

ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Кайстров Виктор Николаевич

**НОЧУ ВО «Московский финансово-промышленный университет
«Синергия»**

Группа: ОМЮ-12212РНДгп

Претензионный порядок урегулирования споров с участием потребителя представляет собой правовую процедуру без судебного разбирательства с применением письменной формы, обосновывающей возникший спор. Потребитель может написать претензию и направить её лицу ущемляющему его потребительские права. Виновная сторона может самостоятельно предложить способ восстановления нарушенного права, урегулировать конфликт, обозначить свою позицию, в том числе выразить несогласие.

Претензионный порядок имеет ряд преимуществ. Положительными чертами данной правовой процедуры можно считать то, что достаточно часто спор можно разрешить данным методом, так как продавец (производитель) не заинтересован в доведении конфликта до судебного разбирательства и его огласки, так как это может отрицательно сказаться на его имидже и выручке. Продавец (производитель) в соответствии с учебным пособием «Защита прав потребителей» Шуваловой И.А. может в течение десяти дней с момента получения претензии частично или полностью удовлетворить претензию, либо дать обоснованный отказ, или проигнорировать её¹.

Также значительно укорачивается срок урегулирования спора, что выгодно в том числе и потребителю – экономия времени, возможность раньше получить товар с устранённым недостатком, альтернативу ему или вернуть денежные средства, так как в некоторых случаях покупка может иметь срочный

¹ Шувалова И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/read?id=436127>

характер. По сравнению с иными правовыми процедурами претензионный порядок значительно упрощён и понятен потребителю, так как сложность правовых процедур вызывает у потребителя подсознательно сомнения в эффективности своей защиты. Также претензионный порядок позволяет потребителю не привлекать третьих лиц к спору, так как составление претензии не требует специальных профессиональных юридических знаний, а также шаблоны претензий могут предоставить продавец или их можно найти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Также, в тех случаях, в которых суд встаёт на сторону потребителя при не разрешении спора в претензионном порядке, с нарушителя, взыскивается дополнительно штраф в размере 50% от присуждённой суммы, даже если этого не затребовал потребитель в исковом заявлении. Претензионная процедура разгружает судебное делопроизводство, что оказывает положительный эффект на качество судебной системы.

Из недостатков следует выделить то, что претензионный порядок, именно в сфере защиты прав потребителей, не отражён и не регламентирован в Законе РФ «О защите прав потребителей», следовательно, продавец (изготовитель) в некоторых случаях может игнорировать требования претензии, затягивать процесс досудебного разбирательства. Своими действиями он может отсрочить или избежать доведения процесса до суда. Действительно, в специальных законах закреплены единичные случаи, при которых предусмотрена обязательная подача потребителем претензии. К таким случаям можно отнести: неисполнение договора об оказании услуг связи – требование пункта 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»²; «до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза к перевозчику или в связи с буксировкой буксируемого объекта к буксировщику обязательным является предъявление претензии к перевозчику или

² О связи [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 08.08.2024). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43224/?ysclid=lu42pczyez52911061

буксировщику»³. В таких случаях потребитель обязан соблюсти претензионный порядок урегулирования спора, в противном случае суд отклонит иск потребителя. Стоит обратить внимание, что если при заключении договора с потребителем в договор включены положения обязывающие потребителя соблюдать претензионный порядок урегулирования спора, то такие положения являются ничтожными, так как ограничивают потребителя в защите своих прав в судебном порядке.

Таким образом, правовая процедура претензионного порядка урегулирования споров в сфере потребительских отношений применяется по выбору потребителя, она не носит обязательный характер и не может быть навязана потребителю. «С претензиями обращаются не все покупатели, большинство считает это пустыми хлопотами, и до 65-90% просто сменяют марку, производителя или продавца»⁴. Несмотря на это, считаю, что при добровольном выборе потребителя данной процедуры в Законе РФ «О защите прав потребителей» следует предусмотреть порядок применения такого способа защиты, нарушитель должен нести ответственность за затягивание процедуры разрешения конфликта.

Следует учитывать, что составленная потребителем претензия должна соответствовать правилам для правильного понимания спорной ситуации продавцом (нарушителем), а также содержать условия, обеспечивающие восстановление нарушенных прав.

Рекомендую следующие требования к оформлению потребительской претензии, которая может использоваться как образец:

– в претензии должно быть определено конкретное лицо, нарушившее право потребителя (его название), а также определён потребитель, предъявивший претензию (фамилия, имя, отчество);

³ Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 № 24-ФЗ (ред. от 01.09.2024) // Собрание законодательства РФ. 2001. № 11. Ст. 1001.

⁴ Агаларова Е. Г. Исследование поведения потребителей : учебник [Электронный ресурс] / Е. Г. Агаларова, И. Ю. Антонова, Е. А. Косинова. — Ставрополь :СтГАУ, 2018. — 136 с. URL: <https://reader.lanbook.com/book/245852#2>

- следует отразить точные реквизиты сторон, допущение несоответствий и ошибок усложняет процесс досудебного и судебного урегулирования;
- следует обозначить дату приобретения товара, это необходимо в том числе и для правильного исчисления сроков;
- краткая характеристика товара (это может быть марка, указание производителя, срока годности или гарантии и так далее, особенно важна та информация, которая оказала влияние на выбор товара или послужила причиной нарушения прав потребителя);
- предоставить доказательства факта совершения покупки (это может быть, например, товарный чек или свидетельские показания).;
- перечислить выявленные недостатки или обосновать причину претензии;
- выдвинуть обоснованные требования, соответствующие законодательству;
- установить срок для ответа нарушителю, не противоречащий законодательству;
- указать способ обратной связи (например, адрес электронной почты потребителя и так далее);
- предупредить о последствиях, в случае игнорирования требований претензии или урегулирования спора (например, в противном случае потребитель обратится в суд и так далее). Данное положение носит факультативный характер, но его наличие позволит убедительней воздействовать на нарушителя;
- просьба потребителя, при необходимости, об его уведомлении о проведении экспертизы проверки качества товара. Потребитель имеет право участвовать в проведении проверки качества товара, знать о месте, времени, результате экспертизы; – указать дату составления претензии и поставить подпись потребителя или доверенного лица
- оформить приложения (это могут быть копии товарного чека, фотографии недостатков, результаты экспертизы и так далее);

– необходима отметка о получении претензии при её личном вручении нарушителю.

Рекомендовано, чтобы текст претензии был приближен к официально-деловому стилю с наличием ссылок на положения законов и нормативно-правовых актов для убедительности своей позиции. Знание и демонстрация своих прав потребителем склоняют нарушителя к разрешению спора в досудебном порядке. Знание законов, затрагивающих сферу потребительства, позволит грамотно сформировать свои положения претензии или требования (так, например, если товар входит в перечень технически сложных товаров, указанных в постановлении Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924, то потребителю могут предоставляться иные возможности в урегулировании спора).

Претензию следует составлять в двух экземплярах для потребителя и для нарушителя. Если при личном вручении продавец отказывается регистрировать факт вручения претензии, то её следует оправить заказным письмом с уведомлением по почте. Тогда момент его вручения является началом срока процесса претензионного урегулирования. Имеются случаи регистрации факта вручения претензии через социальные сети и официальный сайт нарушителя, для этого необходимо нотариально подтвердить скриншот обращения.

Можно предположить, что в дальнейшем будет наблюдаться тенденция перехода письменной формы претензии на электронную. Связано это с развитием интернет-торговли и роста наличия у торговых организаций и производителей официальных сайтов. Данный способ имеет ряд преимуществ для потребителя:

– составить претензию можно на сайте нарушителя или организации, обеспечивающей защиту прав потребителя, при помощи специальных компьютерных программ-конструкторов. Данные мероприятия упрощают и укорачивают процесс составления;

– претензию возможно направить мгновенно онлайн. Отсутствует привязка к режиму работы продавца; отпадает необходимость посещения

почтового отделения; экономится время, которое могло быть затрачено на доставку заказного письма с уведомлением и на посещение продавца (производителя).

Недостатком электронной претензии можно считать недостаточную проработку электронного претензионного урегулирования потребительского спора на законодательном и техническом уровнях. Также необходимо уйти от нотариального заверения или автоматизировать этот процесс.

Следует обосновать мнение о необходимости закрепления на законодательном уровне обязательного претензионного порядка урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. Действительно, в Законе РФ «О защите прав потребителей» следует указать право потребителя на защиту данным способом, регламентировать порядок и условия для исполнения данного права. Использование претензионного порядка позволяет разрешать споры в досудебном порядке. Тем самым, законодательное его закрепление обеспечит право потребителя на свободу выбора, в том числе в осуществлении защиты. Данное право будет ущемлено при обязательном введении претензионного порядка, процедура защиты станет многоуровневой, восстановление нарушенных прав усложнится и будет иметь затяжной характер, тем самым потребитель будет находиться в условиях, ограничивающих его защиту по сравнению с необязательным претензионным порядком. Таким образом, претензионное урегулирование спора – это право только потребителя.

Потребитель выбирает данный способ при возникших нарушениях его прав в случаях доверия к продавцу (производителю) при уверенности в быстром досудебном разбирательстве. В тех случаях, когда у потребителя отсутствует доверие в отношении нарушителя, то лучше претензионным способом пренебречь, у потребителя есть на это право.

Претензионный порядок урегулирования споров с участием потребителя имеет место быть. Можно прогнозировать рост востребованности претензионного порядка в связи с его простотой и быстротой процедуры, но он

требует законодательного регламентирования в Законе РФ «О защите прав потребителей». Следует обеспечить право потребителя на свободу его выбора, защитить от навязывания иными лицами, в том числе в указании в потребительских договорах. Данную процедуру следует адаптировать к современным условиям технического развития – электронную форму претензии приравнять к письменной, а электронный порядок исполнения упростить.