**«Если Ваши права нарушены. Алгоритм действий потребителя.»**

Вы попали в ситуацию? Нарушены Ваши потребительские права, предоставленные Законом РФ «О защите прав потребителей»? Прежде чем обращаться в суд, попробуйте вначале сами защитить свои права в досудебном порядке.

**Подайте письменную претензию или заявление с требованиями согласно Закону РФ «О защите прав потребителей».**

Претензия может быть составлена в произвольной форме, при этом в ней необходимо указать:

Кому вы направляете претензию. Например, Директору магазина (указать магазин), Генеральному директору (указать фирму),индивидуальному предпринимателю (ИП).Если Вам известны фамилия, имя, отчество (далее по тексту -Ф.И.О.) руководителя или индивидуального предпринимателя можете указать ФИО.

Кто подает претензию.

Вам необходимо указать свои ФИО и адрес (место регистрации), контактный телефон - для связи с Вами. Далее – в отдельной строке нужно написать ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ

Далее - в тексте претензии изложить существо дела, **например;**  
«10 октября 2018года я приобрела в Вашем магазине телевизор…», или- «я заключил с Вами договор на оказание платной услуги по ремонту…», далее изложите обстоятельства дела и существо Ваших претензий. Для обоснования претензий желательно

ссылаться на соответствующие статьи законов:  
**Например,** « согласно ст. 18 закона «О защите прав потребителей» я вправе расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, поскольку в проданном технически сложном товаре обнаружены недостатки.». Или другой пример: «согласно ст. 29 закона «О защите прав потребителей» я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку Вами, как исполнителем, были допущены существенные недостатки оказанной услуги».

Далее четко сформулируйте свои требования:  
**Например,** «прошу расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченные за товар деньги в сумме 14 500рублей»

Укажите в конце претензии, какие у Вас намерения в случае, если Ваши требования

не будут удовлетворены в добровольном порядке. **Например,** «…в противном случае я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо изложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда.  
Дата и подпись.

Укажите какие документы Вы прилагаете к претензии:

**Например,** ПРИЛОЖЕНИЕ:  
1.Копия гарантийного талона  
2.Копия товарного чека  
3.Копия справки из гарантийной мастерской и др.  
К претензии (заявлению) приложите копии имеющихся у Вас документов.  
**Образцы  претензий Вы найдете на нашем сайте  www.nvraion.ru** **в разделе «Потребительский рынок»-«Защита прав потребителей»**

Любую претензию необходимо составлять в двух экземплярах. Можно написать ее от руки или напечатать на компьютере. Постарайтесь, чтобы на листе осталось место для отметки магазина о дате принятия. Этот экземпляр останется у Вас, как подтверждение того, что претензия получена магазином. Подать претензию можно несколькими способами.

**Вручить лично.** Для этого необходимо принести оба экземпляра претензии и обратиться к менеджеру компании или другому ответственному сотруднику. Один экземпляр отдайте сотруднику, а на втором попросите его сделать отметку о том, что претензия принята. Он должен поставить дату, подпись и расшифровать ее, полностью указав свое имя, фамилию и должность.  
**Отправить по почте.** Если менеджеры компании отказываются делать отметки на Вашем экземпляре претензии, ее можно отправить по почте. Лучше заказным письмом с уведомлением о вручении. Именно с даты, которая указана в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, установленные законом. Чтобы избежать непредвиденных ситуаций, можно отправить претензию ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.  
Есть еще несколько вариантов личного вручения претензии:

**Вручение при свидетелях:** Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если у вас откажутся ее принять, свидетели могут составить акт, где напишут, что менеджер уклонился от приема документов. В акте обязательно должны быть данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух свидетелей, которые при необходимости готовы будут выступить в суде.

**Запись в книге жалоб:** Любой покупатель имеет право изложить свои претензии и требования в книге жалоб и предложений. Этот документ должен находиться в торговом зале магазина и предоставляться клиенту по первому требованию. Сделав запись, сфотографируйте обложку книги на мобильный телефон. На ней должно быть написано название компании, дата начала ведения книги и количество страниц в ней. Сфотографируйте также свою запись и запись, которая находится перед Вашей. Эти снимки могут послужить доказательством в суде в том случае, если книга вдруг «потеряется».  
**Как должен быть оформлен отказ:**

Отказ выполнить Ваши требования должен быть изложен в виде резолюции на Вашем экземпляре или в отдельном документе.

**Дальнейшие действия потребителя в случае отказа в удовлетворении его законных требований:**  
Требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества или возврате денег за товар, в любом случае носит имущественный характер. Если оно не будет удовлетворено продавцом, изготовителем в добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ, п.1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В соответствии с п.2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗЫВАЮТ В ВЫПОЛНЕНИИ ВАШИХ ЗАКОННЫХ ТРЕБОВАНИЙ,  ОБРАЩАЙТЕСЬ В СУД.

Перед тем как обратиться в суд, воспользовавшись правом на судебную защиту, Вам необходимо:

- убедиться в соответствии Ваших требований действующему законодательству;  
- представить доказательства своей правоты и реальность Ваших требований;  
- собрать документы, подтверждающие нарушение Ваших прав, в том числе Ваш экземпляр претензии с отказом выполнить Ваши требования (если таковой имеется);

- продумать, кто может быть Вашим свидетелем.

- Перед обращением в суд Вам необходимо составить исковое заявление.

**Куда нужно обращаться за помощью:**

Если у Вас возникли сомнения по поводу реализации Ваших прав, Вы можете обратиться в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента экономики администрации района :телефоны 8(3466) 49 47 25, 49 47 09, 49 47 81,

Адрес электронной почты [OPR@nvraion.ru](mailto:OPR@nvraion.ru)

Местонахождение: г. Нижневартовск, ул. Таежная, д.19, каб.205-207

график работы: понедельник: с 09.00 час. до 18.00 час., перерыв: с 13.00 час. до 14.00 час.;

вторник – пятница: с 09.00 час. до 17.00 час., перерыв: с 13.00 час. до 14.00 час.;

суббота, воскресенье: выходные дни.

**ОБРАЩЕНИЕ В СУД**

**КАК ПОДГОТОВИТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ.**

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано).  
В исковом заявлении должны быть указаны (ст. 131 ГПК РФ):  
1) Наименование суда, в который подается заявление;

2) Наименование (Ф.И.О.) истца, его место жительства (регистрации);  
Для того, чтобы в случае необходимости можно было связаться с Вами, Вы также можете указать свой телефон, а если Вы проживаете не по адресу прописки, - указать и этот адрес.  
3) Наименование ответчика, его место жительства.

В случае если ответчиком, которому Вы предъявляете требования, является организация (изготовитель, исполнитель, продавец), необходимо указать юридический адрес организации-ответчика. Для того, чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес и телефон руководителя.

4) В чем заключаются нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца и его требования;

Вам нужно четко изложить, чем ответчик нарушил Ваши права и все требования к нему.  
5) Обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;

Вам нужно кратко изложить обстоятельства дела, указав, какие Ваши права нарушены, ссылаясь на соответствующие статьи закона.

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

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

Так, например, досудебный порядок предусматривается по искам о перевозках  и об услугах связи, и если Вы намерены подать иск в отношении пропавших из багажа вещей, то прежде всего необходимо в установленные сроки подать организации-перевозчику претензию. Если Вы не сделаете этого, Ваше исковое заявление судом принято не будет.

8) Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Вам нужно приложить к заявлению документы, подтверждающие обоснованность Ваших исковых требований. К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов Вам нужно будет представить во время заседания суда.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.  
Например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам.

**[Образцы  исковых заявлений Вы найдете на нашем сайте  www.nvraion.ru](http://Образцы  исковых заявлений Вы найдете  на нашем сайте  www.nvraion.ru  в разделе «Потребительский рынок»-«Защита прав потребителей». Телефон :8(3466) 49 47 25, 49 47 09 )****[в разделе «Потребительский рынок»-«Защита прав потребителей».](http://Образцы  исковых заявлений Вы найдете  на нашем сайте  www.nvraion.ru  в разделе «Потребительский рынок»-«Защита прав потребителей». Телефон :8(3466) 49 47 25, 49 47 09 )**

**КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НУЖНО ПРИЛАГАТЬ К ИСКОВОМУ ЗАЯВЛЕНИЮ**

К исковому заявлению прилагаются:

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которые Вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащие доказательством обоснованности Ваших исковых требований, а также копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют.  
Например, договор, квитанции об оплате, товарные и кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы, медицинские справки, претензия и т.д.  
- Документы, подтверждающие выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен законом или договором.  
Например, претензия к перевозчику, вытекающая из договоров перевозки грузов, пассажиров или багажа. К исковому заявлению должна быть приложена копия претензии с доказательством ее получения ответчиком.  
- Расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.  
- Расчет неустойки.

**Полезный совет по подготовке документов для обращения в суд**

Сделайте для себя копию своего судебного дела – снимите копии с искового заявления и всех относящихся к делу документов.  
Эта «копия дела» облегчит Вам подготовку к судебному заседанию, а если Вы решите обратиться к адвокату, то сможете представить ему все нужные документы.  
**Как подать документы в суд и в какой**

По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика и исковое заявление должно быть оплачено государственной пошлиной.

Однако по искам по защите прав потребителей в соответствии с п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.  
Вы можете предъявить иск в один из судов по Вашему выбору (п.7 ст.29 ГПК РФ):  
- по Вашему месту жительства (т.е. по месту жительства истца).  
- или по месту нахождения ответчика,  
- либо по месту заключения или месту исполнения договора.  
Вы можете подать исковое заявление судье на личном приеме или послать по почте.