**Азбука потребителя: О претензионном порядке разрешения споров**

Претензионным либо досудебным порядком, является направление письменного требования (претензии) об устранении нарушения исполнения обязательства, адресованное должнику, продавцу товара или исполнителю услуг.

Данная процедура урегулирования споров по договорным отношениям подразумевает под собой выполнения последовательных действий, когда стороны самостоятельно, до начала возможного судебного разбирательства стараются устранить появившиеся разногласия или нарушенные права.

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон) такой порядок не предусмотрен, за исключением двух случаев, прямо указанных в других законах.

В частности, претензионный порядок разрешения спора необходимо соблюсти в случае спора с оператором связи, вытекающего из договора об оказании услуг связи и в случае спора в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом. Иных исключений законодательством не предусмотрено.

По этому поводу Верховным Судом РФ даны разъяснения в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», где в п. 23 указано следующее:

- «до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ «О связи»), а также 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).

Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на пункт 1 части 1 статьи 135 ГПК РФ.

Однако в договорах оказания финансовых услуг «исполнители» формально действуя в рамках принципа свободы договора, включают положения об обязательном претензионном порядке рассмотрения споров.

Вместе с тем пунктом 1 статьи 422 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Так как, Законом не предусмотрен обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров между потребителем и исполнителем услуг, следовательно, договорное условие об этом должно рассматриваться как ограничивающее право потребителя на доступ к правосудию.

Поскольку такой запрет установлен законом не только для защиты прав конкретного потребителя, но также в целях защиты публичных интересов, оспариваемые условия договора, изложенные кредитной организацией, являются ничтожными в силу пункта 1 статьи 16 Закона и пункта 2 статьи 168 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В связи с этим досудебный порядок урегулирования спора и, соответственно, подача досудебной претензии является правом потребителя, но не его обязанностью, указал в определении Верховный Суд Российской Федерации от 05.02.2019 N 49-КГ18-61.

*Казанский территориальный орган Госаклогольинспекции РТ*