Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Форма подготовлена с использованием правовых актов по состоянию на 25.04.2017.

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный суд [<1>](#P89)

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представитель истца: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(данные с учетом [ст. 48](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D811DlC24H)

Гражданского процессуального

кодекса Российской Федерации)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование или Ф.И.О.

продавца (исполнителя))

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей [<2>](#P94)

Исковое заявление [<3>](#P95)

о защите прав потребителя и о компенсации морального вреда

"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. между Истцом и Ответчиком был заключен Договор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (купли-продажи/возмездного оказания услуг/бытового подряда), в соответствии с которым Ответчик обязался в срок до "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. предоставить (или: оказать/выполнить) Истцу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а Истец оплатить товар (или: оказанные услуги/выполненные работы) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. Истец оплатил товар (или: оказываемые услуги/выполняемые работы) в размере \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с п. \_\_\_\_ Договора от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_ качество товара (оказываемых услуг/выполняемых работ) должно соответствовать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Вместе с тем товар (или: услуги/результат работ) не соответствует п. \_\_\_ Договора от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_, что выразилось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (или: Ответчиком нарушен срок, установленный Договором от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(Вариант:

Ответчиком были нарушены права Истца как потребителя, предусмотренные (выбрать нужное) [п. 5 ст. 5](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831DlC21H), [ст. ст. 7](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831AlC24H) - [10](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8318lC24H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".)

В результате нарушения ответчиком условий Договора от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_ (вариант: иных прав потребителя) Истцу причинены убытки (или: вред/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) в виде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Кроме того, по вине Ответчика Истцу пришлось пережить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что повлекло физические и нравственные страдания, чем ему был причинен моральный вред, который Истец оценивает в сумму \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей [<4>](#P97).

Согласно [п. 1 ст. 4](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831ClC21H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

(Вариант:

Согласно [п. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D801BlC2CH) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную [п. 1](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BlD24H) - [4 ст. 18](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8019lC2CH) или [п. 1 ст. 29](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D811FlC24H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации ([п. 2 ст. 12](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8316lC20H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном [ст. 14](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8317lC21H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя ([п. 3 ст. 12](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8316lC21H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").)

В соответствии с [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8018lC25H), [2 ст. 13](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8316lC2DH) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В силу [п. 1 ст. 14](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8317lC22H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

В соответствии с [п. 1 ст. 1064](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0644FE1DB069829E3E316808A97D762BD00F851ElC23H) Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Согласно [ст. 15](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0540FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8317lC25H) Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Согласно [абз. 1 ст. 151](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0540FE1DB069829E3E316808A97D762CD8l025H) Гражданского кодекса Российской Федерации если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В соответствии со [ст. 15](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821ElC21H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Требование (претензию) Истца от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ о

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, возмещении убытков и компенсации морального вреда в

размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей Ответчик добровольно не удовлетворил,

сославшись на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (или: осталось без ответа),

(мотивы отказа)

что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного и руководствуясь [ст. 15](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0540FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8317lC25H), [абз. 1 ст. 151](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0540FE1DB069829E3E316808A97D762CD8l025H), [ст. 1064](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCAB0644FE1DB069829E3E316808A97D762BD00F851ElC22H) Гражданского кодекса Российской Федерации, [ст. ст. 4](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831ClC20H) (или: [5](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831DlC24H), [7](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831AlC24H) - [10](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8318lC24H), [12](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D801BlC23H)), [13](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8018lC24H), [14](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8317lC21H), [15](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821ElC21H), [17](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821FlC27H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", [ст. ст. 131](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D851ClC2CH), [132](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D851AlC27H) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

ПРОШУ:

1. Обязать Ответчика устранить нарушение прав Истца как потребителя путем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Взыскать с Ответчика в пользу Истца возмещение убытков (вреда) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

3. Взыскать с Ответчика в пользу Истца компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

Приложение:

1. Копия Договора от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (при наличии).

2. Документы, подтверждающие оплату по Договору от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_ Истцом (при наличии).

3. Документы, подтверждающие нарушение прав Истца как потребителя.

4. Документы, подтверждающие причинение убытков (вреда) Истцу [<4>](#P97).

5. Расчет суммы исковых требований.

6. Копия требования (претензии) Истца от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_.

7. Доказательства отказа Ответчика от удовлетворения требования (претензии) Истца.

8. Копии искового заявления и приложенных к нему документов Ответчику.

9. Доверенность представителя от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_ (если исковое заявление подписывается представителем Истца).

10. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых Истец основывает свои требования.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Истец (представитель):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

--------------------------------

Информация для сведения:

<1> Согласно разъяснениям, данным в [п. 24](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F53799B5C9A60842FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D831AlC2DH) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду ([ст. ст. 23](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821FlC24H), [24](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821ClC26H) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Согласно [п. 2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D8018lC2CH) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

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

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

<2> Цена иска по искам о взыскании денежных средств, согласно [п. 1 ч. 1 ст. 91](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8AE074EFE1DB069829E3E316808A97D762BD00D871ClC23H) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы.

<3> Согласно [п. 3 ст. 17](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB6C8A70442FE1DB069829E3E316808A97D762FlD29H) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCA70446FE1DB069829E3E316808A97D762BD10B87l12BH), [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCA70446FE1DB069829E3E316808A97D762BD10B87l129H) Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины освобождаются истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает 1 000 000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с [пп. 1 п. 1 ст. 333.19](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCA70446FE1DB069829E3E316808A97D762BD20A8Al12FH) Налогового кодекса Российской Федерации и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.

При рассмотрении дел о компенсации причиненных нравственных или физических страданий необходимо учитывать, что моральный вред признается законом вредом неимущественным, несмотря на то что он компенсируется в денежной или иной материальной форме. Учитывая это, государственная пошлина по таким делам должна взиматься на основании [пп. 3 п. 1 ст. 333.19](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379AB7CCA70446FE1DB069829E3E316808A97D762FD109l821H) Налогового кодекса Российской Федерации, предусматривающего оплату исковых заявлений неимущественного характера ([п. 10](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F5379EB0CAAD004CA317B8308E9C393E371FAE347A2AD00D87l12DH) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20.12.1994 N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда").

<4> При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости ([п. 45](consultantplus://offline/ref=43A0EE788484E965B1ED4D73BBA9F53799B5C9A60842FE1DB069829E3E316808A97D762BD00D821ElC27H) Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").