

Право каждого гражданина на судебную защиту гарантировано Конституцией Российской Федерации. Потребитель товаров и услуг, права которого нарушены, имеет право обратиться в суд с иском о защите своих прав.

Необходимость подать исковое заявление о защите прав потребителя возникает в случае, когда нарушены права гражданина при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) и нарушенные права не восстановлены во внесудебном порядке.

Существует определенный порядок подачи исковых заявлений о защите прав потребителей.

#### **В какой суд подавать иск?**

Дела по искам о защите прав потребителей подведомственны судам общей юрисдикции – районным (городским) судам и мировым судьям.

В зависимости от цены иска дела о защите прав потребителей могут быть подсудны мировому судье – при цене иска, не превышающей 100 тысяч рублей; районному или городскому суду – при цене иска, превышающей 100 тысяч рублей.

Также районными (городскими) судами рассматриваются иски о защите неимущественных прав потребителей, например – обязать устранить недостатки ранее выполненной работы, а также требования о компенсации морального вреда.

Кроме того, существует **территориальная подсудность, которая определяет конкретный суд, в котором подлежит рассмотрению спор** – судебные участки мировых судей. Узнать номер и адрес мирового судебного участка можно на сайтах районных судов. Согласно ст.17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца (потребителя) по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;
- жительства или пребывания истца (потребителя);
- заключения или исполнения договора;
- нахождения филиала или представительства организации.

#### **В какие сроки потребителю нужно обращаться в суд?**

К потребительским спорам применяется общий срок исковой давности, составляющий три года с того момента, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав. Таким образом, исковое заявление следует подавать до истечения вышеуказанного трехлетнего срока.

#### **Государственная пошлина – нужно ли платить?**

Истцы по искам о защите прав потребителей **освобождаются от уплаты государственной пошлины**, если цена иска не превышает один миллион рублей.

#### **Обязательное досудебное урегулирование споров.**

Целесообразно до обращения в суд направить продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю, импортеру) претензию об устранении нарушений прав потребителя, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в удовлетворении законной претензии. Однако есть сферы, в которых предъявление досудебной претензии является обязательным. В таких случаях нельзя сразу подавать заявление в суд, иск вернут или оставят без рассмотрения.

В частности, претензионный порядок разрешения спора необходимо соблюсти в случае спора с оператором связи, вытекающего из договора об оказании услуг связи. Так же подача претензии обязательна и в случае спора в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза.

Если у потребителя возник спор с финансовой организацией, то потребителю в обязательном порядке необходимо обратиться в адрес финансовой организации с письменной претензией. В случае если обращение потребителя с претензией в финансовую организацию, нарушившую его права, оставлено без удовлетворения, то перед обращением в суд потребителю необходимо будет обратиться в адрес Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг. При несогласии с решением финансового уполномоченного

потребитель вправе обратиться в суд в течение 30 дней со дня принятия этого решения.

**Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда.**

В зависимости от обстоятельств, суд может возвратить иск или оставить его без движения. Если суд возвращает исковое заявление, Вам необходимо устранить недостатки, которые указаны в определении о возврате иска. После устранения обстоятельств, препятствующих принятию иска, Вы имеете право подать его снова.

При оставлении иска без движения суд выносит мотивированное определение, в котором указывает основания для оставления искового заявления без движения и срок, в течение которого истец должен устранить обстоятельства, послужившие основанием для оставления искового заявления без движения. Если Вы не устранили обстоятельства, указанные в этом определении, то исковое заявление и прилагаемые к нему документы возвращают Вам в порядке, установленном ст. 135 ГПК РФ.

*Информация подготовлена специалистами  
отделения защиты прав потребителей –  
консультационного центра*

**Ждем Вас по адресам:**

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Иркутской области**



**СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

**Консультационный центр и пункты  
по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр  
Роспотребнадзора –  
8-800-555-49-43**

# 15 МАРТА - ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

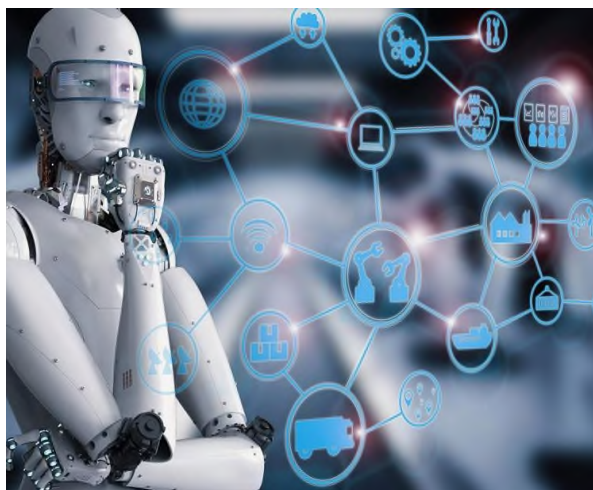
Ежегодно, 15 марта международная общественность отмечает **Всемирный день прав потребителей (World Consumer Rights Day)**.



Основные права потребителя:

- право на безопасность,
- право на информацию,
- право на выбор,
- право быть услышанным,
- право на потребительское образование,
- право на возмещение ущерба,
- право на удовлетворение базовых потребностей
- право на здоровую окружающую среду.
- право на возмещение ущерба,
- право на потребительское образование,
- право на удовлетворение базовых потребностей;
- право на здоровую окружающую среду.

Девиз Всемирного дня защиты прав потребителей 2024 года,



утвержденный Международной организацией потребителей (Consumers International) - «**Fair and responsible AI for consumers**» - «**Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей**».

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## 1. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ.

Важнейшим критерием потребительского выбора товаров или услуг является информация. Только обладая полной и достоверной информацией потребитель, может выбрать тот товар или услугу, которая в наиболее полной мере удовлетворяет его потребности и ожидания.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

## 2. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ.



Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работы, услуги) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

## 3. ПРАВО ВЫБОРА.

Потребитель имеет право на свободный выбор товара, услуги, исходя из своих потребностей и возможностей. Продавец не вправе навязывать потребителю товары, в которых тот не нуждается. Закон запрещает продавцу обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров, а также предоставлять без согласия потребителя дополнительные услуги за плату.

## 4. ПРАВО БЫТЬ УСЛЫШАНЫМ.

Право быть услышанным означает гарантию каждого потребителя на свободу слова, убеждения и выражение их. Это право включает свободу искать, получать и распространять информацию и идеи любыми законными средствами. Российским



потребителям право действительно быть услышанными, является их право на выбор суда.

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## 5. ПРАВО НА ЗДОРОВУЮ ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ.

Каждый гражданин имеет право на благоприятную окружающую среду, на ее защиту от негативного воздействия, вызванного хозяйственной и иной деятельностью, чрезвычайными ситуациями природного и техногенного характера, на достоверную информацию о состоянии окружающей среды и на возмещение вреда окружающей среде.



## 6. ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА.

Вред, причиненный потребителю или его имуществу вследствие недостатков товара, работы или услуги подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего, исполнителем. Ущерб жизни, здоровью или имуществу потребителя подлежит полной компенсации.

## 7. ПРАВО НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

## 8. ПРАВО НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕ БАЗОВЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.

Это право потребителя на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание. Под этим правом обычно понимаются принципы государственной политики, направленные на то, чтобы потребители имели доступ к некоторому набору благ, позволяющему им выживать.



# ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

**Искусственный интеллект** — это метод, позволяющий программному обеспечению мыслить разумно, подобно человеку. Искусственный интеллект достигается путем изучения моделей человеческого мозга и анализа способов, посредством которых человек приобретает, трансформирует и хранит информацию из окружения.



Искусственный интеллект принято разделять на четыре простые категории:

**I. Реагирующий.** У таких машин очень ограниченная память и «поле действия». Например, искусственный интеллект в шахматах создан только для того, чтобы анализировать действия игрока и подбирать наиболее оптимальный вариант для продолжения партии.

**II. Искусственный интеллект с ограниченной памятью.** Этот более продвинутой тип искусственного интеллекта обладает способностями реактивных машин, но добавляет концепцию прошлого. Хотя ИИ с ограниченной памятью не формируют воспоминаний, они осведомлены о недавнем прошлом и могут использовать данные, полученные в то время, чтобы влиять на свои решения. Пример - самоуправляемые автомобили.



**III. Искусственный интеллект с теорией разума.** Этот искусственный интеллект будет обладать не полноценным сознанием, а лишь подобием человеческого мозга. Такой искусственный интеллект будет понимать человеческие эмоции и даже будет способен поддерживать нормальную беседу, быть частью социума.

**IV. Искусственный интеллект, осознающий себя.** Для того, чтобы искусственный интеллект мог осознавать себя на таком же уровне, как и человек, ему требуется выполнение определенных условий, которые включают в себя:

1. Способность к коммуникации.
2. Высокий уровень самообучения.
3. Способность имитировать эмоции.
4. Обучение на основе опыта.

# СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА.

**Использование в интернете.** (Google-переводчик, голосовой помощник «Алиса»). Кроме того, по запросам, заданным с помощью речи, искусственный интеллект ищет картинки, прогнозы погоды.

**Транспорт.** ИИ используется в автономных транспортных средствах, маршрутизации и управлении трафиком, оптимизации логистики и прогнозировании спроса. Например, технология ИИ может быть применена для улучшения системы контроля светофоров в городе для более эффективного движения транспорта.



**Финансы.** ИИ помогает в обработке больших объемов финансовых данных, принятии решений по займам и инвестициям, автоматическом детектировании мошенничества и прогнозировании трендов на рынке.

**Информационные системы:** ИИ используется в различных консультационных системах для предоставления экспертных знаний и решения сложных проблем. Например, ИИ может быть применен в системах онлайн-поддержки клиентов для автоматического ответа на вопросы пользователей.

**Медицина.** Искусственные нейронные сети способны находить признаки патологий на маммографиях, МРТ, КТ, рентгеновских снимках. Системы с ИИ помогают врачам диагностировать болезнь Альцгеймера, проблемы с легкими. ИИ за считанные секунды способен оценить результаты исследований в то



время, как врач потратит на это не меньше 20-30 минут.

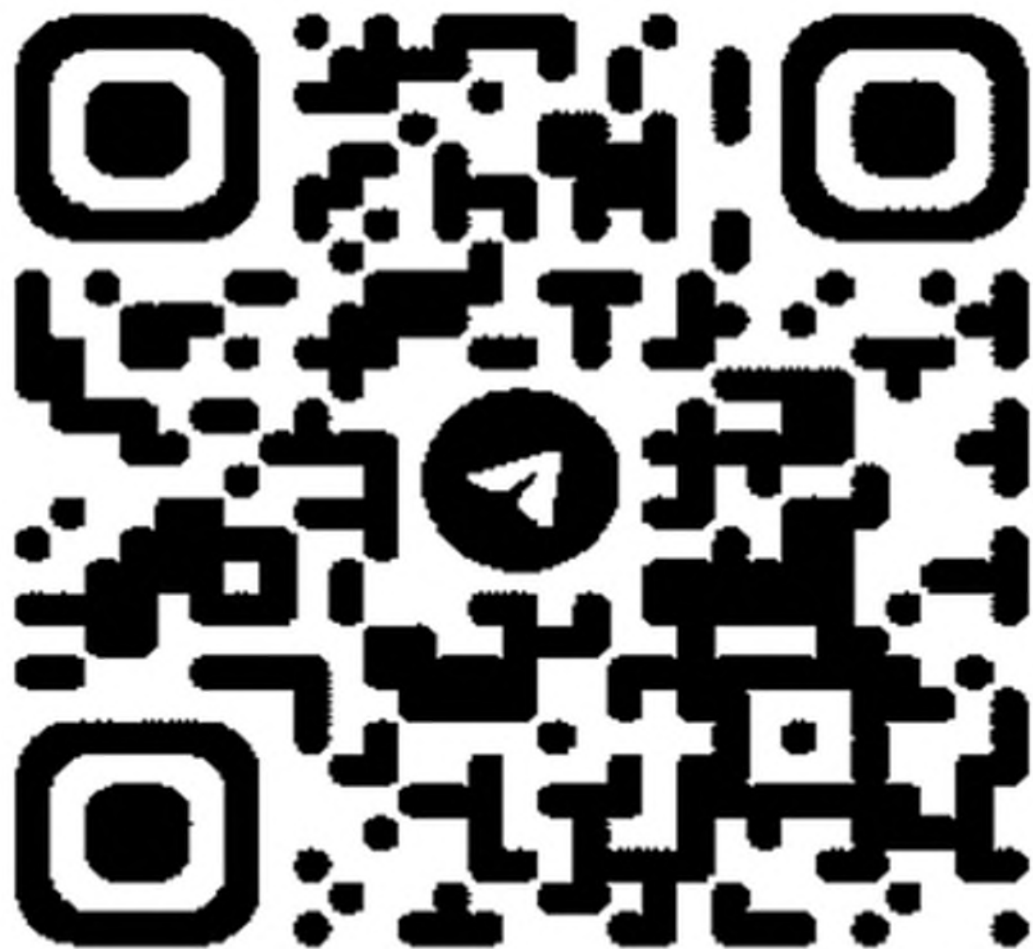
**Кибербезопасность:** ИИ применяется для обнаружения и предотвращения кибератак, идентификации аномального поведения и защиты данных. Например, алгоритмы машинного обучения могут анализировать сетевую активность для выявления потенциальных угроз и атак.

**Промышленность.** ИИ применяется для оптимизации производства, прогнозирования отказов оборудования и автоматизации производственных процессов.



**ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
НА НАШ **Telegram**.**

**ЗАЩИТА ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ИРКУТСК  
(ФБУЗ ЦГиЭ)**



**@ZPPIRKUTSKFBUZ**



## Судебная защита потребителя.

Право каждого гражданина на судебную защиту гарантировано Конституцией Российской Федерации. Потребитель товаров и услуг, права которого нарушены, имеет право обратиться в суд с исковым заявлением о защите своих прав.

Необходимость подать исковое заявление о защите прав потребителя возникает в случае, когда нарушены права гражданина при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) и нарушенные права не восстановлены во внесудебном порядке.

Существует определенный порядок подачи исковых заявлений о защите прав потребителей.

### **В какой суд подавать иск?**

Дела по искам о защите прав потребителей подведомственны судам общей юрисдикции – районным (городским) судам и мировым судьям.

В зависимости от цены иска дела о защите прав потребителей могут быть подсудны **мировому судье** - при цене иска, **не превышающей 100 тысяч рублей; районному или городскому суду** - при цене иска, **превышающей 100 тысяч рублей.**

Также районными (городскими) судами рассматриваются иски о защите неимущественных прав потребителей, например – обязать устранить недостатки ранее выполненной работы, а также требования о компенсации морального вреда.

Кроме того, существует **территориальная подсудность, которая определяет конкретный суд, в котором подлежит рассмотрению спор** - судебные участки мировых судей. Узнать номер и адрес мирового судебного участка можно на сайтах районных судов. Согласно ст.17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца(потребителя) по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца (потребителя);
- заключения или исполнения договора;
- нахождения филиала или представительства организации.

### **В какие сроки потребителю нужно обращаться в суд?**

К потребительским спорам применяется общий срок исковой давности, составляющий **три года с того момента, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.** Таким образом, исковое заявление следует подавать до истечения вышеуказанного трехлетнего срока.

### **Государственная пошлина – нужно ли платить?**

Истцы по искам о защите прав потребителей **освобождаются от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает один миллион рублей.**

### **Обязательное досудебное урегулирование споров.**

Целесообразно до обращения в суд направить продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю, импортеру) претензию об устранении нарушений прав потребителя, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в удовлетворении законной претензии. Однако есть сферы, в которых предъявление досудебной претензии является

обязательным. В таких случаях нельзя сразу подавать заявление в суд, иск вернут или оставят без рассмотрения.

В частности, претензионный порядок разрешения спора необходимо соблюсти в случае спора с оператором связи, вытекающего из договора об оказании услуг связи. Так же подача претензии обязательна и в случае спора в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза.

Если у потребителя возник спор с финансовой организацией, то потребителю в обязательном порядке необходимо обратиться в адрес финансовой организации с письменной претензией. В случае если обращение потребителя с претензией в финансовую организацию, нарушившую его права, оставлено без удовлетворения, то перед обращением в суд потребителю необходимо будет обратиться в адрес Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг. При несогласии с решением финансового уполномоченного потребитель вправе обратиться в суд в течение 30 дней со дня принятия этого решения.

### **Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда.**

В зависимости от обстоятельств, суд может вернуть иск или оставить его без движения. Если суд возвращает исковое заявление, Вам необходимо устранить недостатки, которые указаны в определении о возврате иска. После устранения обстоятельств, препятствующих принятию иска, Вы имеете право подать его снова.

При оставлении иска без движения суд выносит мотивированное определение, в котором указывает основания для оставления искового заявления без движения и срок, в течение которого истец должен устранить обстоятельства, послужившие основанием для оставления искового заявления без движения. Если Вы не устранили обстоятельства, указанные в этом определении, то исковое заявление и прилагаемые к нему документы возвращают Вам в порядке, установленном ст. 135 ГПК РФ.

*Информация подготовлена специалистами  
отделения защиты прав потребителей –  
консультационного центра*

#### **НАШИ КОНТАКТЫ:**

*г. Иркутск, ул. Трилессера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408*

*тел.: 8 (395-2) 63-66-22,*

*e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*