



КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ,
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ
ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

СПРАВОЧНИК
по самозащите своих прав
потребителями
Ленинградской области

Ленинградская область
2017

Национальная система защиты прав потребителей в Российской Федерации включает в себя взаимодействие уполномоченного федерального органа в лице Роспотребнадзора, ряда других территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

Но при этом следует понимать, что без активного участия населения в сфере защиты прав потребителей система государственного надзора и общественного контроля не сможет оперативно отреагировать на множество ежедневных нарушений в этой высоко социально значимой сфере.

В этих условиях решающее значение приобретают вопросы реализации населением самозащиты права. Каждый из нас должен быть способен защитить свои права, владея основами самозащиты права в сфере защиты прав потребителей: зная требования Закона РФ «О защите прав потребителей», имея образцы написания претензий и обращений (исков) в суд.

Практика показывает, что в подавляющем большинстве случаев законные требования потребителей удовлетворяются в досудебном порядке.

Претензию следует направлять способом, позволяющим фиксировать факт направления и получения претензии.

Например, можно отправить претензию по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

Но при отказе выполнить законные требования потребителей на претензионном этапе наши граждане должны владеть основами подготовки иска в суд. Судебная практика также подтверждает правоту большинства потребителей, обратившихся за судебной защитой.

Так что же следует знать при обращении в суд?

Важным моментом являются сроки, в течении которых, потребитель может защитить свои права в суде. Общий срок исковой давности составляет три года. По общему правилу начало срока исковой давности - это день, когда потребитель узнал (или должен был узнать) о нарушении своего права. Если в договоре, заключенном потребителем на покупку товара или выполнение работы, установлен срок исполнения такого договора, то начало срока исковой давности исчисляется именно с даты указанной в договоре. Иногда срок исковой давности может быть менее трех лет.

Например, срок исковой давности для требований, предъявляемых в связи с ненадлежащим качеством работы, выполненной по договору подряда, составляет один год.

Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договоров перевозок автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, так же, составляет один год. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления иска.

Срок исковой давности по договорам имущественного страхования составляет два года.

Иски к железнодорожным перевозчикам, возникшие в связи с осуществлением перевозок грузов, багажа, грузобагажа, могут быть предъявлены в течение года со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления иска.

Судебные дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел. В делах по защите прав потребителей участвуют стороны: истец и ответчик.

Закон РФ "О защите прав потребителей" позволяет подавать исковое заявление в суд по выбору истца по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

В случае, если цена иска более пятидесяти тысяч рублей, иск подается в районный суд. Когда цена иска меньше пятидесяти тысяч, необходимо обращаться в мировой суд.

По искам, цена которых не превышает один миллион рублей, связанным с нарушением прав потребителей, не уплачивается государственная пошлина.

Исковое заявление в суд необходимо подавать в письменной форме.

В статье 131 "Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ перечислена информация, которую необходимо указывать в исковом заявлении в суд:

наименование суда, в который подается заявление; наименование истца, его место жительства наименование ответчика его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения; в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования; сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон; перечень прилагаемых к заявлению документов.

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

При этом следует помнить, что Вашими надежными союзниками в деле защиты прав потребителей в судебном порядке всегда остаются территориальные органы Роспотребнадзора и общественные объединения потребителей, к которым следует обращаться за получением эффективной профессиональной поддержки.

Образцы претензий

Возврат денежных средств за некачественный товар

Директору магазина _____
от _____
проживающего (ей) по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ года в Вашем магазине я купил (а) _____ стоимостью _____ рублей, что подтверждается кассовым чеком (товарным чеком, гарантийным талоном, тех. паспортом).

При эксплуатации, в течение гарантийного срока в товаре были обнаружены недостатки: _____.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и прошу вернуть уплаченную за некачественный товар денежную сумму в размере _____ рублей в установленный законодательством (ст. 22 Закона) 10-дневный срок.

В случае проведения проверки (экспертизы) качества товара, прошу обеспечить мое присутствие (п. 5 ст. 18. Закона).

Прошу выполнить мое требование в добровольном порядке (п.п. 5, 6 ст.13 Закона).

Дата _____

Подпись _____

Замена некачественного товара

Директору магазина _____
от _____
проживающего (ей) по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» ____ 20__ года в Вашем магазине я купил (а) _____
стоимостью _____ рублей, что подтверждается кассовым
чеком (товарным чеком, гарантийным талоном, тех. паспортом).

Изготовителем установлен гарантийный срок _____; срок гарантии
еще не истёк. При эксплуатации, в течение гарантийного срока в товаре были
обнаружены недостатки: _____.

Несмотря на неоднократный ремонт в гарантийной мастерской, недостатки
в товаре появлялись вновь. Это свидетельствует о том, что выявленные
недостатки существенные.

В соответствии со ст.ст. 18 и 21 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О
защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) я прошу заменить
некачественный товар в установленный Законом срок (ст.21 Закона) на товар
надлежащего качества аналогичной модели.

Прошу выполнить мое требование в добровольном порядке (п.5,6 ст.13
Закона).

Дата _____

Подпись _____

Безвозмездное устранение недостатков в услуге.

Директору предприятия _____
от _____
проживающего (ей) по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» ____20__ года между мной и Вами заключен договор на оказание услуги (указать вид услуги) _____. По договору мною было уплачено _____ рублей.

Являясь исполнителем, Ваша организация согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) обязана оказать услугу, качество которой должно соответствовать условиям договора или установленным обязательным требованиям.

Однако услуга была оказана ненадлежащего качества, а именно (подробно перечислить _____ признаки _____ ненадлежащего _____ качества) _____.

В соответствии со ст.ст. 29-30 Закона я требую безвозмездного устранения указанных недостатков в срок _____ (ст. 30 Закона).

Прошу решить вопрос в добровольном порядке (п.п. 5, 6 ст. 13 Закона).

Дата _____

Подпись _____

Возврат денежных средств за некачественную услугу.

Директору предприятия _____
от _____
проживающего (ей) по адресу _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» ____20__ года между мной и Вами заключен договор на оказание услуги (указать вид услуги) _____. По договору мною было уплачено _____ рублей.

Являясь исполнителем, Ваша организация согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) обязана оказать услугу, качество которой должно соответствовать условиям договора или установленным обязательным требованиям.

Однако услуга была оказана ненадлежащего качества, а именно (подробно перечислить _____ признаки _____ ненадлежащего качества).

Мною было предъявлено требование в соответствии со ст. 29 Закона о безвозмездном устранении недостатков выполненной услуги, однако, в установленный договором срок недостатки не были устранены.

В соответствии с указанной статьей Закона я отказываюсь от исполнения договора по выполнению услуги и требую возврата уплаченной мною суммы в размере _____рублей, а также компенсировать мне понесённые убытки в сумме _____ руб.

Соответствующие расчеты прилагаются.

Прошу решить вопрос в добровольном порядке (п.п. 5, 6 ст. 13 Закона).

Дата _____

Подпись _____

Образцы исковых заявлений

Возврат денежных средств за некачественный товар.

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление о возврате денежных средств, взыскании неустойки и возмещении морального вреда

«__» ____ 20__ г. в магазине _____ я купил _____ марки ____ стоимостью _____ руб.

Договор купли-продажи подтвержден кассовым чеком (товарным чеком, гарантийным талоном).

В период гарантийного срока товар вышел из строя, в связи с чем, я обратился в магазин с письменной претензией о расторжении договора и возврате денежных средств, уплаченных за некачественный товар.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель, которому продан товар с недостатками, имеет право на отказ от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы.

Мне в моих законных требованиях со стороны ответчика было отказано: моя претензия от _____ о возврате мне уплаченной суммы в установленный Законом срок _____ (ст.22) ответчиком оставлена без удовлетворения.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 15, 18, 22, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1. Возвратить мне сумму, уплаченную за некачественный товар в размере _____ рублей.

2. Оплатить мне неустойку за просрочку исполнения требования о возврате денежных средств в добровольном порядке в размере: _____ руб. (расчет прилагается)

3. Возместить мне убытки в сумме _____ руб.

4. Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб. за причиненные мне физические и нравственные страдания, вызывшиеся в том, что _____.

5. Взыскать штраф в бюджет иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Приложения:

1. Исковое заявление для ответчика.
2. Копия претензии.
3. Копии документов, подтверждающие убытки.
4. Копии документов, подтверждающие моральный вред.
5. Копия кассового (товарного) чека.

Подпись _____ Дата _____

Возврат денежных средств за некачественную услугу.

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

**Исковое заявление о взыскании денежной суммы, неустойки,
компенсации морального вреда**

«__»_____20__ г. я заключила с ответчиком договор подряда _____(номер, дата), согласно которому ответчик принимает на себя обязанности выполнить работы, согласно коммерческому предложению, которое является неотъемлемой частью договора.

По договору мною было уплачено _____ рублей.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту – Закон) исполнитель обязан выполнить работу, качество которой должно соответствовать условиям договора или установленным обязательным требованиям.

Ответчик изготовил и выполнил _____ работу, но были выявлены следующие недостатки: _____ (описание недостатков).

Согласно п. 1 ст. 29 Закона при обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы.

_____ (дата) я обратилась к ответчику с письменным заявлением с требованием устранить выше указанные недостатки в срок _____ (ст. 30 Закона), но моя претензия об устранении недостатков ответчиком была оставлена без удовлетворения.

В соответствии с п.1 ст. 29 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем.

_____ (дата) я обратилась к ответчику с письменным заявлением с требованием о возврате уплаченной денежной суммы в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона). Ответчик в удовлетворении требования отказал.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 15, 17, 29, 30, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» в связи с отказом от исполнения договора подряда _____ (номер, дата)

ПРОШУ суд:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу денежную сумму, уплаченную по договору подряда _____ (номер, дата) в размере _____ руб.

2. Оплатить мне неустойку за просрочку исполнения требований в размере: _____ руб. (расчет прилагается).

3. Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб. за причиненные мне физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что _____.

6. Взыскать штраф в бюджет иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Цена иска _____ руб.

Приложение:

1. Копия искового заявления.
2. Копия договора подряда _____ (*номер, дата*).
3. Копия коммерческого предложения.
4. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру.
5. Копия кассового чека.
6. Копии документов, подтверждающие моральный вред.
7. Копия заявления.

Истец: _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

" ____ " _____ 20__ г.

Безвозмездное устранение недостатков в товаре

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление

о безвозмездном устранении недостатков товара, взыскании неустойки, компенсации морального вреда.

В магазине _____ (наименование магазина или фирмы - продавца товара) расположенном по адресу: _____ (местонахождение, фактический адрес) "___" _____ 20__ года я приобрел _____ марки _____ по цене _____ рублей. Оплата стоимости товара подтверждается товарным и кассовым чеками.

Через _____ месяца после покупки товара, т.е. в пределах гарантийного срока, мною были обнаружены недостатки _____.

Я обратился в гарантийную мастерскую с заявлением от "___" _____ 20__ г., которая согласно договору с _____ (наименование магазина или фирмы - продавца товара) устраняет недостатки, обнаруженные в гарантийный период в товарах _____ марки _____. Указанные недостатки в гарантийной мастерской отказались устранять, ссылаясь на неправильную эксплуатацию с моей стороны и предложили устранить дефекты за дополнительную плату (копия прилагается).

После получения предложения истцом была направлена в адрес ответчика заказным письмом с уведомлением о вручении претензия.

Ответ был отрицательным (прилагается).

Согласно п. 5 ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон), продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и, поскольку имеется спор о причинах возникновения недостатков товара, провести экспертизу за свой счет.

Продавец грубо нарушил п. 5 ст. 18 Закона, а гарантийная мастерская и/или продавец должны были принять у меня пылесос для устранения недостатков.

На основании ст. 20 Закона недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом или организацией, выполняющей функции продавца на основании договора с ним, в течение _____ дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. Первое требование было заявлено мной "___" _____ 20__ года.

Согласно ст. 23 Закона за нарушение указанного срока ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 15, 18, 20, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки в товаре _____.

2. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за просрочку выполнения требования потребителя в размере _____ рублей (расчеты прилагаются).

3. Взыскать с ответчика в мою пользу в качестве компенсации морального вреда сумму _____ рублей.

Приложения:

1. Копии товарного и кассового чека.

2. Копия претензии от " __ " _____ 20 _ г. с распиской в получении претензии.

3. Документы на товар, полученные при его покупке.

4. Копия заказного письма и уведомление о получении письма _____
(наименование ответчика).

5. Расчет неустойки.

6. Копии документов, подтверждающие моральный вред

Дата подачи заявления: " __ " _____ 20 _ года

Подпись истца _____.

Безвозмездное устранение недостатков в услуге.

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление

«____» _____ 20__ г. я заключила с ответчиком договор подряда _____ (номер, дата), согласно которому ответчик принимает на себя обязанности выполнить работы, согласно коммерческому предложению, которое является неотъемлемой частью договора.

По договору мною было уплачено _____ рублей.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту – Закон) исполнитель обязан выполнить работу, качество которой должно соответствовать условиям договора или установленным обязательным требованиям.

Ответчик изготовил и выполнил _____ работу, но были выявлены следующие недостатки: _____ (описание недостатков).

Согласно п. 1 ст. 29 Закона при обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы.

_____(дата) я обратилась к ответчику с письменным заявлением с требованием устранить выше указанные недостатки в срок _____ (ст. 30 Закона), но моё требование ответчиком было оставлено без удовлетворения.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. ст. 4, 13, 15, 17, 29, 30, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» в связи с отказом от исполнения договора подряда _____ (номер, дата)

ПРОШУ суд:

1. Потребовать от ответчика устранить все выявленные недостатки в работе в срок _____.

2. Оплатить мне неустойку за просрочку исполнения требований в размере: _____ руб. (расчет прилагается)

3. Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб. за причиненные мне физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что _____.

4. Взыскать штраф в бюджет иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Цена иска _____ руб.

Приложение:

1. Копия искового заявления.

2. Копия договора подряда _____ (номер, дата).
3. Копия коммерческого предложения.
4. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру.
5. Копия кассового чека.
6. Копии документов, подтверждающие моральный вред.
7. Копия заявления.

Истец:

(подпись)

(Ф.И.О.)

" ____ " _____ 20 _ г.

Замена некачественного товара

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление о замене товара с недостатками, взыскании неустойки и возмещении морального вреда

«__» _____ 20__ г. в магазине _____ я купил _____ марки _____ стоимостью _____ руб.

Договор купли-продажи подтвержден кассовым чеком (товарным чеком, гарантийным талоном).

В период гарантийного срока товар вышел из строя, в связи с чем, я обратился в магазин с письменной претензией, где изложила свое требование на бесплатное устранение недостатков.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) потребитель, которому продан товар с недостатками, имеет право потребовать замены на товар этой же марки.

Мне в моих законных требованиях со стороны ответчика было отказано: моя претензия от _____ о замене товара в срок до _____ (ст.21 Закона) ответчиком оставлена без удовлетворения.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 15, 18, 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1. Заменить товар на качественные аналогичные марки.
2. Оплатить мне неустойку за просрочку исполнения требования о замене в добровольном порядке в размере: _____ руб. (расчет прилагается).
3. Возместить мне убытки в сумме _____ руб.
4. Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб. за причиненные мне физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что _____.
5. Взыскать штраф в бюджет иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Цена иска _____ руб.

Приложения:

1. Исковое заявление для ответчика.
2. Копия претензии.
3. Копии документов, подтверждающие убытки.
4. Копии документов, подтверждающие моральный вред.
5. Копия кассового (товарного) чека.

Подпись _____

Дата _____

Соразмерное уменьшение покупной цены.

В суд _____
(полное наименование суда)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Исковое заявление о соразмерном уменьшении покупной цены и уплате неустойки за невыполнение требования

« ____ » ____ 20__ г. я купил в магазине _____ (наименование товара)
____ (марка), стоимостью _____ руб.

Однако товар оказался с недостатками, а именно _____ (описать
недостатки).

Факт покупки товара подтверждается _____ (указать документы).

На основании п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите
прав потребителей» (далее – Закон) я потребовал соразмерного уменьшения
покупной цены на сумму _____ руб. (претензия от « ____ » ____ 20__ г.),
однако ответчик не выполнил моего законного требования в установленный
Законом срок (ст.22 Закона). Поэтому я повторил свое требование о
соразмерном уменьшении покупной цены, а также добавил законное
требование о выплате неустойки за просрочку выполнения моего требования
в сумме ____ руб. (п. 1 ст. 23 Закона) (претензия от « ____ » ____ 20__ г.).

Магазин _____ отказался выполнить мои требования, поэтому я
вынужден обратиться в суд с иском заявлением.

Действиями сотрудников магазина мне причинен моральный вред,
выразившийся в нравственных страданиях, пережитых мною в результате
неправомерных действий, _____ (обман, грубое обращение, оскорбление,
унижение и др.)

Нанесенный мне моральный вред я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13, 15, 18, 22, 23
Закона «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Вынести решение об уменьшении уплаченной мною денежной суммы
на _____ руб.

2. Оплатить мне неустойку за просрочку исполнения требования о
возврате денежных средств в добровольном порядке в размере: _____ руб.
(расчет прилагается)

3. Компенсировать мне моральный вред в размере _____ руб.

4. Взыскать штраф в бюджет иска за несоблюдение добровольного
порядка удовлетворения моих требований.

Цена иска _____ руб.

Приложения:

1. Копия документов, подтверждающих факт приобретения товара.
2. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.
3. Копия претензии от «__» _____ 20__ г.
4. Копия квитанции об оплате услуг адвоката
5. Копия искового заявления для ответчика
6. Копии документов, подтверждающие моральный вред

Дата _____

Подпись _____

