказанием услуг связи, реализации туристского продукта, перевозки.

 Так, в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 г.
№ 126-ФЗ «О связи» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об **оказании услуг связи,** пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию (пункт 4 статьи 55).

Это требование относится к следующим услугам связи:

- услуги подвижной связи;

- услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;

- телематические услуги связи;

- услуги связи по передаче данных;

- услуги почтовой связи;

- услуги телеграфной связи;

- универсальные услуги связи.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

1) в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями);

2) в течение 6 месяцев со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

3) в течение 1 месяца со дня подачи телеграммы - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.

Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

Особый срок рассмотрения установлен для претензий, связанных с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного поселения - в течение       5 дней со дня регистрации претензий.

Обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров в отношении туроператоров и **качества туристского продукта** предусмотрен Федеральным законом от 24 ноября 1996 г.  № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Согласно статье 10 указанного закона претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме **в течение 20 дней** со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В отношении услуг по перевозке необходимость предъявления претензии перевозчику предусмотрена Гражданским кодексом Российской Федерации в отношениях **по перевозке груза**любым видом транспорта в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом (пункт 1 статьи 797).

Кодексом  внутреннего водного транспорта Российской Федерации закреплено обязательное соблюдение претензионного порядка до предъявления иска в связи с **перевозкой пассажира, багажа, груза** или в связи с буксировкой буксируемого объекта **внутренним водным транспортом** (статья 161)**.**

Перевозчик или буксировщик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии.

Обращаем внимание на то, что в случае несоблюдения потребителем установленного федеральным законом для данной категории споров досудебного порядка урегулирования спора суд вправе возвратить исковое заявление.

При этом возвращение искового заявления не препятствует повторному обращению истца в суд с иском к тому же ответчику,  о том же предмете и по тем же основаниям, если истцом будет устранено допущенное нарушение.