**Учебный материал по МДК.01.02. Документационное обеспечение логистических процессов**

**Группа Л-18-1 специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

**Преподаватель: Монина Кристина Романовна**

**26.03.2020г. – 2час**

**27.03.2020г. – 2час**

**Конспект лекций**

**Лекция 7: Правовое регулирование приемки товаров. Претензии и иски**

**7.1. Претензионный порядок урегулирования споров.**

**Претензия поставщику товара** – это письменное требование покупателя устранить выявленные нарушения поставки.

**Внимание!** При неисполнении договора поставки поставщиком - сразу отправляйте претензию. Не тратьте время на устные переговоры. Разрешение спора займет 3-4 месяца и любое промедление только увеличит этот срок. Вести устные переговоры лучше после отправки претензии.

**Претензия поставщику товара** направляется в следующих случаях:

* [Непоставка товара](http://praktikamsk.ru/articles/spory_po_postavke/nepostavka_tovara/)
* [Недопоставка товара](http://praktikamsk.ru/articles/spory_po_postavke/nedopostavka_tovara/)
* [Поставка некачественного товара](http://praktikamsk.ru/articles/spory_po_postavke/nekachestvennaya_postavka_i_postavka_nekachestvennogo_tovara/)
* Поставка товара, не соответствующего спецификации
* Просрочка поставки товара
* Нарушение условий о комплектности, таре, ассортименте, итд.

На разных этапах коммерческой деятельности появляется необходимость разрешения возможных конфликтных ситуаций. Последние могут возникать непосредственно между коммерсантами, между ними и иными частными лицами, например гражданами-потребителями, с участием коммерсантов и различных органов публичной власти. Кроме данной классификации конфликтов с участием коммерсантов, где в основу положен субъектный признак, допустимо и иное деление. Так, в рамках договорного процесса можно выделить конфликты как *на этапе заключения*(ст. 446 ГК РФ — преддоговорные споры), так и *исполнения коммерческого договора.*

Подробнее остановимся на правовом анализе конфликтов между коммерсантами. Такие споры носят, безусловно, частноправовой характер. Для преодоления образовавшихся конфликтных проблем в коммерческой практике используются различные способы. Наиболее часто во внутреннем коммерческом обороте применяются следующие: *процедура переговоров, направление и рассмотрение претензий, арбитражное судопроизводство и третейское разбирательство.*В литературе выделяют и иные способы разрешения коммерческих споров, которые применяются на практике, например *посредничество, предварительная оценка нейтральной стороны .*

Наряду с установлением претензионного порядка, в ГК РФ содержатся нормы, определяющие близкие по своим характеристикам отношения к претензионной процедуре. В указанных случаях одна из сторон направляет другой письменный документ (по сути — письменное обращение), которое, однако, законодатель не называет претензией.

В частности, при разрешении преддоговорных разногласий направляется так называемый протокол разногласий. Согласно ст. 445 ГК РФ в случаях, когда в соответствии с ГК РФ или иными законами для стороны, которой направлена оферта (проект договора), заключение договора обязательно, эта сторона должна направить другой стороне извещение об акцепте, либо об отказе от акцепта, либо об акцепте оферты на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора) в течение 30 дней со дня получения оферты. Сторона, направившая оферту и получившая от стороны, для которой заключение договора обязательно, извещение о ее акцепте на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора), вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда в течение 30 дней со дня получения такого извещения либо истечения срока для акцепта.

В случаях, когда в соответствии с ГК РФ или иными ФЗ заключение договора обязательно для стороны, направившей оферту (проект договора), и ей в течение 30 дней будет направлен протокол разногласий к проекту договора, эта сторона обязана в течение 30 дней со дня получения протокола разногласий известить другую сторону о принятии договора в ее редакции либо об отклонении протокола разногласий. При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок сторона, направившая протокол разногласий, вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

Кроме ГК РФ, претензионная процедура предусматривается в действующем *транспортном законодательстве, законодательстве о связи.*Правила о претензиях содержатся также в Инструкции о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству, утвержденной постановлением Госарбитража СССР от 25 апреля 1966 г. № П-7(с изм. и доп.). Однако данные положения Инструкции обязательны для сторон только в том случае, если в договоре содержится прямая отсылка к названной Инструкции.

Согласно п. 40 указанной Инструкции претензия, вытекающая *из поставки продукции,*не соответствующей по качеству, комплектности, таре, упаковке и маркировке стандартам, техническим условиям, чертежам, рецептурам, образцам (эталонам), предъявляется получателем (покупателем) изготовителю (отправителю, поставщику) в установленный срок.

Если изготовитель или его местонахождение не известны получателю (покупателю), претензия в двух экземплярах посылается отправителю (поставщику), который немедленно после ее получения, обязан направить один экземпляр изготовителю, известив об этом получателя (покупателя).

К претензии о поставке продукции ненадлежащего качества или некомплектной должны быть приложены акт и документы, указанные в п. 31 и 34 настоящей Инструкции, если их нет у изготовителя (отправителя, поставщика) — например, документы изготовителя (отправителя), удостоверяющие качество и комплектность продукции, упаковочные ярлыки из тарных мест, в которых установлены ненадлежащее качество и некомплектность продукции, транспортный документ (накладная, коносамент) и другие. Кроме того, к претензии должны быть приложены документы, подтверждающие реализацию скоропортящейся продукции по указанию органов санитарного надзора, если продукция к моменту предъявления претензии реализована.

В случае предъявления претензии о возмещении разницы в стоимости продукции (уценки) в связи с переводом ее в более низкий сорт получатель обязан приложить к претензии документы, подтверждающие оприходование продукции фактически полученным сортом. Торгующие организации обязаны представить подписанную руководителем организации (или его заместителем) и главным бухгалтером справку о реализации продукции по цене того сорта, в который она переведена, или о произведенной переоценке, если продукция еще не реализована, а также справку за подписями тех же должностных лиц о перемаркировке продукции соответствующим сортом.

О результатах рассмотрения претензии отправитель (изготовитель, поставщик) сообщает получателю в установленный срок.

Кроме ГК РФ, претензионный порядок в рассматриваемой сфере предусмотрен в ряде актов транспортного законодательства.

В Кодексе внутреннего водного транспорта РФпретензионной процедуре посвящен разд. XVIII «Акты, претензии и иски». Согласно ст. 164 КВВТ иски к пароходствам, вытекающие из перевозки и буксировки, могут предъявляться только в случае полного или частичного отказа пароходства удовлетворить претензию или после истечения срока, установленного для рассмотрения претензии. В соответствии со ст. 162 КВВТ право на предъявление к пароходству претензий и исков имеют: а) в случае полной утраты груза: грузополучатель — при условии представления грузовой квитанции с отметкой на ней порта (пристани) назначения о неприбытии груза, а при невозможности представления грузовой квитанции — документа об оплате стоимости груза и справки пароходства об отправке груза с отметкой порта (пристани) назначения о неприбытии груза; грузоотправитель при условии представления грузовой квитанции; б) в случае частичной утраты, порчи или повреждения груза грузополучатель при условии представления накладной и коммерческого акта2, выданного ему пароходством, или акта, указанного в ст. 160 КВВТ (для нефтеналивных грузов); в) в случае просрочки доставки груза грузополучатель при условии представления накладной; г) в случае задержки в выдаче груза грузополучатель при условии представления накладной и акта; д) в случае перебора провозных платежей грузоотправитель или грузополучатель в зависимости от того, кто представит накладную; е) в случае утраты, порчи, повреждения или просрочки доставки багажа: при полной утрате предъявитель багажной квитанции, во всех остальных случаях предъявитель выданного пароходством акта о частичной утрате, порче, повреждении или просрочке доставки багажа.

Как следует из ст. 161 КВВТ, претензии, возникающие из перевозки грузов, предъявляются к управлению пароходства назначения. Претензии, возникающие из перевозки пассажиров или багажа, могут быть предъявлены к управлению пароходства отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии. Претензии, возникающие из перевозки груза в прямом смешанном железнодорожно-водном сообщении, предъявляются: а) к управлению дороги назначения, когда конечным пунктом перевозки является железнодорожная станция; б) к управлению пароходства назначения, когда конечным пунктом перевозки является пристань или порт. Претензии грузоотправителей по причитающимся им штрафам или премиям предъявляются к управлению пароходства отправления.

К претензионному заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие претензию (ст. 161 КВВТ). К заявлению о возмещении полной или частичной утраты или повреждения груза, кроме документов, подтверждающих право на предъявление претензии, должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза.

В ст. 161,163 КВВТ установлены сроки исковой давности для заявления претензий и в ст. 164 — исков.

В Воздушном кодексе РФ нормы о претензионной процедуре сосредоточены в ст. 124—128. В соответствии со ст. 124 ВК РФ до предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется претензия. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска.

По ст. 125 ВК РФ право на предъявление перевозчику заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеют: 1) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки пассажир иди управомоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта; 2) в случае прекращения по инициативе перевозчика договора воздушной перевозки пассажира пассажир. Также право на предъявление претензии и иска к перевозчику имеют: 1) в случае утраты груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной, выданной перевозчиком грузоотправителю, с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза, а при невозможности предъявления такой накладной — документа об оплате стоимости груза и справки перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза; 2) в случае недостачи или повреждения (порчи) груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной или коммерческого акта; 3) в случае просрочки доставки груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной; 4) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) почты, а также просрочки ее доставки организация почтовой связи пункта назначения почты; 5) страховщик при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

Как и при водной и автомобильной перевозках, в ВК РФ в ст. 126, 127 установлены сроки предъявления претензий к воздушному перевозчику. Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6 месяцев (ст. 126 ВК РФ). Указанный срок исчисляется следующим образом: 1) о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза или почты, а также в случае просрочки их доставки со дня, следующего за днем выдачи груза, а в отношении почты с даты составления коммерческого акта; 2) о возмещении вреда в случае утраты груза через 10 дней по истечении срока доставки; 3) о возмещении вреда в случае утраты почты по истечении срока доставки; 4) о возмещении вреда во всех остальных случаях со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. По смыслу п. 2 ст. 126 ВК РФ, перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

По ст. 127 ВК РФ в случае повреждения (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 7 дней со дня получения багажа и не позднее чем через 14 дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа или груза претензия должна быть предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта. В случае утраты багажа, груза или почты претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 18 месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Воздушный перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии (п. 1 ст. 128 ВК РФ). Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензии, в случае неполучения такого ответа — через 45 дней после получения претензии перевозчиком, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты (п. 2 ст. 128 ВК РФ).

Претензионный порядок определяется и нормами Транспортного устава железных дорог. Согласно ст. 135 ТУЖД до предъявления к железной дороге иска, возникшего в связи с осуществлением перевозки груза или грузобагажа, обязательно предъявление к железной дороге претензии.

**Право на предъявление**к железной дороге **претензии,**возникшей в связи с осуществлением перевозок груза или грузобагажа, **либо иска имеют:**грузополучатель или грузоотправитель в случае утраты груза, грузобагажа при условии представления грузовой квитанции, грузобагажной квитанции о приеме груза, грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии груза, грузобзгажа либо при условии представления подтвержденного банком или иной кредитной организацией документа об оплате стоимости груза, грузобагажа и справки железной дороги об отправке груза, грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии данного груза, грузобагажа; грузополучатель или грузоотправитель в случае недостачи, повреждения (порчи) груза, грузобагажа при условии представления либо транспортной железнодорожной накладной или надлежаще заверенной ее копии, либо грузобагажной квитанции и выданного железной дорогой коммерческого акта, либо транспортной железнодорожной накладной или надлежаще заверенной ее копии с отметкой железной дороги о составлении коммерческого акта в случае его утраты, либо транспортной железнодорожной накладной или надлежаще заверенной ее копии и документов об обжаловании отказа железной дороги в составлении коммерческого акта; грузополучатель или грузоотправитель в случае просрочки доставки груза, грузобагажа при условии представления подлинных транспортной железнодорожной накладной, грузобагажной квитанции; грузополучатель или грузоотправитель в случае задержки выдачи груза, грузобагажа при условии представления транспортной железнодорожной накладной, грузобагажной квитанции и акта общей формы.

Грузоотправитель, грузополучатель могут передать свои права на предъявление таких претензий и исков иным юридическим, физическим лицам посредством надлежащего оформления договора поручения или доверенности.

Как следует из ст. 136 ТУЖД, до предъявления к железной дороге иска, возникшего в связи с осуществлением перевозки пассажиров или багажа, **к железной дороге может быть предъявлена претензия**в случае: утраты багажа предъявителем багажной квитанции; недостачи или повреждения (порчи) багажа предъявителем выданного железной дорогой коммерческого акта о недостаче или повреждении (порче) багажа; просрочки доставки багажа предъявителем выданного железной дорогой акта общей формы о просрочке доставки багажа; задержки отправления или опоздания поезда пассажиром при предъявлении проездного документа (билета).

Претензии, возникшие в связи с осуществлением перевозки грузов или грузобагажа, предъявляются к железной дороге назначения (ст. 137 ТУЖД). Претензии, возникшие в связи с осуществлением перевозки грузов в прямом смешанном сообщении, предъявляются: к железной дороге назначения, если конечным пунктом перевозки грузов является железнодорожная станция; а также к соответствующей организации транспорта другого вида, которая обслуживает конечный пункт перевозки грузов или в ведении которой находится данный пункт. Претензии грузоотправителей, грузополучателей в отношении штрафов и пеней предъявляются к железной дороге отправления или железной дороге назначения. Претензии в отношении повреждений железной дорогой подвижного состава, контейнеров, принадлежащих грузоотправителям, грузополучателям, другим организациям либо арендованных ими, рассматриваются железной дорогой по месту нахождения таких грузоотправителей, грузополучателей, других организаций или арендаторов подвижного состава, контейнеров. Претензии, возникшие в связи с осуществлением перевозки пассажиров, багажа, могут быть предъявлены к железной дороге отправления или железной дороге назначения по усмотрению заявителя претензии.

К претензии должны быть приложены подтверждающие предъявленные заявителем требования, подлинные документы или надлежаще заверенные копии документов (ст. 138 ТУЖД). К претензии в отношении просрочки доставки грузов, грузобагажа должны быть приложены подлинные документы. К претензии в отношении утраты, недостачи или повреждения (порчи) грузов, грузобагажа кроме подтверждающих право на предъявление данной претензии документов должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и действительную стоимость отправленных грузов, грузобагажа без включения неполученных доходов и неосуществленных фактических затрат либо стоимость недостающих грузов, грузоба-гажа, деталей, запчастей.

В ст. 139 ТУЖД установлены сроки предъявления претензий к железным дорогам. Они могут быть предъявлены в течение 6 месяцев, а претензии в отношении штрафов и пеней — в течение 45 дней. Однако, как указано в отмеченной статье ТУЖД, железная дорога вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленных сроков, если признает уважительную причину пропуска срока предъявления претензии.

Железная дорога обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии (ст. 140 ТУЖД).

При частичном удовлетворении или отклонении железной дорогой претензии заявителя в уведомлении железной дороги должно быть указано основание принятого ею решения со ссылкой на соответствующую статью ТУЖД. В таком случае представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю.

Если при рассмотрении претензии установлено, что груз, грузобагаж переадресованы либо выданы другому грузополучателю по заявлению грузоотправителя или первоначального грузополучателя, претензия возвращается заявителю с указанием, где, когда и кому выданы груз, грузобагаж, а также с указанием наименования грузополучателя, которому выданы груз, грузобагаж, или организации, по заявлению которой проведена переадресовка либо выдача груза, грузобагажа, для непосредственного расчета заявителя с фактическим грузополучателем или указанной организацией.

**Иски**к железной дороге, возникшие в связи с осуществлением перевозки грузов, багажа, грузобагажа, могут быть предъявлены в случае полного или частичного отказа железной дороги удовлетворить претензию либо в случае неполучения от железной дороги ответа в течение 30 дней со дня получения претензии (ст. 141 ТУЖД). Такие иски предъявляются в соответствии с установленной подведомственностью, подсудностью в суд, арбитражный суд по месту нахождения управления железной дороги, к которой предъявлены или могли быть предъявлены претензии, в течение 1 года со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления претензии.

Дня требований железной дороги к своим контрагентам, связанных с перевозкой, обязательный претензионный порядок в действующем законодательстве не установлен. Как отмечено в п. 29 Постановления Пленума ВАС РФ от 12 ноября 1998 г. № 18 «О некоторых вопросах судебной практики арбитражных судов в связи с введением в действие Транспортного устава железных дорог Российской Федерации», ГК РФ и Транспортным уставом не предусмотрены порядок и сроки предъявления железными дорогами претензий грузоотправителям и грузополучателям, вытекающие из перевозки груза. Поэтому иски предприятий железнодорожного транспорта, вытекающие из перевозки груза, к которым не приложены документы, подтверждающие предъявление ими претензий к грузоотправителям и грузополучателям, подлежат принятию арбитражными судами к рассмотрению в общем порядке. Соблюдение предприятиями железнодорожного транспорта претензионного порядка обязательно, если он предусмотрен договором железной дороги с грузоотправителем, грузополучателем.

В Кодексе торгового мореплавания РФ порядок заявления и рассмотрения претензий зафиксирован в гл. XXV «Претензии и иски. Исковая давность». До предъявления перевозчику иска в связи с перевозкой груза в каботаже обязательным является предъявление перевозчику претензии (ст. 403 КТМ). Претензии предъявляются к перевозчику, который осуществлял перевозку груза, и, если перевозка груза не была осуществлена, к перевозчику, который в соответствии с договором морской перевозки груза был обязан осуществить ее. Претензии, вытекающие из перевозки груза в смешанном сообщении, предъявляются к перевозчику, доставившему груз в конечный пункт перевозки. Передача права на предъявление претензий и исков другим организациям или гражданам не допускается, за исключением случаев передачи такого права отправителем получателю или наоборот, а также отправителем или получателем экспедитору либо страховщику (ст. 404 КТМ). Передача права на предъявление претензии и иска удостоверяется переуступочной надписью на коносаменте или ином перевозочном документе.

Претензия предъявляется в письменной форме (ст. 405 КТМ). К претензии об утрате или о повреждении груза кроме перевозочных документов должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и документы, удостоверяющие количество и стоимость отправленного груза. Перевозочные документы предъявляются в подлиннике. Перевозчик имеет право в 2-недельный срок после получения претензии возвратить ее без рассмотрения, если к претензии не приложены необходимые документы. В случае, если перевозчик в отмеченный срок не возвратит заявителю ненадлежаще оформленную претензию, она считается принятой к рассмотрению.

**Срок для предъявления претензии,**вытекающей из договора морской перевозки груза, установлен в ст. 406 КТМ и равен сроку исковой давности.

Перевозчик обязан рассмотреть претензию, вытекающую из договора морской перевозки груза, в течение 30 дней со дня ее получения и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее (ст. 407 КТМ). Со дня предъявления к перевозчику претензии, вытекающей из договора морской перевозки груза, течение срока исковой давности приостанавливается до получения ответа на претензию или истечения установленного для ответа срока.

Наряду с транспортным законодательством нормы о порядке заявления и рассмотрения претензий установлены и в иных отраслях законодательства.

В данной области нормы о претензионной процедуре закреплены в ряде нормативных актов, на что обращается внимание в судебной практике. Так, в п. 12 постановления Пленума ВАС РФ от 24 мая 1995 г. № 20 «О применении Федерального закона "О введении в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации"» указано, что ФЗ «О связи», принятым вместо Временного положения о связи в Российской Федерации, сохранен досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.

Данный закон устанавливает, что **при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств при предоставлении услуг связи или выполнении работ в области связи**пользователь связи вправе предъявить оператору связи, предоставляющему услуги или выполняющему работы, **претензии, в том**числе требование о возмещении ущерба. Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке. Претензии предъявляются в следующие **сроки:**по претензиям, связанным с не предоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи (за исключением претензий по телеграфным сообщениям), в течение 6 месяцев; по претензиям, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений, в течение 6 месяцев; по претензиям, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой или искажением телеграфного отравления, в течение 1 месяца. Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки: по претензиям, указанным в абзаце первом части третьей настоящей статьи, в течение 2 месяцев; по всем видам иногородних почтовых отправлений в течение 2 месяцев; по местным почтовым отправлениям в течение 5 дней; по телеграфным отправлениям в течение 1 месяца. По претензиям, связанным с подпиской идоставкой газет, журналов и других периодических печатных изданий, сроки предъявления претензий и их рассмотрения составляют 1 год для юридических лиц. Для физических лиц сроки предъявления претензий по указанным основаниям определяются законодательством о защите прав потребителей.

При отклонении претензий полностью или частично или неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки заявитель имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд. Иски, связанные с отправлением или приемом почтовых или телеграфных отправлений, могут предъявляться как оператору связи, принявшему почтовое или телеграфное отправление, так и оператору связи по месту назначения отправления.

Претензионный порядок закреплен и в ст. 37 ФЗ от 17 июля 1999 г. «О почтовой связи». При **неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи**пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи **претензию,**в том числе с требованием о возмещении вреда. Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств. Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке. Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки: на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, в течение 5 дней; на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств в течение 2 месяцев.

Претензия *к*организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления. В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

Претензионная процедура в рассматриваемой сфере регламентируется не только ФЗ, но и подзаконными актами.

В коммерческом договоре претензионный порядок может быть установлен: I) применительно ко всем спорам, вытекающим из данного договора; 2) только в отношении определенной части споров, связанных с данным договором. Конечно, следует иметь в виду, что условие о претензионном порядке не является обязательным в любом коммерческом договоре. Поэтому последний может его и не содержать.

Если стороны предусмотрели первый из отмеченных вариантов, то претензионная оговорка может выглядеть, например, следующим образом: «По спорам из настоящего договора срок рассмотрения письменной претензии составляет 30 (тридцать) дней с даты ее получения». Во втором случае претензионное условие договора может быть представлено, в частности, следующим пунктом: «Срок рассмотрения письменной претензии к Поставщику составляет 30 (тридцать) дней с даты ее получения». Здесь указание «к Поставщику» означает, что сторонами претензионный порядок предусмотрен только для требований, предъявляемых к одной стороне по договору — к Поставщику. Обычно данное условие в подобной редакции предлагает лицо, составляющее проект коммерческого договора, и, кроме того, оно встречается в договорах присоединения (ст. 428 ГК РФ). Вместо отмеченной фразы в рассматриваемом договорном условии возможно указание другой стороны в договоре, а также ссылка на конкретные категории споров: по качеству, по количеству и т.д.

Содержание претензии определяется действующим законодательством, положениями коммерческого договора. В отсутствие указанных правил такое содержание определяется самим заявителем. Обычно **в претензии присутствуют следующие реквизиты:**указание на заявителя претензии и адресата; слово «претензия»; указание на допущенные контрагентом нарушения; ссылка на доказательства, подтверждающие факт совершения и негативные последствия правонарушения; требования заявителя; его подпись и печать. Практика допускает составление претензии на фирменном бланке заявителя и без печати. Конечно, в претензии могут содержаться и иные данные, например расчет суммы долга адресата и т.д. Если иное не определено в законодательстве и в договоре, вопрос о приложении каких-либо документов к претензии решается самим заявителем.

Если переговорная и претензионная процедуры при разрешении коммерческого спора не дают необходимого эффекта, то стороны обращаются к помощи арбитражного или третейского суда.

Вопрос

 По договору поставки был отгружен товар 03 марта, 22 марта Покупатель предъявляет претензии о несоответствии товара требованиям. В договоре 5.12. Прием по качеству в случае самовывоза Покупателем осуществляется Покупателем в момент получения Товара от Поставщика и до погрузки в транспорт Покупателя. Претензии по состоянию продукции после погрузки в транспорт Покупателя не принимаются. В случае доставки Товара транспортом Поставщика до склада Покупателя прием по качеству осуществляется в момент выгрузки из транспорта Поставщика на склад Покупателя. При обнаружении Покупателем какого-либо несоответствия Товара вызов представителя Поставщика обязателен. При неявке представителя Поставщика Покупатель производит приемку Товара в установленном порядке.5.13. Покупатель имеет право назначить за свой счет для проверки и подтверждения того, что качество и состояние Товара соответствует вышеперечисленным характеристикам и/или выданным сертификатам (декларациям), независимую экспертную организацию, согласованную с Поставщиком. В этом случае качество и состояние Товара будут считаться оконченным по результатам анализов, полученных экспертной организацией назначенной Покупателем по согласованию с Поставщиком. Представитель Поставщика вправе участвовать в заборе и опломбировании в установленном порядке проб Товара для проведения экспертизы экспертной организацией. Покупатель забирал Товар самовывозом. Какие действия должен предпринять Поставщик? Должен ли Поставщик принимать претензии по состоянию продукции?