

## 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 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 ГК РФ](#); [п. 3 ст. 124 ВК РФ](#); [п. 1 ст. 161 КВВТ РФ](#); [ч. 2 ст. 39 Закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ](#); [ст. 120 Закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ](#));

3) заявление требований об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО ([п. 1 ст. 16.1 Закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ](#));

4) претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров ([ч. 2 ст. 10 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ](#));

5) заявление имущественного требования к финансовой организации в связи с поэтапным введением института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг ([ч. 2 ст. 15](#), [ч. 1 ст. 25 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 ст. 28, ст. 32 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.*

Несоблюдение правил об обязательном претензионном порядке является основанием для возвращения искового заявления ([п. 1 ч. 1 ст. 135 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 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](#) 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](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1);

- десять дней на возврат уплаченной за товар денежной суммы ([ст. 22](#) 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](#), [ст. ст. 23, 30](#), [п. 3 ст. 31](#) Закона N 2300-1).

---