**ГОСТ** **Р** **56877 -****2016** **Руководство** **по** **оказанию** **правовой** **помощи** **потребителям . Общие требования**

 ГОСТ   Р   56877 - 2016

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

 РУКОВОДСТВО   ПО   ОКАЗАНИЮ   ПРАВОВОЙ   ПОМОЩИ   ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Общие требования

Guidance on the provision of legal assistance to consumers. General requirements

ОКС 03.080.030

03.120

Дата введения 2017-02-01

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Общероссийским союзом общественных объединений "Союз потребителей Российской Федерации" (СПРФ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 "Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 февраля 2016 г. N 83-ст](http://docs.cntd.ru/document/420344566)

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в* [ГОСТ Р 1.0-2012](http://docs.cntd.ru/document/1200102193) *(раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)*

**Введение**

Введение

Установленный в настоящем стандарте порядок оказания правовой помощи потребителям включает определения основных понятий в области оказания правовой помощи потребителям, перечень форм правовой помощи, общие требования к порядку рассмотрения и регистрации обращений потребителей, предоставления им возможности самостоятельного ознакомления с необходимой правовой информацией, осуществления консультации по телефону, в режиме "онлайн", устной и письменной консультации, составления претензии, оценки перспективы судебного дела, предварительной подготовки к судебному делу, составления гражданско-процессуальных документов и обращения в суд в интересах потребителя, а также планирования работы защитника по судебным делам.

В качестве приложений предлагаются образцы наиболее значимых процедурных документов правовой помощи потребителям: заявки потребителя на оказание правовой помощи и формы журнала учета обращений потребителей, а также рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов в типичных ситуациях.

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает единый порядок оказания потребителям правовой помощи в виде предоставления юридических консультаций, составления для них претензий, жалоб, исковых заявлений и иных юридических документов, представления интересов потребителей, в том числе в судах, в целях досудебной и судебной защиты их прав и законных интересов, осуществляемой органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и иными организациями, осуществляющими правовую помощь потребителям, как безвозмездно, так и за плату.

**2 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

2.1 **потребитель:** Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.2 **права потребителя:** Установленные законодательством РФ и международными договорами РФ права потребителя:

- на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых ему товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях, уполномоченных организациях (уполномоченных индивидуальных предпринимателях), импортерах;

- на приобретение товаров, работ, услуг надлежащего качества;

- на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченного товара, выполнения работы или оказания услуги;

- на возможность использования товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы;

- на обмен и на возврат товара надлежащего качества;

- на возврат товара, приобретенного дистанционным способом;

- на отказ от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;

- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, в том числе природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

- на компенсацию причиненного ему морального вреда;

- на возмещение причиненных ему убытков;

- на просвещение в области защиты прав потребителей;

- на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах;

- на государственную защиту прав потребителей;

- на защиту прав потребителей органами местного самоуправления;

- на объединение на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

2.3 **законные интересы потребителя:** Интересы отдельного потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), порядок реализации которых не определен действующим законодательством, такие как интерес в беспрепятственном приобретении товаров, работ и услуг надлежащего качества по справедливым ценам, интерес в защите прав потребителя органами власти или общественными объединениями потребителей при недостаточности возможностей для их самостоятельной защиты и другие подобные интересы, не противоречащие общественным интересам.

2.4 **контрагенты потребителя:** Изготовители и продавцы товаров, исполнители работ и услуг, уполномоченные организации (уполномоченные индивидуальные предприниматели), импортеры, с которыми потребитель вступает или намеревается вступить в отношения по поводу приобретения и (или) использования товаров, работ, услуг.

2.5 **нарушение прав потребителя, воспрепятствование реализации его законных интересов:** Действия или бездействие контрагентов потребителя, органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц, повлекшие нарушение норм законодательства РФ или создание необоснованных препятствий для реализации потребителем своих законных интересов.

2.6 **восстановление нарушенного права потребителя, устранение препятствия для реализации законных интересов потребителя:** Восстановление положения, существовавшего до данного нарушения права, и (или) пресечение действий (бездействия), нарушающих это право либо создающих угрозу его нарушения или препятствующих реализации потребителем своих законных интересов, и (или) исполнение обязательства в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда, и (или) признание недействительным акта государственного органа, органа местного самоуправления либо признание незаконным действий (бездействия) этих органов, должностных лиц этих органов, затрагивающих права и законные интересы потребителей.

2.7 **диагностика ситуации, заявленной потребителем:** Выявление в ситуации, заявленной потребителем, признаков нарушений его прав или воспрепятствования реализации им своих законных интересов, их описание, включающее характеристику соответствующего права или законного интереса, оценку экономических и иных возможных последствий для потребителя, а также перспектив восстановления нарушенного права или устранения препятствия для реализации потребителем своих законных интересов - самостоятельно либо с помощью защитника прав потребителей.

2.8 **защитник прав потребителей (далее Защитник):** Консультант, специалист, юрист, иной сотрудник органа государственной власти или органа местного самоуправления, сотрудник или член общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), иной организации, осуществляющей правовую помощь потребителям, уполномоченный данным органом или организацией на оказание правовой помощи потребителям и обладающий необходимыми для этого познаниями в области права.

2.9 **представитель потребителя:** Защитник, надлежащим образом уполномоченный потребителем представлять его интересы перед его контрагентами, а также перед органами государственной власти и местного самоуправления, в судах в целях защиты прав и законных интересов данного потребителя.

2.10 **правовая помощь потребителю:** Предоставление юридической консультации, составление юридических документов, включая претензии (требования), жалобы (заявления), исковые заявления, а также обращение в суд от имени или в интересах потребителя, представление потребителя в суде, ведение дела в судах от имени или в интересах потребителя с целью защиты его прав и законных интересов.

2.11 **юридическая консультация:** Предоставление потребителю в устной или письменной форме сведений по следующим вопросам (всем или отдельным):

- о его правах и обязанностях во взаимоотношениях с его контрагентами, органами государственной власти и местного самоуправления и о нормах действующего законодательства, устанавливающих эти права и обязанности;

- о результатах диагностики ситуации, заявленной потребителем;

- о необходимых действиях потребителя в целях восстановления его нарушенных прав или устранения препятствий для реализации его законных интересов;

- иные сведения, существенные для ответа на поставленные потребителем вопросы.

2.12 **претензия (требование):** Письменный документ, адресованный потребителем лицу, действия (или бездействие) которого, по мнению потребителя, повлекли нарушение его прав или создание препятствий для реализации его законных интересов, описывающий указанные действия (или бездействие) и их последствия для потребителя и содержащий требование о восстановлении нарушенных прав или устранении препятствий для реализации законных интересов способом, избранным потребителем в соответствии с действующим законодательством.

2.13 **жалоба (заявление):** Письменный документ, адресованный потребителем надлежащему органу государственной власти или органу местного самоуправления, содержащий сведения о нарушении или угрозе нарушения прав потребителя или воспрепятствовании реализации его законных интересов и просьбу гражданина о защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц, либо о предупреждении такого нарушения.

2.14 **обращение в суд в интересах потребителя:** Предъявление уполномоченным государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), иной организацией, осуществляющей правовую помощь потребителям, судебного иска в защиту нарушенных прав или законных интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

**3 Формы правовой помощи**

Правовая помощь может оказываться потребителям в следующих формах:

- предоставление потребителю возможности самостоятельно ознакомиться с публичными и иными информационными ресурсами, доступными Защитнику, представленными как на бумажных, так и на электронных носителях, содержащими нормативные правовые акты, регулирующие защиту прав и законных интересов потребителя, информацию о типичных ситуациях и оптимальных алгоритмах их защиты, а также образцы претензий, жалоб, исковых заявлений и иных документов, используемых в этих целях, судебные решения и постановления высших судов по аналогичным делам;

- юридическая консультация по телефону (в режиме "горячей линии");

- онлайн-консультирование;

- устная очная юридическая консультация;

- письменная юридическая консультация;

- составление претензии (требования) от имени или в интересах потребителя;

- составление жалобы (заявления) от имени или в интересах потребителя;

- составление гражданско-процессуальных документов (исковое заявление, апелляционные, кассационные, надзорные жалобы и т.п.);

- обращение в суд с заявлением в защиту прав потребителя (по его письменной просьбе);

- процессуальное представительство потребителя в суде.

**4 Прием и регистрация обращений потребителей, диагностика ситуации, заявленной потребителем**

Перед получением правовой помощи (кроме консультаций по телефону) потребитель должен самостоятельно или с помощью Защитника оформить Заявку по рекомендованной форме (приложение 1). Заявка хранится в организации в соответствии с внутренним порядком ведения ее делопроизводства в отдельной папке в течение не менее чем одного года.

Все обращения граждан регистрируются в бумажном или электронном Журнале учета обращений потребителей рекомендованной формы (приложение 2) от руки или с помощью программных средств, предназначенных для учета обращений граждан. Запись о консультации, предоставленной по телефону, в соответствии с приложением 2 вносится в Журнал учета обращений потребителей по упрощенной форме.

По итогам оказания правовой помощи (кроме предоставления потребителю возможности самостоятельного ознакомления с существенными для его ситуации информационными ресурсами) Защитник вносит в Журнал учета обращений потребителей запись, подтверждающую оказание помощи, с указанием ее формы. Каждой записи о регистрации обращения потребителя присваивается учетный номер.

Если потребитель нуждается в помощи в форме составления его претензии (требования), жалобы (заявления), искового заявления для обращения в суд, он должен представить Защитнику документы, подтверждающие изложенную им ситуацию, и их копии в двух экземплярах: один для приложения к составленному Защитником документу, второй - для хранения вместе с копией составленного Защитником документа и заявкой потребителя на оказание правовой помощи в архиве организации, которую представляет Защитник (если это предусмотрено ее внутренними правилами делопроизводства).

По обращению потребителя Защитник должен, прежде всего, провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. Если его требования, по мнению Защитника, являются неправомерными, это должно быть разъяснено заявителю.

В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Если Защитник полагает, что потребитель злоупотребляет правом, он должен разъяснить обратившемуся положения [статьи 10 Гражданского кодекса РФ](http://docs.cntd.ru/document/9027690) и последствия злоупотребления правом в любой форме. В этом случае Защитник, после разъяснения потребителю последствий злоупотребления правом, вправе прекратить дальнейшее оказание помощи, о чем делается соответствующая отметка в журнале и заявке. Если представленных заявителем документов недостаточно для оценки правомерности обращения, потребителю должно быть предложено представить недостающие документы, после чего Защитник осуществляет диагностику заявленной ситуации.

Если требования потребителя, по мнению Защитника, являются правомерными, он может оказать обратившемуся возмездную или безвозмездную правовую помощь. Порядок предоставления возмездной и безвозмездной правовой помощи устанавливается организацией, которую представляет Защитник, с учетом настоящих Рекомендаций.

По рекомендации Защитника и письменной просьбе потребителя организация, которую представляет Защитник, может от своего имени обратиться к контрагенту потребителя или органу государственной власти, органу местного самоуправления с предложением в определенный срок устранить допущенное нарушение прав потребителя или препятствие для реализации им своих законных интересов. Если возникший спор не удается решить в досудебном порядке, по письменной просьбе потребителя указанная организация может сама обратиться в суд в защиту прав или законных интересов потребителя.

**5 Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией**

Организацией, которую представляет Защитник, должна быть обеспечена возможность свободного доступа потребителя к информационным ресурсам в области защиты прав потребителей. Памятки потребителю, примеры типичных нарушений их прав, разбор возможных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, извлечения из [закона "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [Правил продажи отдельных видов товаров](http://docs.cntd.ru/document/901700731), [Правил бытового обслуживания населения](http://docs.cntd.ru/document/9047533) и других нормативных правовых актов, разработанных в соответствии с [законом "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388), а также Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами документов (приложение 3\*) должны быть размещены в месте оказания ему правовой помощи, на специальных общедоступных стендах и предоставляться заявителю для ознакомления в бумажном или электронном виде.
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\* Вероятно, ошибка оригинала. Следует читать: приложение В. - Примечание изготовителя базы данных.

**6 Консультации по телефону ("горячая линия")**

Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, а также возможных и необходимых действий по их защите применительно к той правовой ситуации, в которой он оказался. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7-10 минут. Если для ответа на поставленные потребителем вопросы Защитнику необходимо изучить документы, имеющиеся у потребителя, он должен предложить ему получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты потребителей, заявителю по его просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы доступных ему интернет-ресурсов.

**7 Консультации в режиме "онлайн"**

Консультации в режиме "онлайн" могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте,

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) организации, которую представляет Защитник.

**8 Устные консультации**

Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав или законных интересов в заявленной им ситуации, способов и перспектив их защиты с учетом существующей в данной области судебной практики - без диктовки и обеспечения возможности записи информации.

Цель устной консультации - максимально помочь потребителю понять правовую ситуацию. Защитник должен разъяснить потребителю, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно, какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется). Потребитель может задавать Защитнику дополнительные вопросы. Устная консультация предусматривает ссылки на конкретные статьи законов, в которых приводятся соответствующие нормы права. Организация, которую представляет Защитник, вправе установить максимальную продолжительность одной устной консультации по одной конкретной ситуации в пределах 15-20 минут.

**9 Письменные консультации**

Письменная консультация представляет собой либо письменное изложение Защитником ответов на письменные или устные вопросы заявителя, либо устное изложение результатов диагностики заявленной ситуации, даваемое Защитником под запись заявителем. Письменная консультация может осуществляться с использованием образцов документов, представленных в приложении 3, а также иных образцов претензий и заявлений, включенных в информационные ресурсы организации, которую представляет Защитник.

**10 Составление претензии от имени потребителя или обращения от имени организации, которую представляет Защитник**

Необходимость осуществления действий, направленных на досудебное урегулирование, определяется самим заявителем. Защитнику следует предварительно разъяснить ему предпочтительность досудебного урегулирования перед судебной защитой.

При согласии заявителя с необходимостью осуществления таких действий Защитник может предложить ему использовать имеющиеся образцы претензий для самостоятельного составления им претензии либо оказать ему помощь в составлении претензии или составить от его имени претензию, которую заявитель самостоятельно передаст адресату. При этом Защитник должен разъяснить заявителю способы и порядок надлежащей передачи ее адресату.

Претензия, составляемая для заявителя, подписывается самим потребителем. Не следует оформлять претензии, подписываемые потребителем, на бланках организации, поскольку действовать от имени юридического лица могут лишь уполномоченные на это лица данной организации, а обратившийся потребитель к ним, как правило, не относится. Претензия изготавливается в двух экземплярах, один из которых передается заявителю для отправки или вручения адресату, а второй остается в архиве организации, которую представляет Защитник.

Наряду с составлением или помощью в составлении по просьбе заявителя претензии организация, которую представляет Защитник, может самостоятельно направить лицу, нарушившему права потребителя или создавшему препятствия для реализации им своих законных интересов, обращение, содержащее описание и правовую оценку данного нарушения со ссылками на нарушенные нормы законодательства и предложение добровольно устранить допущенное нарушение и (или) не допускать подобные нарушения в будущем.

Такое обращение может содержать предостережение контрагенту потребителя о недопустимости нарушения прав потребителя или создания препятствий для реализации им своих законных интересов с указанием на предусмотренную законодательством ответственность за такие нарушения.

В обращении, содержащем такое предложение, могут быть дополнительно приведены ссылки на нормы законодательства, наделяющие данную организацию правами по защите прав и законных интересов потребителей. Это наиболее целесообразно в случае, когда претензия потребителя, врученная стороне ответчика, была не удовлетворена и оставлена без ответа. Если организация, которую представляет Защитник, является общественным объединением потребителей или их ассоциацией, союзом, в таком обращении целесообразно разъяснить адресату положения статей 17, 45, 46 [Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388) и возможные неблагоприятные последствия для него обращения общественного объединения в суд с заявлением в защиту конкретного потребителя или группы потребителей (штраф, убытки, судебные расходы, подрыв деловой репутации).

Такое обращение составляется Защитником и подписывается руководителем или уполномоченным на то лицом организации, которую представляет Защитник, и регистрируется в соответствии с внутренним порядком делопроизводства данной организации. Его копия выдается заявителю.

В случае удовлетворения адресатом претензии потребителя или обращения организации, которую представляет Защитник, об этом делается соответствующая запись в заявке потребителя на получение правовой помощи, которая хранится в отдельной папке документов по данной заявке в архиве организации.

**11 Оценка судебной перспективы дела**

В случаях, когда права или законные интересы потребителя не удалось защитить в досудебном порядке либо когда потребитель не захотел использовать для этого досудебный порядок разрешения споров, Защитник должен ознакомить его со своей оценкой судебной перспективы дела. Это необходимо, чтобы потребитель представлял наиболее вероятный результат судебного разбирательства по его делу, правильно оценивал связанные с этим делом риски и затраты и мог принять осознанное решение о целесообразности обращения в суд.

При отрицательной оценке Защитником судебной перспективы дела ему не следует давать согласие на ведение этого дела, если он не уверен, что потребитель знает о бесперспективности для себя судебного разбирательства, тем не менее по каким-то иным причинам желает его рассмотрения в суде.

Защитнику рекомендуется воздерживаться от категорических утверждений о выигрышности дела, даже если на первый взгляд оно безусловно должно закончиться положительно для потребителя, и иметь в виду, что нельзя выносить окончательное суждение по делу, пока не выслушана другая сторона, не рассмотрены ее аргументы и имеющиеся у нее доказательства. При этом следует разъяснять потребителю, чьи интересы он защищает, что любые гарантии того или иного исхода дела будут безосновательными и могут его дезориентировать.

**12 Составление гражданско-процессуальных документов**

Данная форма правовой помощи потребителям предусматривает составление таких процессуальных документов, как:

- исковое заявление;

- апелляционные, кассационные, надзорные жалобы;

- возражения относительно исполнения судебного приказа;

- ходатайства;

- и другие.

При составлении данных документов Защитник должен обеспечить ссылки в них на статьи законов, с указанием их номеров и содержащихся в них норм. Данные документы Защитник обязан составить соответствующими по форме и содержанию требованиям действующего законодательства.

**13 Обращение в суд в защиту прав или законных интересов потребителя**

Обращение в суд в защиту прав или законных интересов конкретного потребителя осуществляется организацией, которую представляет Защитник, с целью содействия более полной и эффективной реализации конституционного права потребителя на судебную защиту, на основании его письменной просьбы об обращении этой организации в суд в защиту его прав или законных интересов. Такое обращение осуществляется данной организацией без доверенности от потребителя (в силу ст.46 [ГПК](http://docs.cntd.ru/document/901832805) и [ст.45 Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388)). Однако Защитник должен иметь от организации, которую он представляет, доверенность на ее представление в суде, подписанную его руководителем. То же касается защиты прав группы потребителей.

В рамках своего участия в деле Защитник оказывает потребителю помощь во всех инстанциях, стремясь к разрешению спора в пользу потребителя.

Если организацией, которую представляет Защитник, осуществляется процессуальное представительство потребителя, при личном участии потребителя-истца в заседании суда, необходимо его устное ходатайство о допуске Защитника или иного представителя данной организации в качестве его представителя. При этом доверенность от потребителя не требуется. Если в качестве такой организации выступает общественная организация, то следует иметь в виду, что в соответствии со [статьей 8 ФЗ "Об общественных объединениях"](http://docs.cntd.ru/document/9011562) полномочия юридического лица осуществляются постоянно действующим коллегиальным органом и письменное обращение (просьба) потребителя об обращении в суд в защиту его прав подлежит рассмотрению этим органом. Этим органом по такому обращению принимается письменное решение, выписку из которого следует прикладывать к исковому заявлению.

При рассмотрении дела Защитник, участвующий в нем как представитель организации или потребителя, обратившегося в суд, вправе выйти из процесса, отказавшись от дальнейшей поддержки потребителя, если в ходе судебного разбирательства станут известны какие-либо обстоятельства, не известные Защитнику и его организации на момент принятия решения об обращении в суд, негативные с точки зрения нравственности или правопорядка (например злоупотребление правом, надуманный иск).

Все материалы судебного дела до его завершения находятся у Защитника, ведущего данное дело, а после его завершения хранятся в отдельной папке "Судебные дела" в архиве организации, которую представлял Защитник.

**14 Предварительная подготовка Защитника к участию в деле**

Защитник в рамках участия в деле должен планировать свою работу с потребителем, другими сторонами спора, судом и (или) надзорными органами в сфере защиты прав потребителей, моделируя различные варианты развития ситуации. Этому способствует заблаговременное составление вопросника - подробного перечня вопросов, ответы на которые дадут максимально полную и достоверную картину фактических обстоятельств, и последующая правовая оценка этих обстоятельств, позволяющая сформулировать и оценить возможные варианты позиции защиты.

Рекомендуется составить вопросник из двух частей: общей и особенной. В общую часть целесообразно включать те вопросы, которые всегда должны быть поставлены Защитником, независимо от категории дела. Например, это вопросы, необходимые для правовой оценки сделки (имеется ли договор, согласованы ли все существенные условия, соблюдена ли его форма, кем подписан, действовало ли это лицо в пределах своих полномочий и т.д.), ее действительности, наличия срока исковой давности и т.д. В особенную часть следует включать вопросы, отражающие специфику конкретной категории дел. В первую очередь это касается вопросов к экспертам, назначаемым или привлекаемым судом по данному делу. Поскольку результаты экспертизы, как правило, имеют решающее значение для исхода дела, а эксперты не должны выходить за рамки поставленных перед ними судом вопросов, список этих вопросов требует особого внимания Защитника, которому рекомендуется подготовить свою версию такого списка, включающую вопросы об идентификации объекта спора (товара, результата работы или услуги), о наличии и характеристиках заявленных в иске недостатков этого объекта и о причинах появления этих недостатков (ненадлежащее изготовление или исполнение либо ненадлежащая эксплуатация).

**15 Планирование работы Защитника по конкретному судебному делу**

Планирование и строгий внутренний контроль за исполнением плана повышают эффективность работы Защитника, особенно по сложным и продолжительным делам, помогая не упустить важные для дела обстоятельства и своевременно делать все, что необходимо.

Планирование предусматривает определение последовательности будущих действий, необходимых для достижения намечаемых целей, времени и места их совершения, лиц, от которых зависит их исполнение, и требуемых для этого ресурсов.

При планировании своей работы по конкретному делу Защитник определяет первоочередные задачи, последовательность, сроки и ресурсное обеспечение своих действий на срок, определяемый датами назначенных судебных заседаний.

Рекомендуется пересматривать план работы по конкретному делу после каждого судебного заседания, чтобы максимально оперативно и точно учесть появившиеся новые обстоятельства, а также новые доводы по делу, которые были прямо обозначены или о которых Защитник смог предположить по косвенным признакам.

**16 Планирование работы Защитника при ведении нескольких дел**

При одновременном ведении нескольких дел Защитник, чтобы не допустить срывов в реализации планов действий по конкретным делам и необходимости ходатайствовать об отложении того или иного дела в связи с занятостью в другом процессе, должен планировать всю свою судебную практику на обозримый период.

Рекомендуется использовать для этого непрерывный месячный план работы, позволяющий Защитнику достаточно уверенно определять свою загрузку и перечень необходимых действий, которые ему предстоит совершить за предстоящий месяц. Из этого плана систематически исключаются уже выполненные Защитником или отмененные им по каким-то причинам пункты, и в этот план включаются, по мере того, как они появляются, новые пункты, которые Защитник должен выполнить в течение ближайшего месяца. Защитнику следует систематически сверять свои намерения с таким планом, чтобы избежать необходимости одновременно выполнять несовместимые действия или находиться в разных местах.

**Приложение А (справочное). Форма заявки потребителя на получение правовой помощи**

Приложение А
(справочное)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
| (название органа или организации) |
|  |
| N |  |  |  |  |  | 20 |  | г. |
|  |
| Исполнитель |  |
|  |
| Заявитель |  |
|  | (инициалы, фамилия) |
|  |
| Контакты заявителя (телефоны, e-mail) |  |
|  |
| Адрес заявителя |  |
|  |
| (почтовый индекс, населенный пункт, улица, N дома и квартиры) |  |
|  |
| Наличие льгот |  |
| (инвалид 1 или 2-ой группы, инвалид или ветеран ВОВ или лицо, приравненное к ним, малообеспеченный) |
|  |
| Возраст |  |
|  |
| Сведения о предмете обращения (товаре, работе, услуге): стоимость |  | руб. |
|  |
| наименование, торговая марка, модель товара; вид, наименование работы, услуги |  |
|  |
|  |
|  |
| Изготовитель, продавец, исполнитель: фирменное наименование, место нахождения |  |
|  |
|  |
| Дата истечения гарантийного срока |  |
|  |
| Заявленные недостатки товара, работы, услуги |  |
|  |
|  |
|  |
| Место нахождения товара, результата работы или услуги на момент обращения (у заявителя, в ремонте, |
| у продавца) |  |
|  |
| Наличие: кассового и товарного чека |  |
|  |
| инструкции |  |
|  |
| гарантийной карты (договора, акта приема-передачи) |  |
|  |
| Меры, принятые заявителем: устное (письменное) обращение к продавцу (исполнителю) и (или) в сервисный центр, и (или) в экспертную организацию (*нужное подчеркнуть*) и заявленные при этом |
| требования |  |
|  |
|  |
|  |
| Получен ли письменный ответ и его содержание |  |
|  |
| Какую правовую помощь хочет получить |  |
|  |
|  |
| Если предложена и оказана платная услуга: |
|  |
| С прейскурантом цен ознакомлен |
|  |
|  | подпись и ее расшифровка |
|  |
| Претензий к оказанной услуге не имею |
|  |
| Исполнитель |
|  |
|  | подпись и ее расшифровка |
|  |
| Исполнитель |  | подпись и ее расшифровка |

**Приложение Б (справочное). Журнал учета обращений потребителей**

Приложение Б
(справочное)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| N п/п | Дата и способ обра-щения (по теле-фону, почтой, лично) | Ф.И.О., адрес, телефон, e-mail заявителя | Суть обра-щения | Осно-вные све-дения о товаре (работе, услуге), его про-давце, изгото-вителе (ее испол-нителе) | Дей-ствия по обра-щению\* | Если оказана платная услуга - ее стои-мость и номер плате-жного доку-мента | Роспись потре-бителя в полу-чении помощи или платной услуги | Резу-льтат помощи или платной услуги\*\* | Отметки о нахождении обращения (в деле N.... в архиве - ед.хр. N...) |

Внимание: при предоставлении консультации по телефону обязательны к заполнению только графы 1, 2, 4 и 6.
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\*) 1 - потребителю разъяснено отсутствие нарушения его прав или ущемления интересов, 2 - предложено представить необходимые документы, 3 - указан доступный источник информации о необходимых действиях, 4 - предоставлен непосредственный доступ к источнику информации о необходимых действиях, 5 - дана устная консультация, 6 - дана письменная консультация, 7 - составлен проект претензии, 8 - контрагенту потребителя или органу власти направлено письмо органа или организации, осуществляющих защиту прав потребителей, с предложением устранить выявленные нарушения, 9 - составлен проект искового заявления потребителя либо органа или организации, осуществляющих защиту прав потребителей, в его защиту, 10 - с потребителем заключен договор на юридическое обслуживание по предмету его обращения.

\*\*) 1 - нарушенные права восстановлены полностью, 2 - нарушенные права восстановлены не полностью, но потребитель удовлетворен, 3 - нарушенные права восстановлены не полностью, и потребитель не удовлетворен, 4 - нарушенные права не восстановлены.

**Приложение В (справочное). Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами необходимых документов**

Приложение В
(справочное)

Первое, что надо сделать потребителю, считающему, что нарушены его права или ущемлены законные интересы, это написать и направить претензию лицу, на которое потребитель в соответствии с законом возлагает ответственность за это, заявив в ней одно из требований, предусмотренных законом, либо потребовав устранения препятствий для реализации им своих законных интересов. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по выбору потребителя - к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги - к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц потребитель вправе обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю), ближайшему к месту своего проживания. При этом выбор лица, которому будет предъявлена претензия, остается за потребителем.

Прежде чем написать претензию, уточните, кем именно был продан товар, кем этот товар был изготовлен или ввезен на территорию России либо кем оказана услуга или выполнена работа. Если у потребителя сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должны быть указаны сведения о нарушителе прав, его ИНН, ОГРН, организационно-правовой форме.

Вот типовая "шапка" претензии:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  | Директору |  |
|  |  | (полное наименование продавца и его адрес) |
|  |
|  | от |  |
|  |  | (Ф.И.О. потребителя, адрес, телефон для связи) |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

В тексте Претензии укажите:

- когда и что было куплено или заказано,

- когда и какие недостатки выявились в этом товаре, результате работы или услуге, или как были нарушены сроки исполнения договорных обязательств перед Вами,

- каковы Ваши требования в связи с выявившимися недостатками или нарушением сроков исполнения - их возможные варианты см. в [статьях 18](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [23.1](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [28](http://docs.cntd.ru/document/9005388) и [29 Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388) (далее - [Закон](http://docs.cntd.ru/document/9005388)).

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении претензии. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где была осуществлена покупка или заказ, но в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить Вам получение претензии. Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на ее копии, следует отправить претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и Ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Хранить второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении следует, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя прав потребителя добровольно удовлетворить его требования.

Со дня получения адресатом претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного [Законом](http://docs.cntd.ru/document/9005388) (этот срок зависит от того, какое именно требование было предъявлено - см. [статьи 20](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [21](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [22](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [23.1](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [30](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [31 Закона](http://docs.cntd.ru/document/9005388)). Нарушитель прав потребителя должен будет выплатить неустойку: в случае нарушения сроков удовлетворения претензии к товару - в размере 1% его цены за каждый день превышения этого срока ([ст.23 Закона](http://docs.cntd.ru/document/9005388)), в случае нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара - в размере 0,5% суммы предоплаты за каждый день просрочки ([ст.23.1 Закона](http://docs.cntd.ru/document/9005388)), а в случае претензии к работам или услугам - в размере 3% их стоимости за каждый день (час, если срок определен в часах). [Закон](http://docs.cntd.ru/document/9005388) также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Согласно [Закону](http://docs.cntd.ru/document/9005388), в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Подобной нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в [Законе](http://docs.cntd.ru/document/9005388) нет, однако согласно п.5 ст.720 [ГК РФ](http://docs.cntd.ru/document/9027690) при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, - обе стороны поровну.

Что касается товара, то хотя [Закон](http://docs.cntd.ru/document/9005388) предоставляет потребителю право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экспертизе, следует, во избежание недоразумений, прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и просьбу проинформировать о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

Следует обратить внимание на то, что продавец не обязан письменно отвечать на претензию потребителя. Согласно [Закону](http://docs.cntd.ru/document/9005388) он должен в установленный срок удовлетворить требование или отказать. При этом под отказом понимается не только письменное или устное извещение об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуется указать в тексте претензии полные реквизиты банковского счета потребителя, куда адресат, в случае согласия удовлетворить заявленные требования, сможет перечислить денежные средства.

Если претензия не удовлетворена, следует еще раз оценить правомерность требований и при уверенности в их правоте обращаться в суд.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении в соответствии со ст.131 [ГПК РФ](http://docs.cntd.ru/document/901832805) должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление. В соответствии со [ст.17 Закона](http://docs.cntd.ru/document/9005388) истец, то есть потребитель, вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по месту его жительства) либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела с ценой иска выше 50 тысяч рублей рассматриваются в районных судах. Однако если в числе требований есть требования неимущественного характера (например, признание условий договора, ущемляющих права потребителя, недействительными), то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд. Исключением являются требования о компенсации морального вреда, производные от имущественного требования по делам [о защите прав потребителей](http://docs.cntd.ru/document/9005388): такие дела подсудны мировым судьям, если цена иска не превышает 50 тысяч рублей.

2. Данные об истце (потребителе) - фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем. Если с заявлением в защиту прав и законных интересов потребителя по его просьбе на основании ст.46 [ГПК РФ](http://docs.cntd.ru/document/901832805) выступают органы государственной власти, органы местного самоуправления, потребительские организации, то указывается их наименование и место нахождения (юридический адрес).

3. Наименование ответчика, его место нахождения (юридический адрес) и номер телефона (если он известен потребителю).

4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется).

5. Сведения об уплате госпошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.

6. Предмет иска.

Текст претензии, заявления, искового заявления должен завершаться собственноручной подписью лица, от имени которого подается данный документ, и датой его подписания.

Приведем пример "шапки" искового заявления:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Мировому судье |
| судебного участка N |  |
| город |  |
|  |
| Или: |
|  |
| В |  | районный (городской) суд |
|  |  |  |
|  |  | области, края, республики |
| Истец: |  |
|  | (Ф.И.О., адрес, номер телефона) |
| Ответчик: |  |
|  | (наименование, адрес) |
|  |  |
| Цена иска: |  | руб. |
|  |  |  |
| Моральный вред: |  | руб. |
| Госпошлина: освобождение от уплаты(п.3 ст.17 Закон РФ "О защите прав потребителей") |

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**
о расторжении договора, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (*ненужное исключить*)

Далее в исковом заявлении следует указать:

1. Когда и в связи с чем истец вступил с ответчиком в договорные отношения, на которых основаны его права по отношению к ответчику.

2. В чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав или законных интересов потребителя и его требования в связи с этим.

3. Обстоятельства, на которых основано требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

4. Размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

5. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой грузобагажа на железнодорожном транспорте обязательно должны быть рассмотрены в досудебном порядке).

6. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

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

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

В соответствии со ст.132 [ГПК РФ](http://docs.cntd.ru/document/901832805) к исковому заявлению прилагаются его копии (со всеми приложениями) в соответствии с количеством ответчиков и привлекаемых истцом третьих лиц. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

Идет завершение процесса оплаты.

Полный текст документа будет доступен вам, как только оплата будет подтверждена.
После подтверждения оплаты, страница будет **автоматически обновлена**, обычно это занимает не более нескольких минут.

Приносим извинения за вынужденное неудобство.

Если денежные средства были списаны, но текст оплаченного документа предоставлен не был, обратитесь к нам за помощью: payments@kodeks.ru

Если процедура оплаты на сайте платежной системы не была завершена, денежные
средства с вашего счета списаны НЕ будут и подтверждения оплаты мы не получим.
В этом случае вы можете повторить покупку документа с помощью кнопки справа.

[всего за 0 руб.](http://docs.cntd.ru/document/437016694)

Произошла ошибка

Платеж не был завершен из-за технической ошибки, денежные средства с вашего счета
списаны не были. Попробуйте подождать несколько минут и повторить платеж еще раз.

Если ошибка повторяется, напишите нам на spp@cntd.ru, мы разберемся.

Конец формы

|  |  |
| --- | --- |
| Название документа: |  ГОСТ   Р   56877 - 2016   Руководство   по   оказанию   правовой   помощи   потребителям . Общие требования |
| Номер документа: |  56877 - 2016  |
| Вид документа: |  ГОСТ  Р  |
| Принявший орган: | Росстандарт |
| Статус: | Действующий |
| Опубликован: | Официальное издание. М.: Стандартинформ, 2016 год  |
| Дата принятия: | 26 февраля 2016 |
| Дата начала действия: | 01 февраля 2017 |
|  |  |
|  |  |

Информация о данном документе содержится в профессиональных справочных системах «Кодекс» и «Техэксперт»

[Узнать больше о системах](http://www.cntd.ru/products.html)

Оглавление

• Введение

• 1 Область применения

• 2 Термины и определения

• 3 Формы правовой помощи

• 4 Прием и регистрация обращений потребителей, диагностика ситуации, заявленной потребителем

• 5 Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией

• 6 Консультации по телефону ("горячая линия")

• 7 Консультации в режиме "онлайн"

• 8 Устные консультации

• 9 Письменные консультации

• 10 Составление претензии от имени потребителя или обращения от имени организации, которую представляет Защитник

• 11 Оценка судебной перспективы дела

• 12 Составление гражданско-процессуальных документов

• 13 Обращение в суд в защиту прав или законных интересов потребителя

• 14 Предварительная подготовка Защитника к участию в деле

• 15 Планирование работы Защитника по конкретному судебному делу

• 16 Планирование работы Защитника при ведении нескольких дел

• Приложение А (справочное). Форма заявки потребителя на получение правовой помощи

• Приложение Б (справочное). Журнал учета обращений потребителей

• Приложение В (справочное). Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами необходимых документов