

Буторина К.П.

Магистрант ФГБОУВО

«Вятский государственный университет»

Научный руководитель: Калинина Д.А., к.и.н

Вятский государственный университет

ПРЕТЕНЗИЯ КАК СРЕДСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Аннотация: В данной статье рассмотрено понятие претензии как средства защиты прав потребителя. Рассмотрен вопрос о необходимости введения обязательного претензионного порядка урегулирования споров. Сформулированы предложения о внесении изменений в закон РФ «О защите прав потребителей».

Ключевые слова: претензия, защита прав потребителя, средства защиты прав потребителя, претензионный порядок урегулирования споров.

Butorina K.P.

Master's student FGBOUVO

"Vyatka State University"

Scientific adviser: Kalinina D.A., Ph.D.

Vyatka State University

CLAIM AS A MEANS OF CONSUMER PROTECTION

Resume: This article discusses the concept of a claim as a means of protecting consumer rights. The issue of the need to introduce a mandatory claim

procedure for resolving disputes was considered. Proposals have been formulated to make an apology to the law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights".

Keywords: claim, consumer protection, consumer protection means, claim procedure for resolving disputes.

Согласно правовой позиции, изложенной Пленумом Верховного Суда РФ в п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17, в настоящее время предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей не обязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Указанное разъяснение Пленума Верховного Суда РФ содержит ряд упущений и, следовательно, нуждается в комментариях.

Во-первых, обязательный претензионный порядок урегулирования споров предполагается и иными нормативно-правовыми актами, не указанными в п. 23 вышеупомянутого Постановления. Так, обязательный претензионный порядок разрешения конфликтов и споров с потребителями туристских услуг, предполагается ст. 10 Закона о туризме и ст. 124 Воздушного кодекса Российской Федерации¹ (ВК РФ) и др.

Во-вторых, неоднозначно разрешен вопрос о необходимости соблюдения претензионного порядка в отношениях с перевозчиками. Так, в соответствии со ст. 797 ГК РФ обязательное соблюдение досудебного претензионного порядка предполагается только в отношении

¹Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (ред. от 08.06.2020) // Собрание законодательства Российской Федерации от 24 марта 1997 г. № 12 ст. 1383.

грузоперевозок. Согласно ст. 121 УЖТ РФ до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, перевозчику может быть предъявлена претензия, то есть из буквального толкования данной нормы отнюдь не вытекает обязательность соблюдения досудебного порядка разрешения споров. В то же время из п. 3 ст. 124 ВК РФ следует, что подача претензии является обязательной.

В-третьих, в ряде случаев законодательством устанавливаются определенные, обременяющие потребителя условия соблюдения досудебного претензионного порядка. Так, согласно п. 4 ст. 124 ВК РФ при нарушении договора воздушной перевозки пассажиров, грузов или почты претензия перевозчику предъявляется в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению потребителя. В п. 137 Постановления Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» указано, что все претензии должны предъявляться перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения. Аналогичная норма закреплена и в п. 2 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации² (КВВТ РФ).

Но мы разделяем позицию, что потребитель может подать претензию перевозчику, определяя место ее предъявления по своему усмотрению по аналогии с правилом об альтернативной подсудности, закрепленным в ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В-четвертых, можно отметить расширительное применение судами норм ст. ст. 450 и 452 ГК РФ в части обязательности претензионного порядка для более широкого круга правоотношений. Согласно п. 3 ст. 450 ГК РФ при одностороннем отказе потребителя от исполнения условий

²Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ред. от 08.06.2020) // Сборник законодательства Российской Федерации от 12 марта 2001 г. № 11. ст. 1001.

договора такой договор считается расторгнутым, что, в свою очередь, не требует соблюдения закрепленной в ст. 452 ГК РФ процедуры обращения к другой стороне с требованием о расторжении договора³.

В-пятых, зачастую в предпринимательской и судебной практике встречаются ситуации, когда стороны в договоре самостоятельно согласовывают условие об обязательности соблюдения досудебного претензионного порядка, что, с одной стороны, отвечает принципу свободы договора (ст. 421 ГК РФ), но, с другой стороны, в большинстве случаев такое условие включается предпринимателем в договор без согласования с потребителем, то есть имеет место договор присоединения (ст. 428 ГК РФ). Следовательно, возникает основание для применения ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» в части признания подобных условий ущемляющими права потребителей.

Отметим, что многими специалистами высказывается поддерживаемая нами правовая позиция, в соответствии с которой законодателю следует распространить требование о соблюдении обязательного досудебного претензионного порядка на все правоотношения с участием потребителей. *В этой связи, предлагаем дополнить ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» частью четвертой в следующей редакции: «Иск о защите прав потребителей может быть передан на рассмотрение в суд после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию возникшего спора».*

Изученная судебная практика показывает, что предъявление в досудебной стадии урегулирования спора претензии позволяет использовать все возможные способы защиты прав потребителей, предусмотренные действующим законодательством.

³ Шиловская А.Л., Волкова М.А. Претензионно-исковой порядок защиты прав потребителя туристических услуг // Предпринимательское право. 2017. № 6. С. 42.

Таким образом, считаем, что *первый раздел Закона РФ «О защите прав потребителей» необходимо дополнить самостоятельной статьей 16.1 «Досудебный порядок урегулирования споров»*

1. Потребитель, в случае обнаружения в товаре (работе, услуге) недостатков, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) до обращения в суд предъявляет изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) письменную претензию.

2. В случае невозможности вручения претензии под расписку или передачи иным способом, свидетельствующим о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении шести дней со дня направления заказного письма.

3. Претензия должна быть рассмотрена изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в сроки, установленные для удовлетворения отдельных требований потребителя. В случае отказа в удовлетворении требований потребителя полностью или в части изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан в письменной форме уведомить потребителя о мотивах такого отказа».

Использованные источники:

1. Воздушный кодекс Российской Федерации : Федер. Закон [принят Гос. Думой 19.03.1997] // Собрание законодательства Российской Федерации 1997. № 12 ст. 1383.
2. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации : Федер. Закон [принят Гос. Думой 07.03.2001] // Собрание законодательства Российской Федерации 2001. № 11 ст. 1001.
3. Претензионно-исковой порядок защиты прав потребителя туристических услуг /А.Л. Шиловская и др. // Предпринимательское право. – 2017. – № 6. – С. 42