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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Нужно ли потребителю соблюдать претензионный порядок урегулирования спора?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Соблюдение претензионного порядка необходимо при наличии требований, в частности, к оператору связи, перевозчику, туроператору, страховщику по выплате сумм страхового возмещения. При предъявлении требования об изменении или расторжении договора досудебное урегулирование спора также обязательно. |  |

**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 ([п. п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100012), [33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100103) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18):

1. неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи ([п. 4 ст. 55](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474039&dst=100545) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101401) ГК РФ; [п. 3 ст. 124](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454299&dst=100540) ВК РФ; [п. 1 ст. 161](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=455143&dst=100992) КВВТ РФ; [ч. 2 ст. 39](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460038&dst=100298) Закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ; [ст. 120](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454233&dst=119) Закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ);
3. претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров ([ч. 2 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=472828&dst=114) Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ);
4. требование потребителя финансовых услуг к финансовой организации, взаимодействующей в установленном порядке с финансовым уполномоченным (например, к страховой организации для получения страхового возмещения в рамках ОСАГО или имущественные требования в размере не более 500 тыс. руб., вытекающие из договора добровольного страхования имущества) ([ч. 1 ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449887&dst=33) Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ; [п. п. 84](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479581&dst=100188) - [86](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479581&dst=100191) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 25.06.2024 N 19).

В последнем случае необходимо сначала обратиться в финансовую организацию с заявлением, содержащим требование об исполнении обязательства (если из НПА или договора следует необходимость обращения с таким заявлением), затем с заявлением о восстановлении нарушенного права, а после, при соблюдении определенных условий, - к финансовому уполномоченному ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449887&dst=37), [1.1 ст. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449887&dst=38), [п. 1 ч. 1 ст. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449887&dst=9) Закона N 123-ФЗ; [п. 1 ст. 16.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454213&dst=705) Закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ).

Кроме того, соблюдение досудебного порядка урегулирования спора обязательно, если потребитель намерен изменить или расторгнуть договор ([п. 2 ст. 452](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=102145) ГК РФ; [п. 60](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=315088&dst=100131) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 6, Пленума ВАС РФ N 8 от 01.07.1996; [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100014) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

В случае одностороннего отказа от исполнения договора при обращении в суд с иском о признании договора расторгнутым соблюдение досудебного порядка урегулирования спора не требуется ([п. 33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100111) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Несоблюдение правил об обязательном претензионном порядке является основанием для возвращения искового заявления или оставления иска без рассмотрения ([ч. 4 ст. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1162), [п. 1 ч. 1 ст. 135](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100663), [ст. 222](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1365) ГПК РФ; [п. п. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100076), [22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100079), [27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100085) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100391) Закона N 2300-1);
* десять дней на возврат уплаченной за товар денежной суммы ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) 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 и неустойки за каждый день просрочки удовлетворения его претензии ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365), [ст. ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399), [30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100228), [п. 3 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100237) Закона N 2300-1; [Определение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ARB&n=588689) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18.06.2019 N 77-КГ19-8).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200274) * [Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200197) * [Каков порядок обращения потребителя к финансовому уполномоченному?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=281237) |  |