

Сипатрова Мария
Sipatrova Maria

Научный руководитель: д.ю.н, доцент, **Юдин А.В.**
Supervisor: doc **Yudin A.V.**

Самарский университет, студент 2 курса магистратуры
Samara University, a second year student magistracy

**Особенности применения претензионного порядка
в сфере защиты прав потребителей**
Features of the application of the claim procedure in the field of consumer protection

The article deals with the analysis of the characteristics of consumer appeal to entrepreneurs in the pretrial order by filing complaints. The advantages of the consumer compliance with the claim procedure are considered. Analyzed the problems of inconsistency of the legislator in the settlement of the claim procedure in respect of certain types of contracts concluded with consumers.

Статья посвящена анализу особенностей обращения потребителей к предпринимателям в досудебном порядке путем подачи претензий. Рассмотрены преимущества соблюдения потребителем претензионного порядка. Проанализирована проблематика непоследовательности законодателя в вопросе урегулирования претензионного порядка в отношении отдельных видов договоров, заключаемых с потребителями.

За последнее десятилетие споры в сфере защиты прав потребителей стали чуть ли не самой распространенной категорией дел, рассматриваемой судами общей юрисдикции, в связи с чем свою актуальность приобретает вопрос о возможности и особенностях применения претензионного порядка к таким спорам.

Закон «О защите прав потребителей» не указывает на обязательность соблюдения потребителем в случае нарушения его прав претензионного порядка. Законом лишь устанавливаются право потребителя обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с претензией в случае продажи некачественного товара или оказания услуги/выполнения работы с недостатками. Можно сказать, что таким образом законодатель предоставляет сторонам правового конфликта связанного с нарушением прав потребителя возможность самостоятельного разрешения возникшего спора во избежание передачи дела в суд.

Досудебное удовлетворение правомерных требований потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем) в досудебном порядке имеет для причинителя вреда два существенных преимущества: во-первых, своевременное исполнение требований позволяет избежать наложения на причинителя вреда штрафа в связи с несвоевременным исполнением установленных законом требований потребителя, в размере 50% от суммы, которая в случае удовлетворения судом требований потребителя, будет присуждена, и, во-вторых, нет необходимости уплаты госпошлины в доход соответствующего бюджета.

Однако, минусом претензионного порядка для потребителя является невозможность взыскания с продавца (изготовителя, исполнителя) компенсации морального вреда именно в рамках досудебного урегулирования спора, поскольку в ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что только суд правомочен определять размер компенсации морального вреда с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости. Но при этом, соблюдение претензионного порядка потребителем позволяет ему в дальнейшем при неудовлетворении его требований причинителем вреда в добровольном порядке в соответствии со ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» взыскать с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф в размере 50 % от суммы присужденной судом.

Несмотря на указанную в Законе «О защите прав потребителей» диспозитивность применения досудебного порядка, по некоторым видам услуг, все-таки, предусмотрен обязательный претензионный порядок. Так, например, ст. 797 ГК РФ установлено, что до предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза обязательно предъявления ему претензии. На возможность применения законодательства о защите прав потребителей, в части неурегулированной специальными законами, к отношениям, возникающим из договоров перевозки указывается в Постановлении Пленума Верховного суда от 28.06.2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Необходимость соблюдения претензионного порядка в отношениях с перевозчиком ставится в зависимость от вида транспорта. Гражданский кодекс РФ предусматривает необходимость предъявления претензии перевозчику лишь в отношении перевозки груза (п. 1 ст. 797), но не перевозки пассажира и багажа. Об этом свидетельствуют положения ст. 124 Воздушного кодекса РФ и ст. 403 Кодекса торгового мореплавания, где закреплена обязанность соблюдения претензионного порядка только по перевозкам грузов. Кодекс внутреннего водного транспорта в ст. 161 и Устав железнодорожного транспорта в ст.121, напротив, помимо обязательного предъявления претензий по перевозке грузов, устанавливают также необходимость соблюдения досудебного порядка по перевозке багажа и пассажиров.

Второе исключение относительно обязательности направления потребителем досудебной претензии причинителю вреда установлено Федеральным законом «О связи». В статье 55 данного закона сказано, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд должен предъявить оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи.

Практически потребителю целесообразно обратиться к своему контрагенту с письменным обоснованным требованием. К этому его побуждает также требование ст. 483 ГК РФ (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК РФ (о порядке изменения и расторжения договоров). Такой подход свидетельствует о непоследовательности законодателя, выделяющего лишь отдельные правоотношения, к которым должны применяться нормы об обязательной досудебной возможности разрешения конфликта. Данный вывод, в частности, поддержан Е.Ю. Булатецким¹⁴¹.

А.Е. Шерстобитов отмечает, что законодательство о защите прав потребителей начинается не с Закона о защите прав потребителей, а с положений Гражданского кодекса, охватывающего весь частный оборот, в том числе между потребителями и их контрагентами.¹⁴² Таким образом, чтобы ликвидировать и непоследовательность законодателя, и соблюсти примат норм ГК РФ, необходимо распространить обязательный досудебный порядок урегулирования споров на все случаи взаимоотношений потребителей и предпринимателей.

На основании изложенного можно сделать вывод, что претензионный порядок позволяет оперативно, без дополнительных расходов для обеих сторон установить обстоятельства спора и при необходимости принять меры для восстановления нарушенных прав потребителя, введение обязательного досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей облегчило бы работу судов по рассмотрению подобных конфликтов, уменьшило количество дел в производстве судов, сократило бы время урегулирования споров.

¹⁴¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций. М., 2012. С. 385.

¹⁴² Шерстобитов А.Е. Права человека. Права потребителей в Законе РФ «О защите прав потребителей»: Лекция. // http://www.terralegis.org/terra/lek/lek_31.html