**МБУК ВР «МЦБ» им. М.В. Наумова**

****

**ПОСОБИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**«Мы и документы»**

Составила библиограф БЦПКИ:

Чуприкова О.А.

ст. Романовская

2019 год

**Глава I**

**Правовые основания защиты прав потребителей**

**и механизмы их реализации**

Основным законодательным документом, объединившим в себе правовые нормы, определяющие отношения между потребителем и продавцом, потребителем и изготовителем, потребителем и исполнителем работ и услуг является Закон РФ от 07.02.1992№ 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон).

Как видно из реквизитов этого документа, принят он был более четверти века назад, но до сих пор является одним из самых востребованных законодательных актов. Конечно же за годы существования Закон множество раз переписывался, в него вносились изменения и дополнения, к нему принимались многочисленные дополняющие и разъясняющие нормативные акты, сложилась и определенная правоприменительная практика.

С одной стороны, такое частое изменение Закона позволяет ему сохранять актуальность и максимально учитывать все то новое, что появляется на потребительском рынке, а с другой – превращает его в инструмент, для эффективного использования которого необходимы достаточно обширные знания и навыки.

В данном Практическом пособии мы остановимся на тех положениях Закона, к которым потребители обращаются чаще всего.

**Информация для потребителей**

Предоставление информации потребителям регулируется Законом «О защите прав потребителей» (ст. 8-12,36) и Законом «О рекламе».

Статья 8 Закона «О защите прав потребителей» гласит «Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце,) режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах».Подробные перечни сведений об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товаре приведены в ст. 9 и 10 Закона соответственно.

Что касается ответственности за предоставление ненадлежащей информации, то ее устанавливает ст. 12. При этом можно выделить два вида ненадлежащей информации: недостоверная, т.е. несоответствующая действительности и недостаточно полная, т.е. не позволившая потребителю сделать компетентный выбор товара или использовать данный товар по назначению. В этих случаях Закон предусматривает имущественную ответственность изготовителя (продавца, исполнителя).

Так непредоставление потребителю возможности получить при заключении договора (совершении покупки) необходимую достоверную информацию о товаре, работе или услуге трактуется в Законе как необоснованное уклонение продавца от заключения договора, дающее потребителю право потребовать возмещения убытков, причиненных ему таким уклонением, а если договор уже заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы. Если же недостатки в товаре или услуге возникли вследствие того, что продавец или исполнитель не предоставили потребителю полной достоверной информации, они несут такую же ответственность, как если бы эти недостатки имели место до заключения договора с потребителем.

Отдельно необходимо остановиться на таком источнике информации для потребителя как реклама. Реклама – это тоже информация, но для потребителя важно помнить, что основной целью размещения этой информации является продвижение товара на рынке, а вовсе не честный рассказ обо всех его свойствах.

Юридические нормы предписывают, в частности, что реклама должна быть распознаваема именно как реклама. Если таких знаков нет, данная реклама называется скрытой и законом запрещена. При рекламировании любых товаров и услуг не допускается реклама недостоверная и недобросовестная, а также порочащая деловую репутацию конкурентов и их товары. Рекламодатель несет ответственность за предоставляемые сведения, а если потребитель стал жертвой ненадлежащей рекламы, он может расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

На практике, на значительной части рекламных объявлений, помимо собственно «завлекательной части», при внимательном рассмотрении можно заметить надпись, как правило, сделанную мелким шрифтом и расположенной не на очень заметном месте «Не является публичной офертой». Что же означает термин «публичная оферта»? Он означает, что данная реклама предлагает потребителю заключить сделку на определенных условиях. Скажем: «Предлагаем до конца месяца приобрести обувь такой-то торговой марки по цене 3000 рублей». Это предложение является публичной офертой, поскольку в нем перечислены все условия сделки. А вот реклама «Приходите к нам! У нас большой выбор обуви по 3000 рублей за пару» - публичной офертой не является.

Ответ на публичную оферту (то есть предложение) на юридическом языке называется акцептом (согласием заключить договор на предложенных условиях). Если продавец отказывается от своего обещания, потребитель имеет право обратиться в суд с требованием о возмещении убытков, причиненных необоснованным отказом рекламодателя.

**Срок службы, срок годности, гарантийный срок**

С этими понятиями потребитель сталкивается постоянно, от продолжительности этих сроков во многом зависит в течение какого времени потребитель может обратиться с претензией на качество приобретенных товаров или услуг. Информирование потребителя об этих сроках обязательно, но справедливости ради, большинство покупателей в момент покупки редко интересуются такой информацией. Разберемся в этих понятиях.

Срок службы – период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине изготовителя (исполнителя).

Срок годности – период времени, по истечение которого товар считается непригодным для использования по назначению. Срок годности

в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметическую продукцию, медикаменты, бытовую химию и др. Продажа товаров с истекшим сроком годности не допускается.

Гарантийный срок – период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) принимает на себя повышенные обязательства перед потребителем. Например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в некоторых случаях заменять товар на новый.

Отсчет гарантийного срока начинается со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи товара установить невозможно, сроки исчисляются со дня изготовления. Бывает, что товар передан в срок, но пользоваться им нельзя по вине продавца. Скажем, мебель привезли, но не собрали, так как не хватило деталей или заболел сборщик. В подобных ситуациях «старт» гарантийного срока откладывается до того момента, пока продавец не устранит обстоятельства, мешающие эксплуатации товара. Есть случаи, когда гарантийный срок отсчитывается не со дня покупки, а с момента наступления соответствующего сезона. К таким сезонным товара относятся, например, одежда. Обувь, изделия из меха. В разных регионах даты наступления сезонов могут быть разными.

Если ни изготовитель, ни продавец не взяли на себя гарантийных обязательств, Закон предоставляет потребителю право предъявлять претензии по качеству товара в течение двух лет со дня покупки. Для работ (услуг) этот срок тоже составляет два года, исключением являются объект недвижимости – по ним претензии можно предъявлять в течение 5 лет.

Обнаружив недостатки в товаре в течение гарантийного срока, потребитель имеет право обратиться с претензией к изготовителю, импортеру, продавцу.

Достаточно часто торгующие организации вводят покупателей в заблуждение, пытаясь ограничить срок предъявления претензий исключительно гарантийный сроком. Между тем, закон предоставляет потребителю право предъявлять претензии и после окончания гарантийного срока – в течение двух лет. Ведь причиной возникновения недостатка может быть производственный брак, который проявился, когда гарантия уже закончилась, тем более, что на практике изготовители и продавцы, особенно таких товаров на обувь, одежда, кожгалантерея, стремятся установить совсем небольшие гарантийные сроки, зачастую до месяца.

С понятием гарантийного срока связано и проведение такой процедуры как экспертиза товара.

**Экспертиза**

Экспертиза товара – является ключевым моментом в установлении обоснованности предъявления требований потребителя о замене товара, его возврате или устранении выявленных недостатков и уменьшении покупной цены. Все эти требования могут быть удовлетворены продавцом только в случае, если выявленные дефекты носят производственный характер, т.е. возникли по вине изготовителя (продавца, импортера, уполномоченной организации).

Проводить экспертизу должны независимые специалисты – эксперты. Результаты экспертизы оформляются в виде документа – экспертного заключения, которое и является основанием для удовлетворения требований потребителя или отказа в нем.

Проводится экспертиза за счет продавца. Однако, в случаях, когда в результате экспертизы установлено, что выявленные дефекты носят эксплуатационный характер, т.е. возникли по вине самого потребителя, продавец вправе потребовать от своего покупателя возмещения расходов, связанных с проведением и организацией экспертизы. Организовать проведение экспертизы, если требования о возникновении дефектов заявлены в гарантийный срок, также должен продавец.

Покупатель по своему желанию, о котором он должен поставить в известность продавца, может присутствовать при проведении экспертизы. Для этого продавец обязан сообщить ему о месте и времени проведения экспертизы.

Если же недостатки возникли по истечении гарантийного срока, то потребителю необходимо самостоятельно обратиться в экспертную организацию и предъявить продавцу заключение, подтверждающее обоснованность его претензий. При подтверждении производственного характера выявленных дефектов продавец будет обязан не только удовлетворить требования потребителя, но и возместить ему расходы на проведение экспертизы.

Стоит обратить внимание и на тот факт, что законодательство не запрещает потребителю обращаться в экспертную организацию и без согласия продавца. Потребитель имеет право заказать независимую экспертизу в любое время: сразу после проверки качества продавцом, не дожидаясь проведения экспертизы, организованной магазином, или после нее. Однако, лучше все таки поставить продавца в известность о таком своем намерении, поскольку он также вправе участвовать в этой процедуре.

Многие экспертные организации практикуют проведение устных консультаций. Если потребитель сомневается в происхождении дефекта или хочет быть уверен в его происхождении до обращения в магазин, он может заранее проконсультироваться у специалиста.

Сроки проведения экспертизы определяются в зависимости от тех требований, которые предъявляет потребитель:

- 7 дней при предъявлении требования о замене товара;

- 10 дней при предъявлении требования о возврате денежных средств или уменьшении покупной цены;

- не более 45 дней при требовании об устранении недостатков, если иной срок для устранения недостатков не оговорен с потребителем.

**Права потребителя при выявлении недостатков товаров, работ или услуг**

Права потребителей при обнаружении недостатков в товаре регулируются Законом «О защите прав потребителей» (ст. 18 – 21) и Перечнем технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

Если в товаре обнаружены недостатки потребитель с течение гарантийного срока вправе обратиться к продавцу и по своему выбору предъявить ему одно из предусмотренных Законом требований:

- заменить товар на новый той же марки, модели или артикула;

- заменить товар на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом цены.

На исполнение этих требований продавцу дается 7 дней, при возникновении у него необходимости в проведении дополнительной проверки качества – 20 дней, если нужный для замены товар на момент обращения покупателя отсутствует – месяц. При этом если для замены товара длительного пользования требуется более 7 дней, то продавец в течение 3 дней обязан предоставить ему в безвозмездное пользование товар с аналогичными потребительскими свойствами.

Потребитель также вправе потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, иначе говоря уценить товар. В этом случае продавец обязан выплатить соответствующую договоренности сумму в течение 10 дней.

Если Вы согласны устранить возникший недостаток, то сделать это продавец должен в минимально необходимый срок. Предельный срок для устранения недостатков ограничен Законом и составляет 45 дней. Как вариант, Вы можете устранить недостаток при помощи третьих лиц, если продавец не располагает такой возможностью, предъявив последнему требование о возмещении понесенных Вами расходов. На возмещение расходов Закон отводит 10 дней. И конечно же, потребитель вправе потребовать расторгнуть договор и вернуть уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней. Перечень утвержден Постановлением Правительства от 10 ноября 2011 года № 924 течение этого срока вы должны по требования продавца за его счет вернуть ему товар с недостатками.

Однако в отношении технически сложных товаров, приведенных в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства № 924, требования о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы, а также требования о замене могут быть предъявлены только в течение 15 дней после совершения покупки.

По истечении этого срока данные требования подлежат удовлетворению в одном из трех случаев:

- обнаружение существенного недостатка;

- нарушение сроков, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» для устранения недостатков;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более, чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем, но при этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

При выявлении недостатков в выполненной работе, услуге потребителей могут быть предъявлены аналогичные требования.

Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя, связанных с обнаружением недостатка в товаре Статьей 23 Закона предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя, предъявленных в связи с выявлением в товаре недостатков. В соответствии с положениями этой статьи продавец (производитель, импортер) должен выплатить потребителю неустойку (пеню) в размере 1% цены товара за каждый день просрочки. В случае нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара продавец уплачивает потребителю пеню в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) еще жестче. Они регламентированы ст. 28 Закона и предусматривают выплату пени в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги).

**Обмен товара надлежащего качества**

Положениями статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставляется право обменять или вернуть (в случае, если обмен невозможен) товар надлежащего качества в течение 14 дней и при условии сохранения товарного вида товара. Однако это требование распространяется не на все товары, существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации № 55. В этот перечень входят многие технически сложные товары бытового назначения, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, бельевые и носочно-чулочные изделия, товары бытовой химии, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, мебельные гарнитуры, автомобили и мото-вело товары, животные и растения, непериодические издания и др.

Такие товары не подлежат обмену и возврату при отсутствии недостатков.

**Дистанционная торговля**

Дистанционной торговлей, точнее дистанционным способом продажи называют способ покупки по каталогам, рекламным проспектам, буклетам, фотоснимкам, а также заказ по телефону, через Интернет или другими способами, исключающими возможность ознакомления с приобретаемым товаром. Разновидностью дистанционной торговли является также продажа товаров по образцам, такой способ чаще всего используется при покупке мебели. Через Интернет или по каталогам чаще покупают технику, одежду, обувь, косметика, парфюмерию. Но какой бы товар Вы не заказывали, п.2. ст. 26.1 Закона предусматривает, что продавец до заключения договора должен предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном наименовании продавца (изготовителя), о цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В п.3 этой же статьи сказано, что при передаче заказа потребителю должна быть предоставлена вся информация о товаре в письменной форме, в том числе о сроках и порядке возврата. Это очень важный момент, на который необходимо обратить особое внимание. Если информация о сроках и порядке возврата товара потребителю была предоставлена письменно, то вернуть покупку без объяснения причин он может только в течение 7 дней после получения, т.е. в так называемый «период охлаждения». Если же такой письменной информации предоставлено не было, то вернуть заказ можно будет в течение 3 месяцев.

Вообще при покупке товара дистанционно, потребитель вправе передумать и отказаться от договора в любое время до передачи ему товара, а после передачи – в течение уже упомянутых 7 дней. Исключением являются только те товары, которые имеют индивидуально-определенные свойства и может быть использован только конкретно заказавшим его потребителей, например, мебель выполнена по Вашему проекту. Возвращаемый товар обязательно должен сохранять товарный вид. При этом продавец не вправе удерживать с потребителя какие-либо штрафные платежи или неустойки, не возмещаются только расходы на доставку. Срок возврата предварительно внесенной оплаты составляет 10 дней. Все эти требования распространяются на товары надлежащего качества, которые потребитель просто передумал покупать. Если же потребителю доставили некачественный товар, то в этом случае действуют те же правила, что и при покупке обычным способом.

**Защита прав потребителей при оказании услуг**

Выполнение работ (оказание услуг) потребителю регулируется ст. 27 – 39 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Наибольшее количество жалоб потребителей на исполнителей услуг связаны с нарушением последними сроков выполнения работ (оказания услуг). Наиболее часто это происходит при заказе строительных услуг, услуг по ремонту бытовой техники, автомобилей. На практике срок выполнения услуг определяется сторонами – исполнителем и потребителем в момент оформления заказа на исполнение услуги. Важно, чтобы этот срок обязательно был указан в договоре, наряд-заказе или ином

документе. Если срок выполнения работ нарушен, то потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работ третьим лицам, потребовав от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены или отказаться от договора. Необходимо отметить, что в этом случае, при отказе от договора исполнитель должен вернуть потребителю полностью всю уплаченную сумму, без каких-либо удержаний. Исключение составляют только случаи, когда потребитель, несмотря на нарушенные сроки, принял выполненную работу (оказанную услугу). В этом случае потребитель может заявить требование о выплате неустойки в размере 3% от цены выполнения услуги за каждый день просрочки.

При обнаружении в уже принятой работе (выполненной услуге) недостатков потребитель вправе требовать от исполнителя по своему выбору безвозмездного устранения недостатков, уменьшения цены за выполненные работы, повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов по устранению выявленных дефектов. Если выявленные недостатки являются существенными или в оговоренный срок не были устранен исполнителем, то потребитель вправе потребовать расторжения договора.

Также как и в случае с дистанционной продажей потребитель при заключении договора оказания услуг вправе передумать и в любое время отказаться от исполнения такого договора, но при условии, что он оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору. Особое внимание следует обратить на то, что фактически понесенные расходы должны быть подтверждены исполнителем документально. Например, если Вы заказали реставрацию мягкой мебели, а потом передумали это делать, то документально подтвержденными исполнителем расходами может являться чек на покупку обивочной ткани или фурнитуры.

Достаточно часто на практике, особенно при оказании строительных услуг, при заключении договора составляется смета. Смета может быть приблизительной или твердой. В интересах потребителя настаивать на составлении сметы, исполнитель обязан ее составить, если такое требование поступило. Лучше, если смета будет твердой. Тогда исполнитель не сможет изменить ее в сторону увеличения, но даже если смета приблизительная, то для исполнителя это означает, что при существенном изменении приблизительной сметы он в обязательном порядке должен будет согласовать это с потребителем.

Оказание многих бытовых услуг связано с тем, что исполнитель выполняет работы непосредственно с вещью потребителя. К таким услугам относятся, например, услуги химчисток, прачечных, мастерских по ремонту бытовой техники и товаров бытового назначения и др. К сожалению, не редко в процессе выполнения работ (оказания услуг) вещь может быть частично или полностью повреждена или просто утеряна. В таких случаях, руководствуясь ст. 35 исполнитель обязан в трехдневный срок заменить утраченную вещь на аналогичную, а при отсутствии такой возможности выплатить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

**Алгоритм действий потребителя**

Основной алгоритм действий потребителя условно состоит из трех этапов. Первый этап – это письменное обращение к продавцу (изготовителю, исполнителю). Иначе говоря, написание претензии.

Второй этап – проведение проверки качества товара (в случае если обращение связано с качеством товара, а не с нарушением сроков поставки или выполнения работ, оказания услуг). Проверку качества Закон предоставляет право продавцу (изготовителю, исполнителю) провести и своими силами, ведь получив претензию, продавец (производитель. Исполнитель) должен понять насколько она обоснована. В случае если потребитель не согласен с результатами проверки качества должна быть проведена экспертиза, которая и установит наличие или отсутствие дефекта и характер выявленных недостатков (производственный или эксплуатационный).

Если выполнение действий, предусмотренных первыми двумя этапами не привело к разрешению ситуации, то третий этап – это обращение в суд.

**Краткая инструкция по составлению претензий**

Общие правила составления и предъявления претензии, вне зависимости от того предъявляете Вы претензию к качеству товаров или услуг, одинаковы.

Претензию (жалобу, заявление) необходимо составлять в письменном виде, лучше в двух экземплярах. Один экземпляр письменного обращения вручается представителю продавца, другой остается у потребителя. На втором экземпляре представитель организации должен сделать отметку о получении претензии. Отметка может быть в виде подписи представителя, который принял Вашу претензию, с указанием его фамилии, имени и отчества, а также должности и даты обращения. Подпись сотрудника может быть заверена штампом или печатью предприятия. Текст претензии может быть напечатан или написан рукописным способом. В претензии должна быть кратко изложена сложившаяся ситуация и приведены максимально четко сформулированные требования, которые Вы предъявляете.

Желательно, чтобы в претензии были указаны:

- наименование организации и ее адрес;

 - ФИО руководителя (если они известны);

- ФИО заявителя и его адрес (т.е. Ваши данные);

- наименование документа – «Претензия», «Жалоба», «Обращение» и

т.п.;

- суть вопроса (описание сложившейся ситуации, с указанием времени, места, обстоятельств);

- конкретные требования (с указанием заявляемого размера возмещения);

- сроки удовлетворения этих требований; - подпись заявителя и дата обращения.

При изложении ситуации старайтесь по возможности использовать формулировки и соответствующие ссылки из законодательства.

Можно и даже нужно предупредить, что, если Ваши требования не будут удовлетворены, Вы обратитесь в суд.

В том случае, если представители организации отказываются принять у Вас претензию или Вы сами по каким-либо причинам не можете вручить свое обращение лично, можно воспользоваться другими способами. Например, отправить свое письменное обращение по почте. Лучше это сделать заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, предусмотренные законом для рассмотрения обращений потребителей.

Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если исполнитель откажется ее принять, то свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонился от приема документов. В акте обязательно указываются данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы при необходимости подтвердить этот факт в суде.

Достаточно часто потребители спрашивают, можно ли, направить претензию при помощи электронной почты. Конечно, возможно, но стоит иметь в виду, что в дальнейшем, в случае необходимости Вам будет очень сложно подтвердить сам факт отправления такой претензии. Поэтому мы рекомендуем при отправке претензии электронным письмом, продублировать отправку этого обращения почтовым отправлением.

Если претензия составлена грамотно, вероятность того, что продавец постарается найти компромисс и удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке достаточно высока.

**Судебная защита прав потребителей**

Чтобы обратиться в суд Вам необходимо написать исковое заявление

Исковое заявление подается в суд в письменной форме, в соответствии со ст. 131 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации в исковом заявлении должны быть обязательно указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;

- наименование истца (потребителя) – фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя истца и его контактная информация, если заявление подается представителем;

- наименование ответчика (туроператора), с указанием его места нахождения и номера телефона (если он известен потребителю);

- цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется);

- сведения об уплате государственной пошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения;

- предмет иска.

Для того чтобы определиться в какой суд Вам необходимо подать свое исковое заявление, рассмотрим подробнее требования Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 17 указанного Закона потребитель вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, 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. Следует помнить, что если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тысяч рублей, рассматриваются в районных судах. Однако, как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей, если в числе требований указаны требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска, исковое заявление надо подавать в районный суд.

Цена иска, которую Вы указываете в своем заключении, должна быть обоснована и подтверждена приведенным расчетом.

Помимо предъявления требований о ненадлежащем исполнении договорных обязательств, потребитель в соответствии со ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» вправе предъявить требования о возмещении морального вреда.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Если исковые требования не превышают миллиона рублей, то в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей», истец, т.е. потребитель, освобождается от уплаты государственной пошлины.

**К исковому заявлению необходимо приложить:**

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца на подписание заявления;

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования (договор, дополнительные соглашения, платежные документы и т.д.), копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют; полномочий и вместе с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

По истечении некоторого времени, в зависимости от загруженности судей (как правило, этот срок составляет не менее 3-4 недель), Вам должна быть направлена судебная повестка с вызовом в суд и с указанием даты и времени предварительного судебного заседания. В ходе предварительного судебного заседания судья должен прояснить позиции сторон и убедиться в том, что спор не может быть прекращен мировым соглашением.

Сроки рассмотрения и разрешения гражданских дел в районных судах согласно ст. 154 Гражданско-процессуального кодекса РФ не должны превышать два месяца со дня поступления искового заявления в суд, а мировым судьей до истечения месяца, но на практике эта норма закона практически не исполняется, в том числе и по причине крайней перегруженности судей.

Во многом сроки рассмотрения гражданских дел зависят и от отношения и позиции сторон процесса – перенесение судебных заседаний из-за неявки ответчика, истца или их представителей, требования о запросе дополнительных документов, проведении экспертиз или вызове свидетелей

 могут значительно увеличить продолжительность процесса.

Следует иметь в виду и то, что между победой в суде и восстановлением нарушенных прав с возмещением причиненного вреда тоже может пройти очень значительное время. Пленум Верховного Суда РФ в своем недавнем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей обязал суды в своих решениях указывать сроки исполнения действий, предписанных ответчику. Это позволит потребителю в дальнейшем более эффективно добиваться исполнения судебных решений по искам потребителей, привлекая судебных приставов.

Граждане могут вести свои дела в суде лично или через представителей. Личное участие в деле гражданина не лишает его права иметь в этом деле представителя. Наиболее распространенной формой

**Глава III**

**Справочная информация**

На сегодняшний день информационно-консультационной поддержке потребителей уделяется достаточно много внимания. Созданы механизмы, которые позволяют потребителю как получить необходимый минимум информации по интересующей его проблеме, в основном это организация работы «горячих линий», а также получить комплексную помощь, включающую в себя консультации, оказание помощи в составлении документов, проведение экспертизы товаров и услуг, юридическое сопровождение.

Функционирует телефон «горячей» линии для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам в сфере защиты прав потребителей: 8-800-100-74-17 и информационный раздел в области защиты прав потребителей на официальном сайте Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Официальный сайт: <http://www.rpndon.ru/>

Отдел Управления Федеральной Службы по Надзору в Сфере Защиты Прав Потребителей и Благополучия Человека

Адрес: г. Волгодонск, ул. Маршала Кошевого, 5

Номер телефона : +7 (8639) 24-78-60

+7 (8639) 24-32-21

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области

E-mail: master@61.rospotrebnadzor.ru

 [http://www.61.rospotrebnadzor.ru](http://www.61.rospotrebnadzor.ru/)

**Управление Роспотребнадзора по Ростовской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование отдела** | **Место нахождения,    адрес** | **Ф.И.О. начальника отдела** | **Tелефон, факс** |
| Отдел организации деятельности | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 17 | Минзулина Екатерина Дмитриевна | (863) 253-36-90факс: (863)253-21-90 |
| Отдел надзора за питанием населения | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 7 а | Родионова Маргарита Михайловна |  (863)263-66-38факс:(863)263-66-54  |
| Отдел надзора за условиями воспитания и обучения | г. Ростов-на-Дону, ул. Сержантова, 3 а | Колесник Оксана Юрьевна | (863) 223-73-84факс:(863) 223-73-98 |
| Отдел надзора за радиационной безопасностью | г. Ростов-на-Дону, ул. Сержантова, 3 а | Калинина Марина Владимировна |  (863)211-11-79 факс: (863)211-11-39 |
| Отдел надзора за условиями труда | г. Ростов-на-Дону, ул. Сержантова, 3 а | Лох Евгений Евгеньевич | (863) 223-73-89 факс: (863)223-73-88 |
| Отдел надзора за состоянием среды обитания и условиями проживания | 344019, Ростов-на-Дону, 7-я линия, 67 а | Коржов Сергей Анатольевич |  (863) 263-66-13 факс: (863)251-04-63 |
| Отдел эпидемиологического надзора | 344019, Ростов-на-Дону, 7-я линия, 67 а | Ненадская Светлана Алексеевна |  (863) 263-66-06 факс: (863)263-66-21 |
| Отдел защиты прав потребителей | г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66 | Живая Наталья Николаевна |  (863) 282-82-63 факс: (863)282-82-64  |
| Отдел государственной регистрации и лицензирования | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 17 | Становая Татьяна Юрьевна |  (863) 251-96-65 факс: (863)251-67-54 |
| Отдел надзора на транспорте и санитарной охраны территории | г. Ростов-на-Дону, ул. Сержантова, 3 а | Рыжков Юрий Владимирович |  (863) 223-73-97 факс: (863)223-74-02 |
| Отдел социально-гигиенического мониторинга | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 17 | Симоненко Ольга Ивановна | (863) 251-74-05 факс: (863)253-39-90 |
| Отдел кадров и государственной службы | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 7 а | ВолохинаЕлена Игоревна |  (863) 251-19-90 факс: (863)251-19-90 |
| Отдел юридического обеспечения | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 7 а | Юрданова Мария Михайловна | (863)  263-66-49 факс: (863)251-26-73 |
| Отдел бухгалтерского учета и отчетности | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 17 | Позднышева Тамара Николаевна |  (863) 263-65-53 факс: (863)251-69-83 |
| Планово-экономический отдел | 344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия, 17 | Лубенец Ольга Александровна | (863)  263-65-61 факс: (863)251-97-55 |

**Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ростовской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование территориального отдела** | **Место нахождения** | **Ф.И.О. начальника ТО** | **Tелефон, факс** |
| 1. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г.Азове, Азовском, Зерноградском, Кагальницком районах | 346780 Ростовская область, г. Азов, ул. Измайлова, д. 60 | Главный государственный санитарный врач по г.Азову, Азовскому, Зерноградскому, Кагальницкому районам  **Гарькавая Ирина Николаевна** | (86342)4-05-07 факс: (86342)4-05-07  |
| 2. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Белокалитвинском, Тацинском, Морозовском, Милютинском, Обливском, Советском районах | 347042 Ростовская область, г. Белая Калитва,ул. Коммунистическая, д. 23 "А" | Главный государственный санитарный врач   по Белокалитвинскому, Тацинскому, Морозовскому, Милютинскому, Обливскому, Советскому районам **Николенко Александр Николаевич** | (86383) 2-50-41 факс: (86383)2-02-11  |
| 3. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г.Новочеркасске, Аксайском, Багаевском, Веселовском районах | 346428 Ростовская область, г. Новочеркасск, пер. Юннатов, д. 3 | Главный государственный санитарный врач по  г. Новочеркасску, Аксайскому, Багаевскому, Веселовскому районам **Степанова Александра Владимировна** | (86352) 4-70-10 факс: (86352)2-77-36  |
| 4. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Миллеровском, Чертковском, Тарасовском районах | 346130, Ростовская область, г. Миллерово,ул. Тельмана, д. 3 | Главный государственный санитарный врач по Миллеровскому, Чертковскому, Тарасовскому районам **Харитонова Любовь Николаевна** | (86385)2-03-72 факс: (86385)2-03-72  |
| 5. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском, Заветинском, Зимовниковском районах | 347380, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Маршала Кошевого, д.5 | Главный государственный санитарный врач  по г. Волгодонску, Дубовскому, Ремонтненскому, Заветинскому, Зимовниковскому районам **Аносян Александр Сергеевич** | (86392) 5-64-29 факс: (86392)5-64-29  |
| 6. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Цимлянском, Волгодонском, Cемикаракорском, Константиновском, Мартыновском  районах | 347320 Ростовская область, г. Цимлянск, ул. Набережная, д. 14 | Главный государственный санитарный врач  по Цимлянскому, Волгодонскому, Cемикаракорскому, Константиновскому, Мартыновскому районам **Гордеев Владимир Алексеевич** | (86391) 2-17-81 факс: (86391)2-17-81  |
| 7. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Сальском, Целинском, Песчанокопском,  Егорлыкском, Орловском, Пролетарском(с) районах | 347636 Ростовская область, г. Сальск,ул. Островского, д. 3 | Главный государственный санитарный врач по Сальскому, Целинскому, Песчанокопскому,  Егорлыкскому, Орловскому, Пролетарскому (с) районам **Федченко Антонина Васильевна** | (86372) 5-61-19 факс: (86372)5-61-19   |
| 8. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г.г. Каменске-Шахтинском, Донецке, Гуково, Зверево, Красном Сулине, Красносулинском, Каменском районах | 347810 Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Пушкина, д. 79 | Главный государственный санитарный врач  по г.г.Каменск-Шахтинскому, Донецку, Гуково, Зверево, Красному Сулину, Красносулинскому, Каменскому районам **Тыквинская Валентина Трофимовна** | (86365) 7-22-60 факс: (86365) 7-99-96  |
| 9. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Таганроге, Неклиновском, Матвеево-Курганском, Куйбышевском районах | 347930 Ростовская область, г. Таганрог, Большой проспект, д. 16 "А" | Главный государственный санитарный врач  по г. Таганрогу, Неклиновскому, Матвеево-Курганскому, Куйбышевскому районам **Мусиенко Сергей Анатольевич** | (8634) 64-24-25 факс: (8634) 64-25-84  |
| 10. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Шахты, Усть-Донецком, Октябрьском (с) районах | 346500 Ростовская область, г. Шахты, ул. Шевченко, д.153 | Главный государственный санитарный врач  по г. Шахты, Усть-Донецкому, Октябрьскому (с) районам **Дзыза Виктория Викторовна** | (8636) 2-67-14 факс:(8636)22-67-14  |
| 11. | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Новошахтинске, Мясниковском, Родионово-Несветайском районах | 347930 Ростовская область, г. Новошахтинск, ул.Р.Зорге, 3 | Главный государственный санитарный врач  по г. Новошахтинску, Мясниковскому, Родионово-Несветайскому районам **Кириленко Николай Николаевич** | (86369)2-33-36 факс: (86369)2-33-36   |
| 12 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Шолоховском, Верхнедонском, Боковском, Кашарском районах | 346270 Ростовская область,Шолоховский район, ст. Вешенская, ул. Сосновый Бор, 1 а | Главный государственный санитарный врач  по Шолоховскому, Верхнедонскому, Боковскому, Кашарскому районам **Круглов Владимир Владимирович** | (86353) 71-2-05факс: (86353) 71-2-04    |