|  |
| --- |
| "Электронный журнал "Азбука права", 29.12.2018 |

НУЖНО ЛИ ПОТРЕБИТЕЛЮ СОБЛЮДАТЬ

ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА?

Соблюдение претензионного порядка необходимо при наличии требований к оператору связи, перевозчику, страховщику по выплате страхового возмещения по договору ОСАГО, к туроператору. В остальных случаях соблюдение претензионного порядка является целесообразным.

**Когда соблюдение претензионного порядка обязательно**

Оговорка о необходимости соблюдения досудебного порядка урегулирования спора, как правило, содержится в отраслевом законе, регулирующем оказание тех или иных услуг. Обязательный претензионный порядок предусмотрен, в частности, в следующих случаях:

1) неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи ([п. 4 ст. 55](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AE918C7DDD8C462B82B367E87377441BF1234521B1F90A0E24U5F) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ);

2) претензии, связанные с перевозкой груза, пассажира, багажа в зависимости от вида транспорта или связанные с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом ([п. 1 ст. 797](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF998B79D08D462B82B367E87377441BF1234521B1F80B0A24U1F) ГК РФ; [п. 3 ст. 124](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AE908B7ED185462B82B367E87377441BF1234521B1F90A0E24U0F) ВК РФ; [п. 1 ст. 161](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF988976DF89462B82B367E87377441BF1234521B1F9060324U2F) КВВТ РФ; [ч. 2 ст. 39](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF908F77DE89462B82B367E87377441BF1234521B1F90D0324U8F) Закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ; [ст. 120](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AE908C79D88B462B82B367E87377441BF1234521B02FU0F) Закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ);

3) заявление требований об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО ([п. 1 ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF98887EDF8F462B82B367E87377441BF1234526B62FUDF) Закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ);

4) претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров ([ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADC8D462B82B367E87377441BF1234521B02FUDF) Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ);

5) заявление имущественного требования к финансовой организации, взаимодействующей в установленном порядке с финансовым уполномоченным (уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг). В указанном случае в рамках досудебного урегулирования спора необходимо сначала обратиться с заявлением в финансовую организацию, а после его рассмотрения - к финансовому уполномоченному ([ст. 1](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90F0A24U9F), [ч. 2 ст. 15](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90E0D24U2F), [ст. 16](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90E0D24U5F), [ч. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90D0D24U2F) Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ).

***Справка.*** *Финансовые услуги*

*К финансовым услугам, в отношении которых применяется досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным, относятся услуги, оказываемые (*[*ч. 1*](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90D0324U7F)*,* [*2 ст. 28*](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0A24U4F)*,* [*ч. 1 ст. 30*](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0824U7F)*,* [*ст. 32*](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867CD08F462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0924U5F) *Закона N 123-ФЗ):*

*- страховыми организациями (по договорам ОСАГО, ДСАГО, страхования средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) - с 01.06.2019, по иным договорам страхования - с 01.11.2019);*

*- микрофинансовыми организациями (с 01.01.2020);*

*- кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами, кредитными организациями, негосударственными пенсионными фондами - с 01.01.2021;*

*- любыми организациями, организовавшими с 03.12.2018 взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе и включенными в перечень таких организаций, размещенный на сайте Банка России.*

Несоблюдение правил об обязательном претензионном порядке является основанием для возвращения искового заявления ([п. 1 ч. 1 ст. 135](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AE908B7DD98F462B82B367E87377441BF1234521B1F9090C24U3F) ГПК РФ).

Кроме того, подача претензии в адрес нарушителя прав потребителей обязательна в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (Роспотребнадзор), с требованием провести внеплановую проверку в отношении организации или ИП. Данное требование не распространяется на обращения, содержащие указание на возникновение угрозы причинения вреда жизни или здоровью гражданина или причинение такого вреда ([пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99897ADB88462B82B367E87377441BF1234523B02FU0F) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF90867DDD89462B82B367E87327U7F) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

**Когда соблюдение претензионного порядка целесообразно**

Для потребителя досудебный порядок важен также в тех случаях, когда законодательством установлены определенные сроки для удовлетворения требований потребителя, которые исчисляются со дня предъявления требования к организации или ИП, например:

- семь дней на замену некачественного товара (если недостаток очевиден) ([п. 1 ст. 21](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0324U1F) Закона от 07.02.1992 N 2300-1);

- десять дней на возврат уплаченной за товар денежной суммы ([ст. 22](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0324U5F) Закона N 2300-1).

Заявление такого требования сразу в суд лишено смысла, поскольку организация или ИП до предъявления требований к ним не могут знать о возникновении у потребителя претензий, а при предъявлении таковых могут добровольно удовлетворить требования потребителя.

Кроме того, если требования потребителя не будут исполнены в добровольном порядке, то впоследствии, при обращении в суд, потребитель может требовать уплаты штрафа в размере 50% от присужденной ему суммы или неустойки за каждый день просрочки удовлетворения его претензии ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0C24U5F), [ст. ст. 23](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90C0324U9F), [30](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90D0824U8F), [п. 3 ст. 31](consultantplus://offline/ref=77EAFB85ED55AF0C96901F25F6234026AF99867ADA84462B82B367E87377441BF1234521B1F90D0924U7F) Закона N 2300-1).