**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 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).

|  |
| --- |
| **Справка.** Финансовые услугиК финансовым услугам, в отношении которых применяется досудебный порядок урегулирования споров финансовым уполномоченным, относятся услуги, оказываемые (ч. 1, 2 ст. 28, ч. 1 ст. 30, ст. 32 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 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 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; Информация 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 Закона от 07.02.1992 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 или неустойки за каждый день просрочки удовлетворения его претензии (п. 6 ст. 13, ст. ст. 23, 30, п. 3 ст. 31 Закона N 2300-1).