|  |
| --- |
| **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, к микрофинансовой организации по требованию о денежном взыскании. 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, 33 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 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, 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, ч. 2 ст. 15, ст. 16, ч. 1 ст. 25 Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ; п. 1 ст. 16.1 Закона N 40-ФЗ).

Исключение составляют, в частности, требования потребителей финансовых услуг о взыскании денежных средств, размер которых не превышает 500 тыс. руб., либо вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения в рамках ОСАГО, требования по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда, возмещением убытков в виде упущенной выгоды. В таком случае требования могут быть заявлены потребителем в судебном порядке без направления обращения финансовому уполномоченному (ч. 1 - 3 ст. 15, ч. 1 ст. 19, ч. 1 ст. 25 Закона N 123-ФЗ; п. п. 3, 34, 35 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18; п. 17 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Справка.** Финансовые услуги |

К финансовым услугам, в отношении которых применяется досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным, относятся услуги, оказываемые (ч. 1, 2 ст. 28, ч. 1 ст. 30 Закона N 123-ФЗ):

российскими страховыми организациями (за исключением страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранными страховыми организациями, имеющими право осуществлять страховую деятельность в РФ;

микрофинансовыми организациями;

кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами, кредитными организациями, негосударственными пенсионными фондами;

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

Кроме того, соблюдение досудебного порядка урегулирования спора обязательно, если потребитель намерен изменить или расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ; п. 6 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 N 20; п. 60 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 6, Пленума ВАС РФ N 8 от 01.07.1996; п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18; Апелляционное определение Московского городского суда от 28.01.2020 по делу N 33-2760/2020).

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 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, п. 1 ч. 1 ст. 135, ст. 222 ГПК РФ; п. п. 21, 22, 27 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 Закона 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 и неустойки за каждый день просрочки удовлетворения его претензии (п. 6 ст. 13, ст. ст. 23, 30, п. 3 ст. 31 Закона N 2300-1; Определения Первого кассационного суда общей юрисдикции от 03.02.2021 N 88-1450/2021, 2-4416/2019, Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18.06.2019 N 77-КГ19-8).