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

|  |
| --- |
| Соблюдение претензионного порядка необходимо при наличии требований к оператору связи, перевозчику, туроператору, страховщику по выплате сумм страхового возмещения, к микрофинансовой организации по требованию о денежном взыскании. 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625DCF166D1B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDF797DC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625DFFC6ADDB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9DDE7D79C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) ГК РФ; [п. 3 ст. 124](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD623DEF16ADBB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDF7978C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) ВК РФ; [п. 1 ст. 161](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD624DFF06DD8B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD3747AC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) КВВТ РФ; [ч. 2 ст. 39](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD626DFF96ED1B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD87470C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) Закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ; [ст. 120](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625DDF067DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4A95D1292988D1418916624991E6594CBFv9sEJ) Закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ);
3. заявление требований об осуществлении страхового возмещения по договору ОСАГО ([п. 1 ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD626D8FB6ED1B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDB4C98D1292988D1418916624991E6594CBFv9sEJ) Закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ);
4. претензии по качеству туристского продукта в отношении туроператоров ([ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD624D6FA6ED9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4A98D1292988D1418916624991E6594CBFv9sEJ) 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDA7D71C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ч. 2 ст. 15](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDB7A7AC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ст. 16](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDB7A7DC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ч. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD87A7AC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) Закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ; [п. 1 ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD626D8FB6ED1B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDA4B99D1292988D1418916624991E6594CBFv9sEJ) Закона N 40-ФЗ).

|  |
| --- |
| **Справка.** Финансовые услуги  К финансовым услугам, в отношении которых применяется досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным, относятся услуги, оказываемые ([ч. 1](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD8747FC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [2 ст. 28](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97D7CC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ч. 1 ст. 30](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97F7FC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ст. 32](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD72ED6FB66DAB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97E7DC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) Закона N 123-ФЗ):   * страховыми организациями (по договорам ОСАГО, ДСАГО, страхования средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) - с 01.06.2019, по иным договорам страхования (за исключением страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) - с 28.11.2019); * микрофинансовыми организациями (с 01.01.2020); * кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами, кредитными организациями, негосударственными пенсионными фондами - с 01.01.2021; * любыми организациями, организовавшими с 03.12.2018 взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе и включенными в перечень таких организаций, размещенный на сайте Банка России. |

Несоблюдение правил об обязательном претензионном порядке является основанием для возвращения искового заявления ([п. 1 ч. 1 ст. 135](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD624D6FA6FD1B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CDC7B7BC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD624DFFC6FDDB7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDE4A95D1292988D1418916624991E6594CBFv9sEJ) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD727D6FA6BDCB7DFA38FAABB890CE8DEE561A6D04A9EC47D7AD2864C8Av1s4J) 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97479C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) Закона от 07.02.1992 N 2300-1);
* десять дней на возврат уплаченной за товар денежной суммы ([ст. 22](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD9747DC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) 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](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97B7DC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [ст. ст. 23](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD97471C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [30](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD87F70C7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ), [п. 3 ст. 31](consultantplus://offline/ref=2B155802E3E7AC08611BBC01D41A057AD625D6FB6CD9B7DFA38FAABB890CE8DEF761FEDC4B9CD87E7FC7D01DCC41714891E65B4EA39CE902v4sCJ) Закона N 2300-1).