# Зачем нужна претензия?

Хотя за исключением отдельных случаев[[1]](#footnote-1) закон не требует от покупателя направлять претензию продавцу, мы все же советуем воспользоваться этой возможностью по двум причинам:

1. Так вы можете обозначить свои претензии продавцу, и есть вероятность, что получится договориться без суда. Помните, что в среднем судебный процесс длится от 6 месяцев.
2. Если продавец все же проигнорирует ваши требования, то в случае их удовлетворения в судебном порядке вы можете взыскать за это дополнительный штраф.

Попробуйте вручить претензию продавцу с проставлением отметки о принятии. Если продавец откажется принимать претензию сразу, то направьте ее по почте ценным письмом с описью вложения[[2]](#footnote-2) и уведомлением о вручении (попросите у сотрудника почты). Для ответа на вашу претензию у продавца есть 10 дней[[3]](#footnote-3).

Претензию вы можете составить самостоятельно, используя наши шаблоны[[4]](#footnote-4). Если у вас возникнут какие-то сложности, то можно обратиться в нашу бесплатную юридическую консультацию по защите прав потребителей[[5]](#footnote-5).

# Как подготовить исковое заявление и направить его в суд?

**1. Определение подсудности**

Если уладить конфликт с продавцом мирно не получилось, то остается разрешать спор в судебном порядке. Для начала нужно определить, какой суд должен рассматривать ваше дело. Существует 3 варианта определения территориальной подсудности спора:

- по месту жительства (пребывания) потребителя;

- по адресу ответчика-организации (можно узнать в договоре или на сайте);

- по месту заключения или исполнения договора.

При цене иска не более 100 тыс. руб. иск подается мировому судье[[6]](#footnote-6), а свыше - в районный суд[[7]](#footnote-7).

Обратиться можно в течение трех лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и о том, кто является надлежащим ответчиком.

**2. Подготовка искового заявления для подачи в суд**

После того, как вы подготовили текст искового заявления (кстати, сделать это можно с помощью наших шаблонов[[8]](#footnote-8)), распечатайте его в трех экземплярах со всеми приложениями (первый экземпляр для вас, второй – для стороны, третий – для суда) и поставьте на каждом экземпляре свою подпись. Затем направьте иск стороне аналогичным способом, который использовался для претензии (ценным, с описью вложения и уведомлением о вручении). Далее сфотографируйте для себя опись и чек об отправке иска стороне и вложите оригиналы доказательств отправки в конверт с иском и приложениями для суда. Платить госпошлину по таким искам не требуется.

# Как происходит процесс рассмотрения дела?

После подачи иска вам необходимо отслеживать его регистрацию на сайте суда. Для этого на странице «Поиск по судебным делам» введите в поле «Стороны» свою фамилию или наименование продавца. Помните, что суд может не регистрировать ваш иск очень долго (в среднем до двух месяцев для районных судов). Лучше всего уточняйте в канцелярии/экспедиции по телефону или на личном приеме, зарегистрирован ли ваш иск.

После передачи дела судье назначается дата судебного заседания. Сначала назначается дата предварительного судебного заседания (иногда называется беседой). Узнать дату заседания можно на сайте или по телефону аппарата судьи. Также вам должна прийти повестка с указанием даты и места рассмотрения дела, однако иногда суды ее не направляют. На предварительном судебном заседании судья проверяет, готово ли дело к рассмотрению и назначает дату основного заседания.

# Как взыскать денежные средства по решению суда?

Если судебное решение вынесено в вашу пользу и срок для обжалования[[9]](#footnote-9) (1 месяц) прошел, то нужно написать заявление о выдаче исполнительного листа, которое вы также найдете в наших формах, и подать его лично либо отправить по почте.

Затем есть 2 способа получить денежные средства по решению суда:

Способ 1. Отдать лист на исполнение приставам

Найдите нужный отдел приставов, введя юридический адрес должника на сайте ФССП[[10]](#footnote-10). Затем подготовьте заявление о возбуждении исполнительного производства с указанием реквизитов для перечисления денежных средств. Подпишите заявление и вместе с оригиналом исполнительного листа направьте письмо (ценное, с описью вложения и уведомлением о вручении) приставам.

Отслеживайте дату возбуждения исполнительного производства в банке данных исполнительных производств[[11]](#footnote-11) по поиску юридических лиц. Если исполнительное производство долго не появляется в банке данных, то узнайте в канцелярии статус исполнения вашего заявления.

Плюс данного способа заключается в отсутствии необходимости самостоятельно выяснять, на каком именно из счетов юридического лица имеются средства, а минус в возможной длительности ожидания возбуждения производства.

Способ 2. Подать исполнительный лист в банк

Составьте заявление на поиск счетов должника, распечатайте в двух экземплярах (один для отметки) и подайте в любую налоговую. Иногда сотрудники требуют оригинал исполнительного листа на обозрение, поэтому возьмите его с собой. Через 10 рабочих дней получите сведения о счетах должника и подайте лист в один из банков. Узнайте по телефону горячей линии банка, каким образом можно подать исполнительный лист и направьте его вместе с заявлением о приеме исполнительного документа. Затем ожидайте смс-сообщения о статусе исполнения вашего документа.

Если денежные средства так и не были перечислены, то они, скорее всего, отсутствуют на счете данного банка. Подайте заявление об отзыве исполнительного листа и отнесите его в другой банк либо к приставам.

Такой способ во многом более оперативен, чем первый, однако иногда сложно с первого раза определить нужный банк, в котором имеются денежные средства.

1. ([п. 4 ст. 55](consultantplus://offline/ref=8D5536C527699CBFDB23DCC61EC48F620428C7F77DA1BC17B0BD5E8ACF51BA3BB93CC71D3AD908BED2E2A4AE5C15215BE50761DF3FEBD325PF73I) Закона о связи, [п. 1 ст. 161](consultantplus://offline/ref=8D5536C527699CBFDB23DCC61EC48F62042BCFFC79AABC17B0BD5E8ACF51BA3BB93CC71D3AD904B3D5E2A4AE5C15215BE50761DF3FEBD325PF73I) Кодекса внутреннего водного транспорта РФ) [↑](#footnote-ref-1)
2. https://www.pochta.ru/form?type=F107&restore=true [↑](#footnote-ref-2)
3. [ст. 22](consultantplus://offline/ref=5DDB1806B85ED9258AE9BF4C1EB011D85D40D50F5262AC1EE579EC78D3BB87B673562C6B70091D8FD987159D5122EF59EB3704763EEA397FaCYDJ) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" [↑](#footnote-ref-3)
4. https://molomonosovskiy.ru/adm/zpp [↑](#footnote-ref-4)
5. https://molomonosovskiy.ru/adm/ur\_cons [↑](#footnote-ref-5)
6. Определить подсудность можно здесь: <https://mos-sud.ru/territorial> [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://mos-gorsud.ru/territorial> [↑](#footnote-ref-7)
8. https://molomonosovskiy.ru/adm/zpp [↑](#footnote-ref-8)
9. ч. 2 ст. 321 ГПК РФ [↑](#footnote-ref-9)
10. https://r20.fssp.gov.ru/osp [↑](#footnote-ref-10)
11. https://fssp.gov.ru/iss/ip [↑](#footnote-ref-11)