

Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный порядок выражается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Претензионное производство позволяет оперативно, без дополнительных расходов (на уплату госпошлины, оплату услуг представителем, проведение судебной экспертизы) и без умаления деловой репутации исполнителя установить обстоятельства спора и при необходимости принять меры для восстановления нарушенных прав потребителя.

Если потребитель обратился с требованием к продавцу, это не лишает его права впоследствии обратиться с иском в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей суд при удовлетворении требований потребителя может вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего его права штрафа (в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Исключением следует признать претензию с требованием возмещения морального вреда потребитель не может, т.к. согласно ст. 15 Закона о защите прав потребителей размер возмещения морального вреда определяется судом.

### **Всегда ли необходимо составлять претензию?**

Напрямую Законом о защите прав потребителей такой порядок не предусмотрен, за исключением случаев, прямо указанных в других законах. В частности претензионный порядок разрешения спора необходимо соблюсти в случаях:

1) спора с оператором связи, вытекающего из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ «О связи»);

2) спора в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации);

3) при предъявлении требований к качеству туристского продукта. При этом претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее 20 дней с момента окончания действия договора. Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение 10 дней (ст. 10 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

При последующем обращении в суд с иском потребитель должен представить документы, подтверждающие соблюдение обязательного претензионного порядка урегулирования спора с исполнителем (абз. 7 ст. 132 ГПК РФ). При несоблюдении данного требования заявление считается поданным с нарушением установленной формы и возвращается заявителю (подп. 1 п. 1 ст. 135 ГПК РФ). Если невыполнение обязательного досудеб-

ного порядка выявляется после принятия заявления и возбуждения производства по делу, суд оставляет заявление без рассмотрения (абз. 2 ст. 222 ГПК РФ). Однако, ни одно из вышеперечисленных действий не исключает возможности повторного обращения в суд с тождественным иском после выполнения требований о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора. При этом не имеет значения, был ли получен ответ на претензию или иной документ, а также факт истечения срока для предъявления претензии.

Кроме того, с учетом положений ч.2 ст. 452 Гражданского кодекса РФ если продавец (исполнитель) не отвечает на претензию (предложение изменить или расторгнуть договор), потребитель может обратиться в суд только при истечении срока, указанном в претензии или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок.

Зачастую потребители не ставят своей целью добиться компенсации за нарушение своих прав, а сосредотачивают свои усилия на привлечении внимания государственных надзорных органов к данному факту. В таких случаях, следует учитывать, что с **1 января 2017 г.** вступили в силу изменения в законодательстве в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), предусматривающие дополнительные условия проведения проверки, распространяющиеся **на обращения и заявления граждан о нарушении прав потребителей.**

В случаях поступления в Роспотребнадзор обращений и заявлений граждан о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или причинения такого вреда (т.е. когда в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства и законодательства о техническом регулировании) принимаются меры в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

В иных случаях, в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены), при условии, что заявитель обратился за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

*Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте [zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru) (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителя»), а также при обращении в **Консультационный центр для потребителей.***

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а  
1-й этаж, каб. 110, 112

[www.59fbuz.ru](http://www.59fbuz.ru)

Телефон: 236-48-77  
Эл. почта: [konscentr.fgu@mail.ru](mailto:konscentr.fgu@mail.ru)



Консультационный центр  
для потребителей

Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

**ОСОБЕННОСТИ  
ДОСУДЕБНОГО  
(ПРЕТЕНЗИОННОГО)  
ПОРЯДКА  
УРЕГУЛИРОВАНИЯ  
СПОРОВ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

ПАМЯТКА  
ДЛЯ  
НАСЕЛЕНИЯ