
Претензионный порядок урегулирования споров с участием потребителей

Войлошников Андрей Андреевич

магистрант

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет

имени И.Т. Трубилина»

направление подготовки 40.04.01

«Юриспруденция»

Научный руководитель: **Ю.А. Широкопяц**

к.ю.н., доцент кафедры гражданского процесса

ФГБОУ ВО КубГАУ

Ключевые слова: претензионный порядок, претензия, гражданский спор, потребитель

Права потребителей защищаются судом в соответствии с гражданским процессуальным законодательством РФ, путем их обращения в суд с соответствующим иском (ст.11 ГК РФ).

В случаях, предусмотренных законом или договором, потребителю перед обращением с иском в суд необходимо соблюсти досудебный порядок урегулирования спора, то есть подать претензию исполнителю.

Подача претензии исполнителю может привести к восстановлению нарушенных прав потребителя путем добровольного удовлетворения исполнителем претензии потребителя, то есть возникший спор может быть урегулирован до передачи спора в суд без несения потребителем дополнительных расходов по уплате государственной пошлины, судебных расходов по оплате услуг представителя, затрат связанных с проведением судебной экспертизы.

В соответствии с [абз. 7 ст. 132](#) ГПК РФ в случае подачи потребителем иска в суд он должен предоставить доказательства, подтверждающие выполнение им обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором.

То есть истец должен приложить такие доказательства к исковому заявлению уже в момент подачи иска в суд.

Невыполнение требований указанной нормы будет являться существенным нарушением и препятствием для принятия искового заявления к производству, и является основанием для возвращения искового заявления заявителю ([п. 1 ч. 1 ст. 135](#) ГПК РФ).

В том случае если после принятия искового заявления к производству выясниться вопрос, что истцом не соблюден обязательный досудебный порядок урегулирования спора, суд обязан оставить заявление без рассмотрения ([абз. 2 ст. 222](#) ГПК РФ).

Возвращение искового заявления и оставление его без рассмотрения не препятствует истцу повторно обратиться с таким же иском в суд, если он устранит допущенное нарушение, то есть потребитель перед подачей повторного иска в суд должен соблюсти досудебный порядок урегулирования спора и обратиться с претензией к исполнителю, и данная претензия должна быть приложена истцом к исковому заявлению (ч. 3 ст. 135 ГПК РФ, ч. 2 ст. 223 ГПК РФ).

По общему правилу перед обращением в суд заказчик работы (услуги) не обязан направлять претензию исполнителю, но из данного правила существует несколько исключений, которые

предусмотрены законодательством.

Например, в соответствии с [п. 4 ст. 55](#) Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи" [1] в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

По общему правилу претензия должна быть рассмотрена оператором связи не позднее тридцати дней со дня ее регистрации ([п. 7 ст. 55](#) Закона № 126-ФЗ «О связи»). При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд ([п. 9 ст. 55](#) Закона № 126-ФЗ «О связи»).

К услугам связи будет относиться деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений ([п. 32 ст. 2](#) Закона № 126-ФЗ «О связи»). В качестве частного случая данного правила обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусматривается [ст. 37](#) Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ "О почтовой связи" [2].

Срок рассмотрения претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, будет составлять пять дней; срок рассмотрения претензий по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств составляет тридцать дней.

Представляется, что гражданско-правовой механизм защиты прав потребителей состоит из двух связанных между собой этапов: претензионного и судебного. В Законе о защите прав потребителей нет прямых указаний и ссылок на соблюдение потребителем обязательного досудебного порядка урегулирования споров. Исходя из этого, можно сделать вывод, что подача претензии потребителем исполнителю не обязательна. В месте с тем, соблюдение досудебного порядка урегулирования спора позволяет потребителю конкретизировать свои требования к исполнителю с указанием требования к ответчику до стадии судебного разбирательства и служит средством документальной фиксации момента начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Ссылки

1. О связи: Федеральный закон от 07 июля 2003г. № 126-ФЗ с изм. и доп. от 03 июля 2018 г. //СЗ РФ. 2003. № 28. Ст. 2895; 2018. № 32 (Часть II). Ст. 5135.
2. О почтовой связи: Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ с изм. и доп. от 29 июня 2018 г. //СЗ РФ. 1999. № 29. Ст. 3697; 2018. № 27. Ст. 3954.