

Как работать с претензиями: 8 новых правил

Направлять ли претензию и каким способом ее отправить: по e-mail, через социальную сеть или мессенджер? По досудебному урегулированию споров даны новые [разъяснения Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства»](#) (далее – разъяснения Пленума ВС РФ).

1. Под досудебным урегулированием следует понимать деятельность сторон спора до обращения в суд, осуществляемую ими самостоятельно (переговоры, претензионный порядок) либо с привлечением третьих лиц (например, медиаторов, финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг), а также посредством обращения к уполномоченному органу публичной власти для разрешения спора в административном порядке. Медиация становится обязательным досудебным урегулированием спора в случае, если стороны заключили соглашение о применении процедуры медиации и в течение оговоренного для ее проведения срока обязались не обращаться в суд или заменили предусмотренную законом процедуру досудебного урегулирования спора на медиацию при условии, что соответствующий закон позволяет изменить порядок такого урегулирования договором.

2. В гражданском судопроизводстве досудебный порядок урегулирования спора является обязательным только в случаях, предусмотренных федеральным законом ([ч. 4 ст. 3 ГПК РФ](#)). В [пункте 3](#) разъяснения Пленума ВС РФ указан перечень случаев, при которых обязателен досудебный порядок урегулирования спора.

Направление заинтересованным лицом сообщения, имеющего информационный характер и (или) являющегося основанием для обращения в суд, не является досудебным порядком урегулирования спора ([п. 4](#) разъяснения Пленума ВС РФ). Например, заблаговременное уведомление участником соответствующего гражданско-правового сообщества иных участников данного сообщества о намерении обратиться с иском в суд ([п. 6 ст. 181. 4 ГК РФ](#)).

Если требование, претензия, заявление, жалоба или иной документ (далее – претензия) предъявляется к нескольким ответчикам, то обязательный досудебный порядок урегулирования спора должен быть соблюден истцом в отношении каждого из них ([ст. 131, 132 ГПК РФ](#), [с. 125, 126 АПК РФ](#)). При этом, если названный порядок соблюден применительно к одному из ответчиков, и рассмотрение дела без участия других лиц в качестве соответчиков, в отношении которых такой порядок не соблюдался, возможно, то досудебный порядок считается соблюденным и дело подлежит рассмотрению только с участием соответствующего ответчика ([ч. 2 ст. 40 ГПК РФ](#), [ч. 2 ст. 46 АПК РФ](#)). Вместе с тем при невозможности рассмотрения дела без участия всех ответчиков досудебный порядок должен быть соблюден в отношении каждого из них.

К тому же, если в результате состоявшегося до обращения в суд правопреемства изменяется подсудность спора (спор, ранее подлежавший рассмотрению в суде общей юрисдикции, стал подсуден арбитражному суду и наоборот), то к спорящим сторонам применяются положения законодательства об обязательном досудебном порядке урегулирования спора. Соответственно, устанавливается порядок рассмотрения дела в том суде, к подсудности которого спор стал относиться в результате правопреемства. Например, если по спору с ответчиком – организацией гражданин уступил права другой организации, то последней до предъявления исковых требований в арбитражный суд должен быть соблюден обязательный досудебный порядок, предусмотренный [ч. 5 ст. 4 АПК РФ](#).

Претензия может быть вручена адресату лично, направлена ему посредством почтовой связи или иных служб доставки. Если иное не предусмотрено законом или договором и не следует из обычая или

установившейся во взаимоотношениях сторон практики, претензия может быть направлена заказным письмом или ценным письмом с описью вложения ([ст. 5, 421 ГК РФ](#)). Направление претензии с использованием информационно-телекоммуникационной сети (например, по адресу электронной почты, в социальных сетях и мессенджерах) свидетельствует о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора исключительно в одном из следующих случаев:

- такой порядок установлен нормативным правовым актом,
- явно и недвусмысленно предусмотрен в договоре
- данный способ переписки является обычной сложившейся деловой практикой между сторонами и ранее обмен корреспонденцией осуществлялся в том числе таким образом ([п. 13](#) разъяснения Пленума ВС РФ).

3. В силу положений [ст. 56 ГПК РФ](#) и [ст. 65 АПК РФ](#) бремя доказывания факта направления претензии лежит на истце.

При разрешении вопроса о том, имел ли место факт направления претензии с использованием информационно-телекоммуникационной сети, допустимыми доказательствами будут являться в том числе сделанные и заверенные лицами, участвующими в деле, распечатки материалов, размещенных в такой сети (скриншот), с указанием адреса интернет-страницы, с которой сделана распечатка, а также точного времени ее получения ([ст. 55](#) и [60 ГПК РФ](#), [ст. 64](#) и [68 АПК РФ](#)).

С договорным правом поможет разобраться **Р. С. Бевзенко**, к.ю.н., партнер Пепеляев Групп, профессор Московской высшей школы социальных и экономических наук, член рабочей группы по реформе ГК РФ, на VIII всероссийской мультипрофессиональной конференции "[Территория права](#)".

В программе: актуальные проблемы договора купли-продажи, договор аренды: ГК и судебная практика, договор подряда, договоры займа и кредита.

Конференция состоится уже **18 ноября**.

4. Если в обращении содержится указание на конкретный материально ~~~ правовой спор, связанный с нарушением прав истца, и предложение ответчику его урегулировать, несовпадение сумм основного долга, неустойки, процентов, указанных в претензии и в исковом заявлении, само по себе не свидетельствует о несоблюдении обязательного досудебного порядка урегулирования спора ([п. 14](#) разъяснения Пленума ВС РФ).

При соблюдении истцом досудебного порядка урегулирования спора только в отношении суммы основного долга, если истец обращается в суд с требованием о взыскании суммы основного долга и неустойки, то такой порядок считается соблюденным в отношении обоих требований. Если истцом указанный порядок соблюден только в отношении суммы основного долга и в отношении данной суммы принято решение суда, а исковые требования о взыскании неустойки истцом не заявлялись, то впоследствии предъявленному требованию о взыскании неустойки соблюдение досудебного порядка урегулирования спора является обязательным ([п. 15](#) разъяснения Пленума ВС РФ). Аналогичные требования применяются в том числе при взыскании процентов, предусмотренных [ст. 317.1, 395 ГК РФ](#).

5. Если законом или договором установлен перечень документов и (или) сведений, которые необходимо направить в целях соблюдения досудебного порядка урегулирования спора, то ненаправление данных документов и (или) несообщение сведений, а также направление (сообщение) их ненадлежащих форме или количестве будет свидетельствовать о несоблюдении указанного порядка. Однако, если истец не смог представить все документы и (или) сведения, предусмотренные законом или договором для досудебного урегулирования спора, но предоставленные им документы с очевидностью свидетельствуют о существовании и размере заявленных требований либо документы имеются у должника, то досудебное урегулирование спора считается соблюденным.

Другая сторона обязана сообщить о непредставлении или ненадлежащем представлении каких-либо

документов в процессе досудебного урегулирования спора.

6. Соблюдение досудебного порядка урегулирования спора при подаче встречного иска не требуется, поскольку встречный иск предъявляется после возбуждения производства по делу и соблюдение такого порядка не будет способствовать достижению целей досудебного урегулирования.

7. Несоблюдение истцом досудебного порядка урегулирования спора в отношении вступающего в дело надлежащего ответчика не является основанием для оставления искового заявления без рассмотрения ([абз. 2 ст. 222 ГПК РФ, п. 2 ч. 1 ст. 148 АПК РФ](#)). Если истец обратился в суд с требованием к ненадлежащему ответчику, а привлеченный судом надлежащий ответчик докажет, что мог урегулировать спор в досудебной процедуре, но по вине истца был лишен такой возможности, суд вправе отказать в признании понесенных истцом судебных издержек необходимыми полностью или в части либо отнести на истца все судебные расходы вне зависимости от результатов рассмотрения дела.

8. Третьи лица, заявляющие самостоятельные требования относительно предмета спора, освобождены от обязанности соблюдения досудебного порядка его урегулирования в силу [ч. 1 ст. 42 ГПК РФ](#) и [ч. 2 ст. 50 АПК РФ](#).

