



# Досудебное урегулирование споров по наиболее актуальным для граждан вопросам

Подготовил:  
обучающийся  
Санкт-Петербургского  
государственного университета  
Дмитрий Козловский



## Наиболее актуальные для граждан категории споров

- Трудовые споры
- Споры, связанные с законом «О защите прав потребителей»
- Споры по договорам страхования
- Урегулирование вопросов в сфере ЖКХ (пример — претензия при несогласии с тарифами по холодному водоснабжению)
- Претензии перевозчикам и операторам связи



- Для удобства в презентации споры разделены на 2 категории:
  - Досудебный порядок не обязателен, но рекомендован
  - Досудебный порядок обязателен



- **Досудебный порядок здесь не обязателен**
- Закон разрешает работникам при возникновении разногласий с работодателем сразу обращаться в суд (391-я статья Трудового кодекса). То есть, соблюдать досудебное урегулирование трудовых споров не обязательно, но в определенных случаях мы советуем его не игнорировать, поскольку разрешение конфликта в судебном порядке может быть затянато на долгие месяцы. Досудебный порядок позволяет решить спор более оперативно.

Основной возможностью без суда урегулировать конфликт между сотрудником и работодателем является рассмотрение спора Комиссией по трудовым спорам (КТС).

Согласно 385-й статье Трудового кодекса (сокращенно — ТК) работник вправе обратиться в комиссию только после того, как не смог самостоятельно разрешить разногласия с работодателем.



- Первый этап досудебного урегулирования трудового спора — это проведение переговоров с руководителем организации или ее структурного подразделения, добровольный поиск возможного компромисса сторонами конфликта. Прибегать к нему лучше, если спор связан не с принципиальными разногласиями сторон, а с допущенными техническими ошибками. Например, когда работник заметил, что в трудовой договор неверно вписана его фамилия или дата рождения, или он не обнаружил себя в зарплатной ведомости и т. п.
- При более серьезных разногласиях предпочтительнее сразу обращаться в КТС (если она создана в организации). Несмотря на то, что ст. 385 ТК перед обращением в КТС предусмотрено проведение предварительных переговоров с работодателем, оно не обязательно, поскольку Трудовой кодекс не содержит положения о том, что в случае отсутствия предварительных переговоров между сотрудником и работодателем, комиссия вправе отказать в рассмотрении трудового спора (387-я статья ТК).



- Сотрудник, считающий, что его трудовые права нарушены, может обратиться в комиссию по трудовым спорам в трехмесячный срок со дня, когда он узнал или должен был узнать о нарушении своего права.
- Поступившее от работника заявление регистрируется, и в течение 10-ти дней КТС рассматривает возникший трудовой спор по существу. Если на заседание комиссии ни сотрудник, ни его представитель не является, оно переносится. Но если это повторится снова без уважительных причин, вопрос снимается с рассмотрения КТС. За работником остается право подать заявление повторно, но в пределах все того же трехмесячного срока. В отсутствие работника (его представителя) спор может рассматриваться лишь по его письменному заявлению.
- Комиссия формируется из равного числа представителей работодателя и трудового коллектива (384-я статья ТК). Принятые ею решения должны исполняться в трехдневный срок по истечении периода обжалования. При несогласии одной из сторон конфликта она имеет возможность обжаловать решение КТС в судебной инстанции в 10-дневный срок.



- Если в вашем трудовом договоре содержится условие, которое устанавливает для сторон обязательный досудебный порядок разрешения трудовых споров, то данное условие является неправомерным, так как обязательный досудебный порядок урегулирования споров по данной категории дел законом не установлен. Это значит, что такое условие в трудовом договоре ограничивает ваши права работника и вы при нежелании разрешить конфликт в КТС можете обратиться сразу в суд.
- В соответствии со статьей 392 ТК РФ работник имеет право обратиться с заявлением в суд за разрешением индивидуального трудового спора в течение трех месяцев со дня, когда он узнал или должен был узнать о нарушении своего права, по спорам об увольнении — в течение одного месяца со дня вручения ему копии приказа об увольнении либо со дня выдачи трудовой книжки, по спорам о невыплате или неполной выплате заработной платы и других выплат, причитающихся работнику, - в течение одного года со дня установленного срока выплаты указанных сумм, в том числе в случае невыплаты или неполной выплаты заработной платы и других выплат, причитающихся работнику при увольнении.



В 391 статье ТК приведены виды трудовых споров, разрешает которые непосредственно суд. Таковыми являются следующие споры:

- о переводе сотрудника на другую должность (работу), если он с этим не согласен;
- о восстановлении работника-истца на последнем месте работы;
- о необоснованном отказе, по мнению соискателя, в приеме на работу;
- о дискриминации, которой подвергся сотрудник;
- о неправомерных действиях (бездействии) при обработке и защите персональных данных подчиненного;
- о выплате денежной компенсации работнику за вынужденный прогул;
- о корректировке даты расторжения трудового договора и причины увольнения;
- о принуждении работодателем сотрудника к возмещению причиненного ущерба.



## Споры, связанные с законом «О защите прав потребителей»

Обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги)?

- Претензионный порядок здесь является добровольным, однако в случае направления претензии продавцу при отказе такового удовлетворить ваши требования в добровольном порядке ничего не препятствует обратиться непосредственно суд).
- Законом «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя — обязанность продавца (изготовителя, исполнителя).
- Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) — право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.



В случае если ваши законные требования не удовлетворят в добровольном порядке вы помимо возврата средств уплаченных за товар сможете получить дополнительную денежную компенсацию.

- При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (П. 6 ст. 13 ЗОЗПП).



**Как расторгнуть и вернуть деньги за ненужный для вас договор страхования?  
Досудебный порядок здесь обязателен.**

Если договор страхования оформлен недавно, то наиболее простым для вас способом будет воспользоваться так называемым «периодом охлаждения».

Согласно указанию Банка России от 21.08.2017 № 4500-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» действует «период охлаждения» т.е. срок, в течение которого страхователь может отказаться от договора и вернуть страховую премию или ее часть.

Правило действует, только если вы заключали договор как физическое лицо и покупали услугу добровольного страхования. Условия «периода охлаждения» обязательно прописываются в правилах страхования компании, в самом договоре страхования или дополнительном соглашении к нему — если такой информации нет, это нарушение закона.



## ВАЖНО!

- Требовать от страховщика возврата части уплаченной страховой премии можно только при соблюдении одного из условий:
- Если с момента заключения договора добровольного страхования не прошло 14 календарных дней (срок начинает истекать со следующего дня после заключения договора), т. е. действует период «охлаждения»;
- Размер возвращаемой страховой премии зависит от того, начался ли период страхования. Если вы отказались от страховки до даты начала периода страхования, то страховая премия возвращается в полном объеме, а если после, то страховщик вправе удержать часть страховой премии пропорционально сроку действия договора страхования (п. 5, п. 6 Указания Банка России № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).



## В отношении каких видов страхования действует «период охлаждения»?

- Страхование жизни (Статья 32.9 ФЗ № 172 )
- Страхование от несчастных случаев и болезней ( ч.1 ст. 934 ГК)
- Страхование имущества (ст. 930 ГК)
- Страхование гражданской ответственность за причинение вреда (ст. 931 ГК)
- Страхование транспорта (каска) и ответственности владельцев транспорта (ФЗ № 40)
- Добровольное медицинское страхование (ДМС) ( ст. 927 ГК; ФЗ № 326)
- Страхование финансовых рисков (Статья 32.9 ФЗ №172 )



Но куда чаще на практике возникает ситуации, когда есть право на выплату страхового возмещения, но страховщик отказывается.

В данной ситуации прежде чем судиться со страховой организацией, по закону вы должны написать претензию (Постановление Пленума ВС № 20; пункт 2 статьи 452 ГК РФ; статья 16.1 № 40-ФЗ; пункт 9 постановления Пленума ВС от 29 января 2015 г. № 2).



## Обязательный досудебный порядок при расторжении договора о добровольном страховании имущества граждан

- Пунктом 6 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 27.06.2013 № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан» разъяснено следующее: «...обязательный досудебный порядок урегулирования споров до подачи искового заявления в суд предусмотрен в случае предъявления требований об изменении или расторжении договора добровольного страхования имущества граждан (пункт 2 статьи 452 ГК РФ) и в иных случаях, предусмотренных законом.



- Для того чтобы подтвердить факт отказа от договора добровольного страхования, необходимо вручить письменное заявление, содержащее такой отказ, нарочно с отметкой о принятии, либо отправить заказным письмом на юридический адрес страхователя (если в вашем населенном пункте нет офиса страхователя). При этом письменное заявление страхователя считается поданным в срок, если передано в организацию связи (например, Почта России) до двадцати четырех часов последнего дня срока (ч. 2 ст. 194 Гражданского кодекса РФ).



Подобные споры регулируются ЗОЗПП и разрешаются по аналогии с описанными выше.

## Как работает защита прав потребителей при оказании туристических услуг?

Рекомендуется немедленно составлять заявление, в котором должны быть перечислены причины, по которым вы желаете расторгнуть договор о сделке по приобретению путевки или рассмотреть вопрос о соразмерном уменьшении покупной цены турпродукта.



## Споры с туроператором и защита прав потребителей при оказании туристических услуг

- Претензионный порядок разрешения споров с потребителями туристских услуг устанавливается в ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее — Закон о туризме), а также отличается наибольшей степенью сформированности в транспортном законодательстве, которое достаточно часто применяется к правоотношениям туристских организаций и туристов, — Федеральном законе «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (ст. ст. 121 — 124) (далее — УЖТ РФ), Воздушном кодексе РФ (ст. ст. 124, 126, 127, 127.1) (далее — ВК РФ), Кодексе внутреннего водного транспорта РФ (ст. ст. 161, 163) (далее — КВВТ РФ).



## Как составить претензию ?

132-ФЗ предусматривает, что при некачественном оказании услуг туроператором, турист направляет ему претензионное письмо в течение двадцати дней после окончания действия договора.

Документ составляется письменно в произвольной в форме. В нем следует указать:

- дату и номер договора;
- обстоятельства произошедшего, и какие убытки, неудобства в результате были понесены;
- доказательства причиненного вреда. Подойдут чеки, договор, расписка, письменные объяснения сотрудников гостиницы, фото и видео;
- требование о выплате компенсации и морального вреда;
- реквизиты банковского счета для перечисления денег.



- Если вам как собственнику причинён вред, то вам перед тем, как обратиться в суд необходимо изучить договор управления многоквартирным домом, в котором может быть предусмотрен обязательный претензионный порядок.
- Как правило, в договорах управления управляющие организации предусматривают досудебный порядок следующими формулировками: «Все споры, возникшие из настоящего договора или в связи с ним, разрешаются сторонами путём переговоров. В случае если стороны не могут достичь взаимного соглашения, споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по заявлению одной из сторон». «Все споры между Сторонами решаются в досудебном (претензионном) порядке. Претензия должна быть рассмотрена получившей её стороной в течение 30 дней с даты её получения. В случае если Стороны не могут достичь взаимного соглашения, споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по заявлению одной из сторон.
- Если данного условия не содержится и управляющая организация отказывается возместить причинённый вам вред, то ничего не препятствует вам обратиться сразу в суд.



Иски в сфере ЖКХ можно поделить на две группы:

- иски об оспаривании решений общих собраний собственников помещений в МКД, членов ТСЖ или ЖСК;
- иски к управляющим компаниям, в том числе ТСЖ, ЖСК, об оспаривании начислений, действий или бездействия, договоров управления, взыскания причиненного вреда и т. д.

Ни в одном из перечисленных случаев нормами Гражданского процессуального кодекса, а также иными законами, регламентирующими правоотношения в сфере ЖКХ, не предусмотрен досудебный или претензионный порядок урегулирования спора. Но он может быть предусмотрен в договорах, заключаемых с такими организациями. Таким образом, при обращении в суд по спорам в сфере ЖКХ, соблюдение претензионного порядка необязательно, если такой порядок не предусмотрен договорными отношениями.



## Порядок урегулирования споров по осуществлению холодного водоснабжения и водоотведения

Разногласия, возникающие между сторонами, связанные с исполнением настоящего договора, подлежат досудебному урегулированию в претензионном порядке.

Претензия направляется по адресу стороны, указанному в реквизитах договора, и должна содержать:

- сведения о заявителе (наименование, местонахождение, адрес);
- содержание спора и разногласий;
- сведения об объекте (объектах), в отношении которого возникли разногласия (полное наименование, местонахождение, правомочие на объект (объекты), которым обладает сторона, направившая претензию);
- другие сведения по усмотрению стороны.

Сторона, получившая претензию, в течение 5 рабочих дней со дня ее получения обязана рассмотреть претензию и дать ответ.

Стороны составляют акт об урегулировании разногласий.

В случае недостижения сторонами согласия разногласия, возникшие из настоящего договора, подлежат урегулированию в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. (п. 34–38 Постановления Правительства РФ от 03.11.2016 № 1134 «О вопросах осуществления холодного водоснабжения и водоотведения»)



## Иные споры, для которых обязателен досудебный порядок

- О досудебном порядке урегулирования споров ГПК РФ содержит требования в п. 1 ч. 1 ст. 135.
- Согласно этой норме претензию нужно направлять в случаях, которые указали в законе или договоре. Досудебный порядок в гражданском процессе потребуется соблюсти, если подает иск: об изменении или расторжении соглашения (п. 2 ст. 452 ГК РФ); о разрыве соглашения об аренде, если арендатор нарушил условия договора (абз. 7 ст. 619 ГК РФ); о нарушениях при грузоперевозке (п. 1 ст. 797 ГК РФ; абз. 1 ст. 120 Устава железнодорожного транспорта РФ); о страховых выплатах (п. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ); о расторжении договора банковского счета (п. 2 ст. 859 ГК РФ); о нарушениях при оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ). Стороны вправе отразить в соглашении удобный им порядок направления претензии или срок, который отличается от стандартных сроков в законе. Но такие условия не должны противоречить нормам права. В частности, если закон требует соблюдения претензионного порядка в гражданском процессе, нельзя вносить в договор условие об исключении этого порядка.



# Примеры споров по которым предусмотрен обязательный претензионный порядок

К числу споров, в которых подача претензии, предваряющей иск считается обязательной (споры с обязательным досудебным порядком) относят:

- Споры о защите прав потребителей
- Споры при изменении, расторжении договора
- Споры при расторжении договора аренды
- Споры при расторжении договора найма, о выселении
- Споры при изменении, расторжении соглашения об уплате алиментов
- Споры о расторжении договора банковского счета
- Споры о защите прав потребителей финансовых услуг
- Споры по обжалованию решений (требований, актов) налогового органа
- Споры по обжалованию решения об отказе в государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- Споры о выплатах по договору ОСАГО
- Споры о назначении обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев и профзаболеваний
- Споры, вытекающие из грузоперевозок
- Споры, вытекающие из авиаперевозок груза, почты
- Споры, вытекающие из ж/д перевозок груза
- Споры, вытекающие из перевозок пассажиров, груза автотранспортом
- Споры, вытекающие из-за перевозок груза морским транспортом
- Споры, вытекающие из перевозок внутренним водным транспортом
- Споры, вытекающие из договора транспортной экспедиции (претензии экспедитору)
- Споры, вытекающие из договора перевалки груза
- Споры, вытекающие из договора об оказании услуг связи
- Споры о качестве туристского продукта (претензии туроператору)
- Споры о нарушении исключительных прав (см. изъятия)
- Споры в области физической культуры и спорта
- Разногласия в отношении цены на услуги по передаче тепловой энергии, теплоносителя



## НПА, регулирующие порядок предъявления претензии перевозчику

- Порядок предъявления претензий к перевозчику предусматривает статья 797 Гражданского кодекса РФ, Устав железнодорожного транспорта РФ, Воздушный кодекс РФ, Кодекс внутреннего водного транспорта РФ, Кодекс торгового мореплавания РФ, Устав автомобильного транспорта.



## Претензии и иски по перевозкам грузов (Статья 797 ГК РФ)

- До предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом.
- Иск к перевозчику может быть предъявлен грузоотправителем или грузополучателем в случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо неполучения от перевозчика ответа в тридцатидневный срок.
- Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из перевозки груза, устанавливается в один год с момента, определяемого в соответствии с транспортными уставами и кодексами.



- Согласно ст. 406, п. 1 ст. 408 КТМ РФ претензия к перевозчику, вытекающая из договора морской перевозки груза, может быть предъявлена в течение года. В соответствии со ст. 126 ВК РФ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев.
- Ч. 2 ст. 126 ВК РФ установлено, что перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает причину пропуска данного срока уважительной. Аналогичная норма содержится и в ст. 123 УЖТ РФ.



## Иски к железнодорожному и водному транспорту

- До предъявления к железной дороге иска, возникшего в связи с перевозкой груза или багажа, обязательное предъявление к железной дороге претензии предусмотрено ст. 120 Федерального закона от 10.01.2003 № 18 — ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (УЖТ РФ).
- Обязательность претензии до предъявления к перевозчику иска предусмотрена также и в ч. 1 ст. 403 Кодекса торгового мореплавания Российской Федерации (КТМ РФ).



## Предъявление претензии воздушному перевозчику

- Ч. 3 ст. 124 Воздушного кодекса Российской Федерации (ВК РФ) устанавливает, что до предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты к перевозчику предъявляется претензия.



- В отношении организаций связи установлено обязательное соблюдение абонентом (клиентом) претензионного порядка разрешения споров при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг связи, в соответствии со статьей 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».



## Значение претензионного порядка урегулирования спора

- Претензионный порядок является наиболее быстрым и удобным способом разрешения споров, даёт сторонам возможность самостоятельно без длительного судебного разбирательства разрешить возникший конфликт.



# Последствия несоблюдения претензионного порядка

- В случаях если не соблюден обязательный претензионный порядок, то это может послужить основанием для возвращения искового заявления (ст. 135 ГПК)



- Юридический форум Право.ру (электронный ресурс). Режим доступа <http://pravo.ru/>
- Юридический блог Закон.ру (электронный ресурс). Режим доступа <http://www.zakon.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации (электронный ресурс). Режим доступа <http://pravo.gov.ru/>
- Информационно-правовой портал Гарант (электронный ресурс). Режим доступа <http://www.garant.ru/>
- Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс (электронный ресурс). Режим доступа <http://www.consultant.ru/>
- Информационно-правовой портал Логос (электронный ресурс). Режим доступа <http://logos-pravo.ru/>



**Спасибо за внимание!**