Судебная защита прав потребителей

**Куда обратиться?**

Дела о защите прав потребителей [подсудны](http://ivo.garant.ru/#/document/12128809/entry/22) судам общей юрисдикции. По общему правилу, при цене иска до 100 000 руб. дела [подсудны](http://ivo.garant.ru/#/document/12128809/entry/23105) мировому судье, в остальных случаях - районному суду. Дела по спорам о защите [неимущественных прав](http://ivo.garant.ru/#/document/70194860/entry/24) потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), а также требования о компенсации морального вреда подсудны районному суду.

С [судебным иском](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/172) о нарушении своих прав потребитель может по своему выбору обращаться в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора;

- нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из деятельности этого филиала или представительства.

Если иск заявлен в защиту прав [группы](http://ivo.garant.ru/#/document/12128809/entry/30040) лиц-потребителей, такой иск подается только по адресу ответчика.

Не все граждане охотно обращаются в суд: процедура эта непростая и отнимает много времени. Нужно иметь в виду, что суд вправе взыскать с продавца [штраф](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/1306) в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя, если его требования не были удовлетворены добровольно. Поэтому продавцы сами не заинтересованы в том, чтобы доводить дело до суда.

При обращении в суд потребитель вправе потребовать не только возврата денег, но также полного возмещения **убытков**, уплаты **неустойки** и компенсации **морального вреда**.

По искам, связанным с нарушением прав потребителя, потребители освобождаются от уплаты [госпошлины](http://ivo.garant.ru/#/document/10900200/entry/333036204), если цена иска не превышает 1 000 000 руб. Если цена иска превышает 1 000 000 руб., госпошлина уплачивается в [сумме](http://ivo.garant.ru/#/document/10900200/entry/3330363), уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб. Органы государственной власти, местного самоуправления, общественные объединения потребителей [освобождаются](http://ivo.garant.ru/#/document/10900200/entry/333036113) от уплаты госпошлины в любом случае.

[Неустойку](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/2301) рассчитывают, исходя из 1% от цены товара (работы, услуги) за каждый день просрочки удовлетворения требований потребителя. Размер возмещения морального вреда не ограничен и определяется судом. Доказывать свою невиновность должен продавец товара (услуги). Но из этого правила есть исключение. Если претензии к качеству товара потребитель не предъявил в период [гарантийного срока](http://ivo.garant.ru/#/document/10106035/entry/1905), доказывать, что дефекты возникли по вине продавца, придется самому потребителю.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного **срока исковой давности**. Общий [срок исковой давности](http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/entry/196) установлен в **3 года**. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований. Если для определенных отношений не установлены специальные сроки исковой давности, то применяется общий срок.

Течение срока исковой давности [начинается](http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/entry/200) со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права. Если срок исковой давности, не превышающий 6 месяцев, пропущен гражданином по причинам, признанным уважительными или такие причины имели место в последние 6 месяцев срока (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п.), суд в исключительных случаях может этот срок [восстановить](http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/entry/205).

На некоторые требования исковая давность [не распространяется](http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/entry/208). В частности, это относится к требованиям вкладчиков к банку о выдаче **вкладов**, к требованиям о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина.