

Гензик Карина Дмитриевна,
магистрант кафедры публичного права,
Санкт-Петербургского государственного университета
аэрокосмического приборостроения,
Санкт-Петербург
Genzik Karina Dmitrievna,
Lecturer of the Department of Public Law of the
Saint Petersburg State University of Aerospace Instrumentation,
Saint Petersburg

САМОЗАЩИТА КАК ФОРМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ SELF-DEFENSE AS A FORM OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION

Аннотация: в статье дается правовая характеристике неюрисдикционной форме защиты прав потребителей, исследуются особенности. Особое внимание уделяется различным путям реализации неюрисдикционной формы защиты.

Abstract: the article provides a legal description of the non-jurisdictional form of consumer rights protection, and examines its features. Particular attention is paid to various ways of implementing the non-jurisdictional form of protection.

Ключевые слова: самозащита, претензия, медиатор, форма защиты.

Keywords: self-defense, claim, mediator, form of protection.

Самозащита права – это неюрисдикционная форма защиты, которая представляет собой комплекс мер, предпринимаемых лицом, чьи права были нарушены, для его самостоятельной защиты, оспаривания и восстановления.

По общему правилу, обращение к неюрисдикционной форме защиты прав потребителей не является обязательной, поскольку в Законе от 07.02.1992 N 2300-1 она не формализована. Однако, самозащита в виде претензионного порядка может быть установлена нормативными правовыми актами отраслевого законодательства, где законодатель регламентировал случаи, когда потребитель в обязательном порядке должен к ней обращаться¹.

В частности, согласно п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17, «обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ «О связи»²), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации)³. Анализ приведенного положения позволяет сделать вывод, что потребитель, чьи права были нарушены, вправе разрешить спор путем представления претензии, либо путем обращения в судебный орган.

¹ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, сентябрь 2012 г., N 9.

² Федеральный закон от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ «О связи» (с изм. от 08.08.2024) // Собрание законодательства Российской Федерации от 14 июля 2003 г. N 28 ст. 2895.

³ Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ (с изм. от 08.08.2024) // Собрание законодательства Российской Федерации от 12 марта 2001 г., N 11, ст. 1001.



Самозащита прав и законных интересов потребителя реализуется различными путями: через претензионный порядок урегулирования конфликтной ситуации, которая возникла между сторонами; посредством обращения к медиатору.

Существует необходимость отметить, что претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из договорных отношений подразумевает выполнение последовательных действий, нацеленных на самостоятельное устранение возникшего конфликта или защиты, а также восстановления нарушенных прав до начала возможного разбирательства в судебном органе. Несмотря на отсутствие обязательности анализируемой процедуры, в законодательстве в сфере защиты прав потребителей регламентированы дополнительные виды ответственности, применяемые в отношении недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя и др. субъекта) за бездействие по вопросу разрешения спора. По общему правилу, именно дополнительные виды ответственности, которые могут быть применены к нарушителю – есть мотивация к добровольному исправлению недостатков.

Последовательность действий потребителя, чьи права были нарушены следующая: написание претензии; вручение претензии в регламентированные законом сроки.

Претензия в обязательном порядке должна заключать в себе:

- сведения об адресате и предъявителе;
- информация о приобретенном товаре, заказанной работе или выполненной услуге;
- основания для направления претензии, т.е. изложение сути нарушения;
- требования с указанием сумм и способов устранения нарушений;
- описание преимуществ разрешения конфликтной ситуации мирным путем и неблагоприятных последствий для контрагента в случае обращения в суд;
- срок рассмотрения претензии, если этот срок не регламентирован законом (по общему правилу, срок рассмотрения претензии 10 дней со дня ее получения).

Вручение претензии происходит путем обращения к адресату лично по месту фактического его нахождения, либо письменно, посредством отправки письма обычной почтой (или телеграммой) или электронной. Отправлять письмо с претензией обычной почтой необходимо обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью, что позволит отследить срок начала ее рассмотрения адресатом. В настоящий период времени, отправка письма с претензией по электронной почте также позволяет отследить день ее получения, если запросить уведомление о его прочтении адресатом.

Стоит отметить, что требования, прописанные в претензии можно предъявить и в устной форме. Устный порядок возможен, если речь о споре, где претензионный порядок урегулирования спора не является обязательным. По нашему мнению, отрицательной стороной устного вручения претензии является то, что в случае необходимости, адресату придется доказывать в суде, что претензия действительно была заявлена для разрешения спора в добровольном порядке.

К самозащите также стоит относить процедуру медиации, которая признается альтернативой претензионному порядку, и предполагает разрешение возникшего спора и проведения переговоров между сторонами, прибегая к помощи нейтрального помощника, который именуется медиатором. Для полноценного анализа указанной формы считаем необходимым обратиться к Федеральному закону от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», где в ст. 2 законодатель отразил определения основных понятий, касающихся вопроса разрешения спора с участием медиатора¹. Под процедурой медиации, согласно

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" // Собрание законодательства Российской Федерации



указанной норме необходимо понимать: «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения»¹. А медиатор – «независимое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора»².

Эта альтернативная процедура урегулирования спора между сторонами осуществляется на основании письменного соглашения, которое должно содержать все необходимые условия, перечисленные в ст. 12 Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ. Важно отметить, что «соглашение о применении процедуры медиации – это соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением»⁴.

Помимо того, что стороны подписывают письменное соглашение о применении исследуемой процедуры, они должны еще подписать соглашение о непосредственном ее проведении. Таким соглашением признается «соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами»⁵. Далее, если у сторон имеют отдельные разногласия относительно различных аспектов спора, они должны заключить медиативное соглашение, которое представляет собой «оглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме».

Указанная форма защиты и порядка ее применения охватывают собой самостоятельные действия граждан по защите своих прав без обращения к компетентным органам в лице государства.

Анализ самозащиты как формы защиты прав потребителей позволяет сделать вывод, что эта форма защиты представляет собой внесудебный или досудебный порядок урегулирования спора, возникшего между субъектами правоотношения с участием потребителя. Соблюдать этот порядок урегулирования споров требуется только в случаях, предусмотренных законом.

Список литературы:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, сентябрь 2012 г., N 9.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ «О связи» (с изм. от 08.08.2024) // Собрание законодательства Российской Федерации от 14 июля 2003 г. N 28 ст. 2895.
3. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ (с изм. от 08.08.2024) // Собрание законодательства Российской Федерации от 12 марта 2001 г., N 11, ст. 1001.
4. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" // Собрание законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. N 31 ст. 4162.

Федерации от 2 августа 2010 г. N 31 ст. 4162.

¹ Там же.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

