**Алгоритм действий при разрешении конфликтной ситуации**

       Прежде, чем обращаться в суд, попробуйте вначале сами защитить свои права в досудебном порядке. За время действия закона о защите прав потребителя обширная судебная практика показала продавцам, изготовителям и исполнителям, что в тех случаях, когда потребитель выдвигает свои законные требования, выгоднее мирно разрешить возникший конфликт, чем решать его в суде.

        Часто продавцы, изготовители и исполнители, видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают, что он не будет отстаивать свои права до конца, - это и служит наиболее частой причиной отказа выполнения законных требований потребителя в добровольном порядке. Поэтому часто бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения.

        Если же Вам отказывают в выполнении Ваших законных требований, - обращайтесь в суд. Хотя судебный процесс длится достаточно долго и потребует от Вас некоторых усилий и затрат времени, не стоит отказываться от подачи иска в суд, поскольку Вы можете добиться выполнения Ваших требований и получить полное возмещение ущерба, в том числе судебных издержек и морального вреда.

**Подайте письменную претензию или заявление с требованиями**

Если нарушены Ваши права потребителя (например, Вы купили товар с недостатками) - Вы вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными законом требованиями. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается выполнить их, Вам нужно подать ему письменную претензию или заявление с изложенными в нем требованиями.

**Как писать претензию?**

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако Вам нужно указать:

1) кому Вы направляете претензию, например, Директору магазина (указать магазин), Генеральному директору (указать фирму). Можете указать ФИО директора (если Вы знаете ФИО).

2) от кого претензия, Вам нужно указать свои ФИО и адрес, телефон - для связи с Вами.

3) далее - в отдельной строке - нужно написать ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ

4) далее - в тексте претензии изложить существо дела:

начните с начала:

Например, 21 марта 2016 года я приобрела в Вашем магазине холодильник или я заключил с Вами договор на оказание туристических услуг, далее изложите обстоятельства дела и существо Ваших претензий, для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов:

Например, согласно [ст.29 закона "О защите прав потребителей"](http://law.rambler.ru/library/norubs/9388/index.html%22%20%5cl%20%22549) я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку были допущены существенные недостатки оказанной услуги.

5) далее - четко сформулируйте свои требования

Например, прошу расторгнуть договор от 21.03.2016 года и вернуть мне уплаченные по договору 3.000 рублей. 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.

**Когда нужно обращаться к адвокату (юристу)?**

      Если у Вас возникли сомнения по поводу реализации ваших прав, Вы можете обратиться к адвокату (юристу), - это может быть на любой стадии конфликта, а еще лучше, до его возникновения.

      Особенно важно своевременно обратиться к адвокату (юристу), если дело касается крупной денежной суммы или незнакомой Вам сферы.

**Где можно получить юридическую помощь?**

Вы можете получить юридическую помощь:

- в организации потребителей - во многих таких организациях есть юридические консультации, где принимают юристы, специализирующиеся на защите прав потребителя;

- в любой другой юридической консультации.

**Обращение в суд**

Прежде чем обратиться в суд, необходимо подготовить документы, подтверждающие обоснованность исковых требований.

Перечень таких документов зависит от существа спора, но по любому делу должно быть составлено исковое заявление.

**Как подготовить исковое заявление?**

        Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано).

         В заявлении должны быть указаны ([ст.131 ГПК РФ](http://law.rambler.ru/library/norubs/18491/index.html%22%20%5cl%20%221522)):

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование истца, его место жительства, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

      Поскольку Вы являетесь истцом, Вы должны указать свои Ф.И.О. и адрес прописки.

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 или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

      Ответчиком является изготовитель (исполнитель, продавец), которому Вы предъявляете требования. Нужно указать юридический адрес ответчика.

      Для того чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес.

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 свои 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;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

        Вам нужно приложить к заявлению документы, подтверждающие обоснованность Ваших исковых требований. К заявлению лучше приложить копии документов.

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

**В скольких экземплярах должно быть исковое заявление?**

       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.

**Какие документы нужно прилагать к исковому заявлению?**

К заявлению прилагаются:

- **документы**, подтверждающие обстоятельства, на которые вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащими 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.

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

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

**Нужно ли прилагать подлинники документов или копии?**

       К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов Вам нужно будет представить во время заседания суда.

**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 закон делает исключение ([ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://law.rambler.ru/library/norubs/9388/index.html%22%20%5cl%20%22314)):

Вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины ([п.3 ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://law.rambler.ru/library/norubs/9388/index.html%22%20%5cl%20%222023)),

Вы можете предъявить иск в один из судов по Вашему выбору ([п.7 ст.29 ГПК РФ](http://law.rambler.ru/library/norubs/18489/index.html%22%20%5cl%20%22549)):

по Вашему месту жительства (т.е. по месту жительства истца), либо 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.

**Можно ли послать документы по почте?**

        Исковое заявление можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении).

       Посылая документы в суд по почте, сохраните почтовую квитанцию: если конверт потеряется на почте, то по квитанции Вы сможете его разыскать.