

Управление Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Тюменской области



# **Защита прав потребителей при приобретении товаров и услуг!**

Начальник отдела защиты прав потребителей  
Никоза Артем Александрович

Тюмень, 2024

# Всемирный день прав потребителей

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей, девизом 2024 года станет название - «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

## Сферы применения искусственного применения

Медицина: ИИ используется для диагностики и прогнозирования заболеваний, разработки новых лекарств и лечебных методов.

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

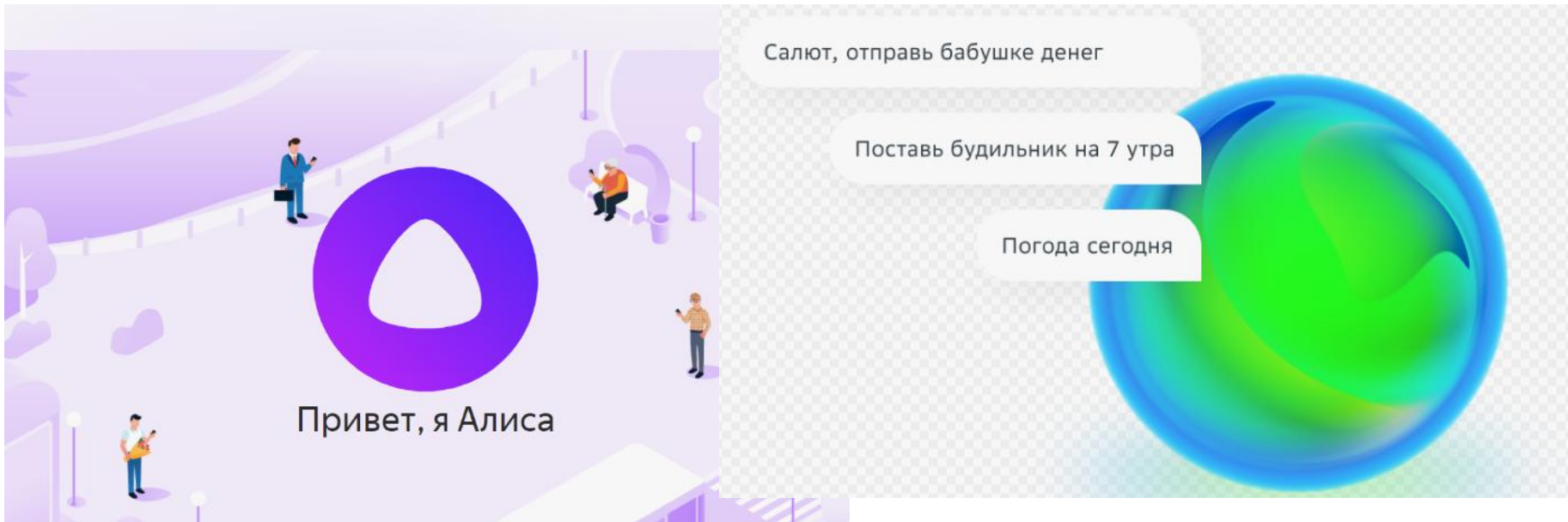
Торговля и электронная коммерция: ИИ используется для персонализации рекомендаций покупателям, прогнозирования спроса и улучшения клиентского опыта путем анализа поведения покупателей и предлагаемых им товаров и услуг.

Транспорт: ИИ используется в автономных транспортных средствах, маршрутизации и управлении трафиком, оптимизации логистики и прогнозировании спроса.

Образование: ИИ используется для индивидуализации образовательного процесса, создания адаптивных методов обучения и автоматической оценки.

# Всемирный день прав потребителей

Искусственный интеллект — свойство искусственных интеллектуальных систем выполнять творческие функции, которые традиционно считаются прерогативой человека.



# Всемирный день прав потребителей



# Всемирный день прав потребителей

## ИИ в сфере финансов

Существуют продукты, которые используют ИИ для помощи людям в управлении их личными финансами. Например, Digit — это приложение, основанное на искусственном интеллекте, которое автоматически помогает потребителям оптимизировать свои расходы и сбережения, основываясь на своих личных привычках и целях. Приложение может анализировать такие факторы, как ежемесячный доход, текущий баланс и привычки к расходам, затем принимать собственные решения и переводить деньги на отдельный сберегательный счёт

Автоматизированные помощники-советчики становятся все более широко используемыми в отрасли управления инвестициями. Автоматизированные системы предоставляют финансовые консультации и советы в управлении финансовым портфелем с минимальным вмешательством человека.



# Права потребителя

- На получение информации об услуге до заключения договора, в наглядной и доступной форме;
- Право на качество услуги;
- Право просвещение;
- Право на безопасность услуги;
- Право на судебную защиту;
- Право на возмещение морального вреда.

Законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом и другими законодательными актами установлено большое количество прав потребителей.



# Право на качество товара, услуги

## Статья 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара [по образцу и \(или\) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и \(или\) описанию.](#)

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

# Отказ от исполнения договора

Статья 12

Если при заключении договора потребителю не предоставлена информация о товаре, об услуге

Статья 18

Если потребителем в товаре выявлены недостатки

Статья 23.1

Если продавцом нарушен срок передачи предварительно оплаченного товара

Статья 25

Если товар надлежащего качества не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации

Статья 26.1

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.



# Отказ от исполнения договора

Статья 28

Нарушение сроков оказания услуг

Статья 29

Выявление в услуге недостатков

Статья 32

Односторонний отказ от исполнения договора в любое время

Право на неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, за нарушение сроков передачи товара оказания услуги (ст. 23, 23.1, 28, 31)

**Односторонний отказ продавца, исполнителя от исполнения договора действующим законодательством не предусмотрен (за исключением платных образовательных услуг в предусмотренных правилами №1441 случаях)**

# Отказ от исполнения договора вследствие недостатков в товаре (ст. 18)

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

# ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924


1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

# ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелоточарам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

# Государственный информационный ресурс «Защита прав потребителей»

← ↻ 🔒 zpp.rospotrebnadzor.ru Актуальная информация - Роспотребнадзор 🔒 📄 | :



## Роспотребнадзор

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей

- [Справочник потребителя](#)
- [Советы по здоровому питанию](#)
- [Нормативные правовые акты](#)
- [Информационно-аналитические материалы](#)
- [Органы и организации в сфере защиты прав потребителей](#)
- [Результаты проверок](#)
- [Продукция, не соответствующая обязательным требованиям](#)
- [Судебная практика](#)
- [Новости](#)
- [Для сотрудников](#)

 🔍

[Главная](#) / [Справочник потребителя](#)

## Актуальная информация

- [Актуальная информация](#)
- [Памятки](#)
- [Примерные формы документов](#)
- [Видеоматериалы](#)
- [Ответы на вопросы](#)

[Открыта продажа билетов для школьников со скидкой 50 % на летний сезон 2021 года](#)

[Пассажиры перевозчика в пригородном сообщении АО «Центральная пригородная компания» могут приобрести билеты в мобильном приложении «РЖД Пассажирам»](#)

[Пассажиры старше 65 лет до конца декабря смогут сдать «невозвратные» билеты в случае отказа от поездки](#)

[Новое расписание поездов дальнего следования на 2020/2021 годы](#)

[О возврате проездных документов пассажирами старше 65 лет на поезда дальнего следования и на поезда пригородного сообщения 7000 нумерации с местами для сидения](#)

[Сурдопереводчики онлайн будут помогать слабослышащим пассажирам на железнодорожных вокзалах](#)

[Об обращениях граждан](#)

[Об обновлении внешнего вида электронных билетов на поезда дальнего следования](#)

2021 © Роспотребнадзор

# Финансовая грамотность

## 7 качеств финансово грамотного человека

Готов  
к непредвиденным  
обстоятельствам



Понимает права  
потребителя  
финансовых  
услуг и способен  
отстаивать их



Избегает непомерных  
платежей и долгов  
по кредитам



Планирует  
свои доходы  
и расходы



Рационально  
выбирает  
финансовые  
продукты и услуги



Следит за  
состоянием  
личных  
финансов



Разбирается  
в финансовых  
вопросах

# Выбор финансового продукта

## АНАЛИЗИРУЕМ ФИНАНСОВЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



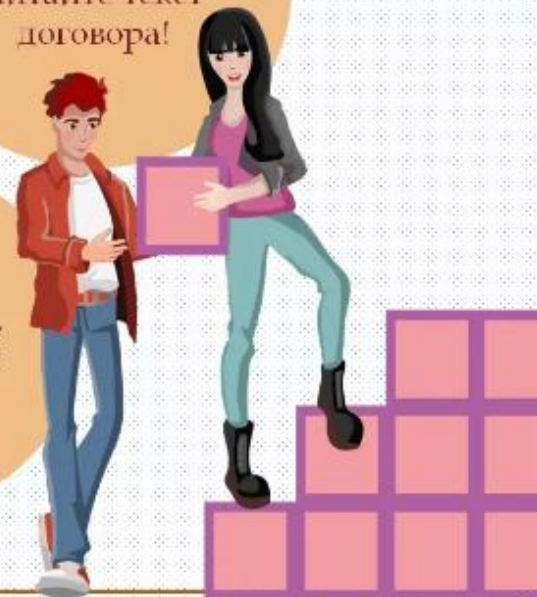
Принимайте  
финансовые  
решения  
обдуманно!

Изучите  
организацию, с  
которой  
собираетесь  
сотрудничать!

Внимательно  
читайте текст  
договора!

Используйте  
только  
надежные  
источники!

Анализируйте,  
сопоставляйте!



Умение сравнивать и анализировать – необходимое условие  
для принятия разумных финансовых решений!



# Финансовый комфорт



Понятие «финансового комфорта»: человек не должен ощущать финансового давления, тогда он сможет спокойно работать и выплачивать свой кредит.

Если же большая часть доходов идет на погашение займа и заемщику приходится буквально во всем себе отказывать – это угнетает его, он начинает хуже работать и в итоге может вообще отказаться от выплаты долга.



# Личный бюджет

**Личный бюджет** – это ваш персональный план доходов и расходов на определенный период – месяц, квартал, год.

Бюджет необходим для грамотного управления своими финансами. С помощью бюджета Вы можете спланировать, какие у Вас будут доходы, сколько Вы потратите, и самое главное – сколько у Вас останется для того, чтобы создать накопления и инвестиции, или совершить какие-то крупные покупки.

## **Принципы составления личного (семейного) бюджета**

- Наличие долгосрочных финансовых целей.
- Семейный бюджет на месяц, квартал или даже год – это лишь часть Вашего долгосрочного финансового плана. А долгосрочный финансовый план должен отражать Ваши личные цели и интересы, причем не только финансовые. Доходы должны быть больше расходов.
- Если вы хотите добиться роста Вашего благосостояния, необходимо следить за тем, чтобы доходы превышали расходы. Если пока не получается больше зарабатывать, необходимо постараться меньше тратить. Это принцип говорит о том, что Ваш бюджет должен быть положительным. **Формируйте несколько источников дохода.**



Дополнительные пополнения личного бюджета:

- Вложения в валюту.
- Банковские вклады.
- Недвижимость.
- Вложения в земельные участки.
- Фондовый рынок - акции.
- Вложения в золото.
- Вложения в себя.

The image contains several icons representing different investment options: a house, a gold coin, a stack of papers, a gold bar, and a certificate. A red starburst icon with the word 'КРЕДИТ' (Credit) is also present.

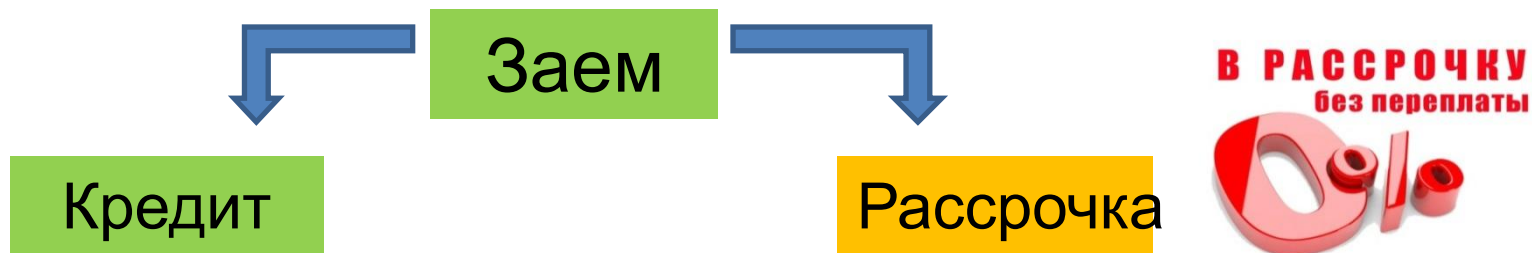
**Принципы распределения расходов. Здесь есть 3 принципа:**

- **Сначала заплати себе.** В первую очередь при планировании расходов следует зарезервировать сумму средств, которую Вы планируете отложить или инвестировать и только после это распределять оставшиеся средства.

- **Все остальные расходы следует разделить для себя на обязательные и необязательные.** Необязательные расходы могут быть отменены в случае форс-мажора или перерасхода по другим статьям.

- **Если Ваши доходы растут – это вовсе не означает, что расходы должны расти.** С ростом доходов естественно Ваше стремление больше тратить, поэтому расходы чаще всего также начинают расти, важно следить за тем, чтобы они росли медленнее, чем Ваши доходы.

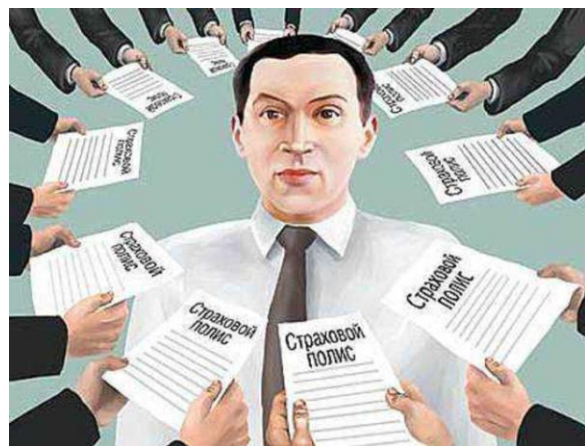
# Разъяснение положений законодательства



В данном случае договор на покупку товара заключается с торговой точкой, а кредитный договор подписывается с банком. При этом продавец получает деньги от банка, покупатель приобретает товар и обязанность рассчитаться с долгом в течение установленного срока, внося ежемесячно определенную сумму. По сути, рассрочка и кредит - одно и то же. Разница в том что, при покупке в рассрочку вы не переплачиваете за товар. И тут возникает вопрос: "При оформлении рассрочки заключается кредитный договор, в котором указана процентная ставка. В сумму ежемесячного платежа включены проценты за использования кредитом. Как же получается, что покупатель не переплачивает за товар?" Для того чтобы клиенту предоставить "0% годовых" торговая организация делает скидку на товар, а банк своими процентами эту скидку и накручивает. То есть все расходы берет на себя торговая организация. Отсюда и получается, что желанную вещь клиент приобретает без каких-либо переплат.

Рассрочка - когда рассрочку предоставляет сам магазин. Это и есть «истинная» рассрочка, где соглашение заключается непосредственно с самим продавцом, без каких-либо посредников. Проценты, дополнительные взносы и комиссии при этом виде расчета не предусматриваются. Единственное за что может быть придется доплатить – это за рассмотрение анкеты и оформление всех необходимых документов. Стоимость данной услуги магазины устанавливают сами и обычно включают в общую сумму рассрочки. Второе отличие рассрочки от кредита при покупке товара - это правоотношение. Договор купли-продажи должен составляться с продавцом. И в случае каких-либо претензий обращаться необходимо будет к нему. Сумма, составляющая стоимость товара, выплачивается ежемесячно равными долями. Чаще всего в этом случае предусматривается большая часть первоначального взноса (обычно не менее 30%).

# Можно ли выбрать иную страховую компанию нежели предлагаемую банком?



Кредитор обязан предоставить заемщику потребительский кредит (заем) на тех же (сумма, срок возврата потребительского кредита (займа) и процентная ставка) условиях в случае, если заемщик самостоятельно застраховал свою жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (пункт 2 статье 7 Федерального закона от 21.12.2013 года №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

## Можно ли отказаться от договора страхования ?

В соответствии с Указанием Банка России от 20 ноября 2015 г. N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования».

Указанным нормативно-правовым актом предусмотрена возможность возврата страховой премии:

- до начала действия договора - в полном объеме в течение 14 дней с момента заключения договора при отсутствии страхового случая;
- после даты начала действия страхования - частично, за вычетом суммы, пропорциональной сроку действия договора с даты начала действия страхования до даты прекращения.

При досрочном погашении кредитных обязательств их надлежащим исполнением потребитель вправе рассчитывать на возврат страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовали кредитный договор и договор страхования. В соответствии с абзацем 1 п. 3 ст. 958 ГК РФ при досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в [пункте 1](#) настоящей статьи, страховщик имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

С 01.09.2020 года! Если при предоставлении потребительского кредита (займа) кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, предоставляются услуги или совокупность услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа) – потребитель отказаться в течение 14 дней!

# Можно ли отказаться от оплаченных, но фактически не оказанных дополнительных услуг (не связанных с предоставлением кредита)?

В силу п. 1 ст. 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. Согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и п. 1 ст. 782 ГК РФ потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

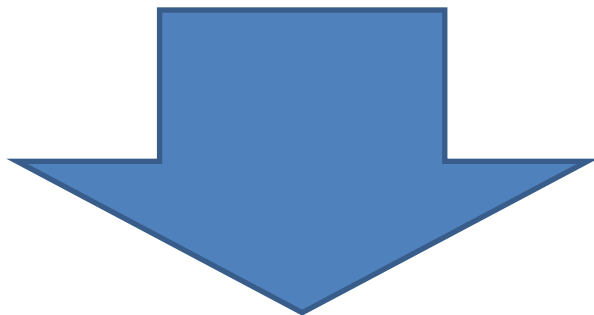
Указанные положения применяются в случаях, когда отказ потребителя (заказчика) от договора не связан с нарушением исполнителем обязательств по договору, возлагая на потребителя (заказчика) обязанность оплатить расходы, понесенные исполнителем в связи с исполнением обязательств по договору.

Право заемщика на отказ от дополнительных услуг, оказываемых при предоставлении потребительского кредита, допускается Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (ст. 7).

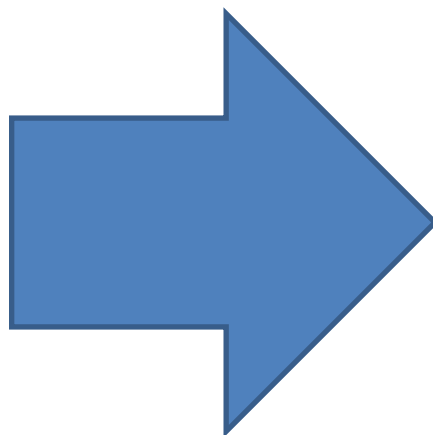
Например. Подключение и обслуживание системы "Интернет-банк", перевыпуск основной карты в течение года в связи с утратой, повреждением карты, утратой ПИН-кода, СМС-банк, Расчетно-кассовое обслуживание

# Договор инвестиционного страхования жизни

Инвестиционное Страхование  
Жизни  
Финансовая защита будущего



Не предоставлена информация об  
услуге, при заключении договора  
потребитель введен в заблуждение



# Договор инвестиционного страхования жизни

- ✓ Более доходные финансовые инструменты
- ✓ Налоговый вычет
- ✓ Деньги не делятся при разводе
- ✓ Деньги не декларируются, не подлежат аресту и конфискации
- ✓ Договор может быть заключен в пользу любого человека: в случае смерти застрахованного он получит выплату, не дожидаясь вступления в наследство.
- ✗ Не дает гарантий получения прибыли
- ✗ Непрозрачность инвестирования рискованной части
- ✗ До окончания договора нет возможности вернуть средства в полном объеме
- ✗ Не каждый случай ухода из жизни признается страховым
- ✗ Если у страховщика отзовут лицензию или он обанкротится, то получить выплату сложно.

20.04.2013 г. заключила с "Сбербанк страхование" инвестиционный договор страхования жизни на условиях "смартполис", внесла 100 тыс.рублей. Клиентский менеджер сбербанка, уговаривая его оформить, обещал 10% годовых минимум, а вообще около 30% годовых (В 2013 доход по вкладу в сбербанке был около 10%)...

Прошло 5 лет, договор истекает 13.05.2018. В результате: страховая сумма с учётом дохода 105 295, при этом 105 тыс. - это гарантированная страховая сумма (информация из личного кабинета 27.04.2018, думаю, за 2 недели вряд-ли изменится). Вот так, 295 рублей с барского плеча за пользование суммой в 100 тыс. в течение 5 лет! Это сколько % годовых? Ещё, я так понимаю, что бы получить обратно хотя бы свои деньги, нужно потрудиться и подождать: по истечении срока договора пишешь заявление, официальный срок приёма заявления 5 дней, потом недели 3 рассматривают.

# Договор инвестиционного страхования жизни

Инвестиционное страхование жизни (ИСЖ) это совмещение страхования жизни и получения дохода, за счет инвестиций, которые проводит страховая компания.

Страховыми рисками обычно являются:

смерть по любой причине;

получение инвалидности;

дожитие до истечения срока договора.

Что важно? Если стратегия инвестиций себя не оправдала, то застрахованный по окончании договора получает только сумму внесенных страховых взносов. В случае смерти клиента выплачивается также сумма внесенных страховых взносов и инвестиционный доход (если он есть) на дату смерти.

Нужно отметить, что как показывает практика исходя из условий договоров практически невозможно досрочно прервать договор и получить внесенные деньги. Скажем, если договор заключается на 5 лет (а это и происходит в большинстве случаев), **первые 2 года выкупная сумма обычно равна 0**. В дальнейшем выплата может составлять от 25 до 90 % внесенных средств. (Можно попробовать расторгнуть его обратившись в суд и признав кабальным, но гарантий на успех не 100%).





## Действия в случае нарушения прав потребителя

Попробовать урегулировать конфликт в досудебном порядке, составить письменную претензию

Обратиться в Роспотребнадзор

Обратиться в службу Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг

Обратиться в службу финансового уполномоченного

Чтобы избежать нарушения ваших прав потребителя еще на этапе заключения договора, внимательно читайте все документы и откажитесь от услуги в данном банке, если условия вам кажутся сомнительными

# Судебная защита прав потребителя финансовых услуг

Но можно сразу обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований к поставщику услуги. В судебном порядке вы сможете защитить свои права в суде с помощью юриста (адвоката), который поможет составить исковое заявление и добиться полного возмещения убытков и морального вреда:



- Четко сформулировать претензию и выдвинуть адекватные требования к ответчику (не завышая и не занижая)
- Кратко и четко сформулировать суть дела и свои претензии. Все исковые требования должны быть обоснованы
- Предоставить необходимые документы, а также доказательства своей правоты.

Какие именно документы необходимо приложить к исковому заявлению в каждом конкретном случае, а также как оформить само заявление, на какие законы сослаться при обосновании своих претензий к ответчику и какие доказательства предоставить – это все профессиональные обязанности вашего адвоката.

Но прежде чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если судебные издержки будут больше предполагаемого возмещения ущерба, а также если ваша правота сомнительна с точки зрения законодательства или доказательная база недостаточна и дело окажется заведомо проигрышным, подавать исковое заявление и ввязываться в судебное разбирательство – это пустая трата времени, нервов и денег.