

**Жилина Елизавета Павловна**, магистрант,  
Санкт-Петербургский институт (филиал) федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Всероссийский государственный университет юстиции  
(РПА Минюста России)», г. Санкт-Петербург

## **ПРОБЛЕМЫ ПРАКТИКИ ДОСУДЕБНОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В РАМКАХ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ВРЕД, ПРИЧИНЕННЫЙ ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)**

**Аннотация:** вопрос досудебного разрешения споров в рамках ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг), является удобным инструментом, позволяющим потребителю получить возмещение полученного вреда. Однако существует ряд проблем, с которыми на практике сталкиваются потребители.

**Ключевые слова:** досудебное, регулирование, вред, недостатки, товары.

Первой задачей при разборе проблематики любого вопроса должна быть дефиниция основных понятий. Под досудебным урегулированием обычно понимаются определенные действия сторон какого-либо спора до момента их обращения в суд, что следует из самого термина. Такие действия производятся сторонами самостоятельно и могут быть выражены в виде переговоров, направлений претензий [1, с. 41]. Также стороны вправе привлекать третьих лиц, таких как медиаторы, для помощи в разрешении споров.

На практике, досудебный порядок урегулирования является достаточно удобным и эффективным, позволяющим разрешить спор без обращения в суд.

Обратившись к законодательству, можно указать Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», поскольку в нем законодатель говорит о предусмотренной для потребителей возможности разрешения вызывающих споры ситуаций во внесудебном порядке.

Иными словами, такой порядок разрешения споров заключается в возможности потребителя выразить свои требования не путем подачи иска в суд с последующим его рассмотрением, а направив претензию напрямую продавцу товара, изготовителю или исполнителю услуги.

У потребителя, которому причинен вред, существует не только возможность досудебного урегулирования вопроса, но в некоторых случаях и обязанность такового. Например, в случае спора, связанном с отношениями, возникающими в связи с оказанием услуг связи, в том числе почтовой, досудебный порядок урегулирования обязателен.

Отдельное внимание стоит уделить юридическому наполнению претензии. Досудебная претензия пишется на имя продавца, исполнителя или того, кому потребитель выдвигает свои требования, как если бы он писал исковое заявление в суд и указывал ответчика [4, с. 48]. Претензия составляется в двух экземплярах и содержит обоснованные требования лица, от чьего имени она была составлена. Обязательно должно быть требование добровольного удовлетворения прав потребителя. Подписанная и составленная надлежащим образом претензия направляется вместе с сопроводительными необходимыми документами адресату. Выше говорилось о том, что претензия составляется в двух экземплярах. Это делается для того, чтобы на втором экземпляре была возможность отметки о получении должным лицом, если претензия передается лично. Если же отправка происходит почтой, то грамотней всего направить письмо с описью и уведомлением о вручении. Впоследствии это будет доказательством получения претензии.



Если часть из необходимых условий не будет соблюдена, и претензия будет иметь лишь информативный характер и являться основанием для обращения в суд, то она не может быть досудебным регулированием.

Существует достаточно интересная практика. Верховный суд Российской Федерации счел возможным направление претензии в мессенджерах и социальных сетях, если до этого стороны общались с помощью них [3].

Говоря о проблематике рассматриваемого вопроса, стоит отметить не всегда должную осведомленность потребителя о своих правах и возможных последствиях не направления претензии.

Досудебный порядок урегулирования споров может являться предпосылкой для обращения в суд, если стороны не смогли договориться. В случае, если потребитель не знал, что может направить претензию и сразу обратился в суд, может возникнуть трудность с доказыванием вины, хотя отказ продавца, исполнителя, изготовителя добровольно удовлетворить требования мог бы служить нужным доказательством. Это влечет за собой невозможность взыскания морального вреда, который подлежит компенсации лишь при наличии вины.

Однако и это еще не все негативные последствия для потребителя и ошибки, которые стоят ему денег. В ситуации, когда суд удовлетворил требования потребителя, у последнего существует риск того, что суд не удовлетворит взыскание штрафа с ответчика. Ведь если ответчик ранее отказался удовлетворить в добровольном порядке законные требования потребителя, а сделать он это мог, например, путем отказа в претензии или ее игнорирования, то с него взыскивается штраф в некотором размере от уже взысканной судом суммы. Получается направление досудебной претензии может являться замечательным дополнительным доказательством в суде в ряде случаев.

Как видно из описанного выше, потребитель может потерять возможность взыскать дополнительные суммы. Для недобросовестного продавца это, конечно, выгодно, ведь он платит меньше и при этом шансы на то, что он исправит совершенные ошибки в будущем, уменьшаются.

В качестве решения данной проблемы необходимо проведение мероприятий по повышению правовой грамотности потребителя. На сегодняшний день проводятся подобные мероприятия, однако необходимо расширить сферу их проведения. Эффективной может быть рассылка информации с сайта Госуслуг. Также в уголке потребителя стоит размещать информацию, представляющую правовой интерес для граждан или возможно размещение билбордов с необходимой информацией.

Другой проблемой досудебного регулирования является одна из описанных выше норм, а именно обязательность досудебного порядка в ряде случаев. Потребитель, столкнувшись с проблемой и желая обратиться в суд может счесть процесс направления досудебной претензии затягивающим процесс. В таком случае, не имея возможности получить грамотную юридическую помощь, ему будет труднее самостоятельно соблюсти сроки направления претензий и указать в них всю необходимую информацию.

Исходя из принципа диспозитивности, потребитель, как и любой другой участник гражданских правоотношений, может самостоятельно реализовывать свои права, в том числе и на обращение в суд. Императивный порядок урегулирования не предоставляет этой возможности. Несомненно, такой порядок снимает некоторую нагрузку с судов, однако встает вопрос о правах потребителя [2, с. 87].

Процедура внесудебного разрешения споров должна осуществляться в соответствии с волей сторон, в исключительных случаях она должна быть закреплена законом. Однако современные правовые реалии не допускают такого подхода.



Возможным решением будет внесение изменений в действующее законодательство, делающих обязательность досудебного производства преимущественно договорной, для того чтобы обеспечить гарантию своевременной и законной защиты прав сторон.

Другим важным вопросом является взаимосвязь между содержанием искового заявления и содержанием претензии. В некоторых случаях суды считают, что исковые требования не соответствуют требованиям, содержащимся в претензии, и, следовательно, порядок предъявления требований считается не соблюденным.

Несомненно, досудебный порядок урегулирования рассматриваемых споров снимает нагрузку с судов, позволяет сторонам самостоятельно договориться о возмещении и делает процесс решения спора проще. Институт досудебного решения споров противоречив, но его положительные действия на всю судебную систему неоспоримы. Кроме того, такой порядок урегулирования споров помогает потребителю получить компенсацию в более быстрые сроки и не требует начала судебного процесса.

*Список литературы:*

1. Богданова Е. Е. Формы и способы защиты гражданских прав и интересов // Журнал российского права. – 2000. – № 6. – С. 39-45.
2. Большова А.К. Состояние и перспективы сокращения нагрузки на судей // Журнал российского права. 2010. № 10. – С. 86-91.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18 "О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства" // URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400837489/?ysclid=lufygjpiia602436391#review> (дата обращения 29.03.2024).
4. Тихомиров М. Ю. Претензионный порядок разрешения споров: практическое пособие /М. Ю. Тихомиров. – М.: Тихомиров. – 2013. – 63 с.

