

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Института права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовая

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему Претензионные сроки в гражданском праве

Студент

Шершнев А.В.

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

кандидат юридических наук, доцент кафедры теории и истории
государства и права ТГУ, А.Н. Федорова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2020

Аннотация

Актуальность исследования. Актуальность темы работы обусловлена тем, что в современной юридической практике последних лет формируется устойчивая тенденция к активному использованию внесудебных форм урегулирования имущественных споров. В организациях создаются специальные отделы, службы, цель работы которых - получение и изучение поступившей претензии.

Объектом данной работы являются общественные отношения, возникающие в связи с претензионными сроками.

Предметом работы являются нормы действующего гражданского законодательства, регламентирующие претензионные сроки, практика их применения, а также научная и учебная литература по теме работы.

Методологическая база исследования складывается из общенаучных и специально-научных методов, которые были использованы при проведении исследования в рамках настоящей работы.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. Текст изложен на 58 страницах компьютерного текста. Список использованных источников включает 55 наименований.

Первая глава посвящена изучению понятия и особенностей претензионных сроков в гражданском праве Российской Федерации.

Вторая глава дает характеристику претензионных сроков в отдельных видах правоотношений. В частности рассматриваются претензионные сроки в потребительских правоотношениях и претензионные сроки в транспортных договорах.

В третьей главе анализируются проблемы и определяются перспективы развития претензионных сроков в гражданском праве.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Понятие и особенности претензионных сроков в гражданском праве....	6
1.1 Понятие претензионных сроков в гражданском праве	6
1.2 Особенности претензионных сроков	13
Глава 2 Характеристика претензионных сроков в отдельных видах правоотношений.....	22
2.1 Претензионные сроки в потребительских правоотношениях	22
2.2 Претензионные сроки в транспортных договорах	28
Глава 3 Проблемы и перспективы развития претензионных сроков в гражданском праве	36
3.1 Проблемы применения претензионных сроков в гражданском праве	36
3.2 Тенденции развития правового регулирования претензионных сроков	443
Заключение	521
Список используемой литературы и используемых источников.....	543

Введение

Актуальность темы работы обусловлена тем, что в современной юридической практике последних лет формируется устойчивая тенденция к активному использованию внесудебных форм урегулирования имущественных споров. В организациях создаются специальные отделы, службы, цель деятельности которых - получение и изучение поступившей претензии.

С развитием интернет-коммуникаций и увеличением соответствующей литературы, уровень правовой грамотности граждан и предпринимателей значительно вырос, что обуславливает укрепление доверия бизнес-структур к эффективности урегулирования в досудебном порядке.

Механизм реализации гражданско-правовой ответственности имеет особенности, одна из которых проявляется в установленном законом порядке предъявления требований за нарушение отдельных видов обязательств, используемых в предпринимательской деятельности.

Претензионный срок - это срок, в течение которого управомоченный субъект вправе, а иногда и должен обратиться непосредственно к обязанному лицу в целях урегулирования возникшего между ними разногласия до обращения в суд, арбитражный или третейский суд за защитой нарушенного права.

Объектом данной работы являются общественные отношения, возникающие в связи с претензионными сроками.

Предметом работы являются нормы действующего гражданского законодательства, регламентирующие претензионные сроки, практика их применения.

Целью настоящей работы является изучение претензионных сроков в гражданском праве.

Задачами работы ставится:

- Рассмотреть понятие претензионных сроков в гражданском

- праве;
- Выявить особенности претензионных сроков;
 - Исследовать претензионные сроки в потребительских правоотношениях;
 - Проанализировать претензионные сроки в транспортных договорах;
 - Выявить проблемы применения претензионных сроков в гражданском праве;
 - Определить тенденции развития правового регулирования претензионных сроков.

Теоретическую основу данного исследования составили работы таких авторов как: Брагинский М.И., Витрянский В.В., Чупрунов И.С., Шилохвост О., Рузакова О.А., Гаврилов Э.П., Городов О.А., Гришаев С.П., Суханов Е.А., Сергеев А. П., Толстой Ю. К. и других.

Нормативно-правовой основой данной работы являются следующие нормативно-правовые акты: Конституция Российской Федерации и Гражданский кодекс Российской Федерации и другие.

Методология исследования складывается из общенаучных и специально-научных методов, которые были использованы при проведении исследования в рамках настоящей работы. Общенаучные методы: диалектический и метод логического анализа. Специально-научные методы: метод правового анализа, метод сравнительно-правового анализа, метод анализа материалов правоприменительной практики.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

1. Понятие и особенности претензионных сроков в гражданском праве

1.1 Понятие претензионных сроков в гражданском праве

Гражданское право составляют правовые нормы, с помощью которых регулируются имущественные отношения. Отрасль является одной из основных, ее формирование на данный период завершено. В имущественных отношениях существуют ситуации, при которых возникают разногласия между управомоченным субъектом и обязанным лицом, и гражданское право регламентирует сроки, в течение которых необходимо направить свою претензию. Такие сроки необходимы для того, чтобы сократить количество арбитражных и судебных дел, потому что предъявление претензии обязательно для предъявления иска в суд.

Претензионными сроками называют такие сроки, в течение которых управомоченное лицо обязано до подачи судебного иска подать заявление о наличии своей претензии по отношению к предполагаемому правонарушителю. Это происходит в добровольном порядке.

Так как подобный порядок является предварительной досудебной стадией урегулирования конфликта, то претензионным сроком является то количество дней, в течение которого должна прийти обратная реакция.

Проанализировав тенденцию установки подобных сроков, можно сделать вывод, что пока не существует четкого намерения уменьшить нагрузку на суды путем отсеивания признаваемых должником требований. Подтверждением данного утверждения является тот факт, что при ситуации противоположного рода наибольшая часть требований имела бы в наличии претензионные сроки. Например, такой обязательный претензионный срок, имеющий своей целью снижение нагрузки на суды, установлен сегодня в ч. 5

ст. 4 АПК РФ¹ для большинства споров в сфере предпринимательской деятельности: управомоченное лицо может обратиться в суд лишь по истечении 30 календарных дней со дня направления претензии (требования), если иной срок не установлен законом или договором. Таким образом, данный срок не имеет пресекающего характера и не влияет на срок существования соответствующего права.²

Однако при таком прогнозе событий, когда то количество дней, которое составляет претензионный срок и которое было регламентировано законом/договором, заканчивается, и подобное не содержит препятствий, чтобы была возможность направить претензию о пропуске такого срока при поседующем рассмотрении иска в суде. То есть существует только один негативный фактор последствия при пропуске претензионного срока – это трата судебных расходов на истца, вне зависимости от того, как пройдет суд.

При осуществлении хозяйственной деятельности у любой бизнес-единицы возникают конфликтные ситуации с партнерами либо государственными органами. Безусловно, к разрешению спора в досудебном порядке привлекается юрисконсульт, поскольку именно он с помощью закона способен разобраться в проблеме.

До 1 июля 1995 г. процедура предъявления и рассмотрения претензий регламентировалась Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным Постановлением Верховного Совета РФ от 24 июня 1992 г. N 3116-1.³

После введения в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации согласно Федеральному закону от 5 мая 1995 г. N 71-ФЗ⁴ вышеупомянутое Положение утратило силу, а взамен какого-либо нормативного акта на федеральном уровне не было принято.

¹ Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации» от 24.07.2002 N 95-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 29.07.2002, N 30, ст. 3012.

² Гурвич М.А. Пресекающие сроки в советском гражданском праве. М.: Изд-во ВЮЗИ, 1961. С. 48.

³ Постановление ВС РФ от 24.06.1992 N 3116-1 «Об утверждении Положения о претензионном порядке урегулирования споров» // Российская газета, N 167, 24.06.1992.

⁴ Федеральный закон от 05.05.1995 N 71-ФЗ «О введении в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 08.05.1995, N 19, ст. 1710

В то же время претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора является обязательным в случаях, предусмотренных федеральными законами или договором.

Например, прежде чем обратиться в суд с требованием об изменении или расторжении договора в силу положений п. 2 ст. 452 Гражданского кодекса Российской Федерации, подобное предложение необходимо направить контрагенту.

В соответствии со ст. 797 Гражданского кодекса Российской Федерации⁵ до предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом.

Предъявление требований по спорам, связанным с перевозкой пассажиров, грузов, багажа, перевалкой груза, транспортной экспедицией, предусмотрено, в частности:

- ст. 120 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ;⁶

- ст. 403 Кодекса торгового мореплавания Российской Федерации от 30 апреля 1999 г. N 81-ФЗ;⁷

- ст. 39 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта от 8 ноября 2007 г. N 259-ФЗ⁸ и др.

Абзац 1 ст. 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ «О почтовой связи»⁹ предусматривает право пользователя услуг почтовой связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств до обращения в суд предъявить оператору претензию. Судебные инстанции при разрешении спора исследуют и вопрос о соблюдении истцом претензионного

⁶ Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 13.01.2003, N 2, ст. 170.

⁷ Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30.04.1999 N 81-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 03.05.1999, N 18, ст. 2207.

⁸ Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» // Собрание законодательства РФ, 12.11.2007, N 46, ст. 5555.

⁹ Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ «О почтовой связи» // Собрание законодательства РФ, 19.07.1999, N 29, ст. 3697.

порядка урегулирования спора.¹⁰ Поэтому, чтобы рассчитывать на победу в суде, все же целесообразно предварительно направить претензию, связанную с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств.

Экономические споры, возникающие из административных и иных публичных правоотношений, могут быть переданы на разрешение арбитражного суда после соблюдения досудебного порядка урегулирования спора, если он установлен федеральным законом.

Иск предъявляется по истечении 30 календарных дней со дня направления претензии (требования), если иные срок и/или порядок не установлены законом либо договором. Вероятно, истец вправе обратиться в суд и до истечения тридцатидневного срока, если получит ответ на претензию, которым отказано в удовлетворении требований.

В случае несоблюдения претензионного (иного досудебного) порядка исковое заявление подлежит возвращению судом (п. 4 ч. 1 ст. 129 АПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ,¹¹ п. 1 ч. 1 ст. 129 КАС РФ¹²), а в случае принятия его к производству - оставлению без рассмотрения (п. 2 ч. 1 ст. 148 АПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 222 ГПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 196 КАС РФ). Поэтому к исковому заявлению истец обязан приложить документы, подтверждающие направление претензии ответчику (п. 7 ч. 1 ст. 126 АПК РФ, абз. 7 ст. 132 ГПК РФ, п. 6 ч. 1 ст. 126 КАС РФ).

Более того, на основании п. 1 ст. 111 АПК РФ, если судебный спор возник вследствие нарушения претензионного порядка (иного досудебного порядка) урегулирования спора, в том числе нарушения срока представления ответа на претензию, оставления претензии без ответа, арбитражный суд относит на нарушителя судебные расходы независимо от результатов

¹⁰ Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 11 декабря 2014 г. N 09АП-50245/2014-ГК по делу N А40-84453/14 // СПС «КонсультантПлюс».

¹¹ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 18.11.2002, N 46, ст. 4532.

¹² Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 09.03.2015, N 10, ст. 1391.

рассмотрения дела.

Степень участия юридической службы в претензионной работе зависит от того, как организована процедура предъявления и рассмотрения претензий в конкретной фирме. Вариант организации работы по предъявлению и рассмотрению претензий обуславливается как структурой хозяйственных связей, объемом претензионного материала, численностью и профессиональной подготовкой персонала, так и традициями, сложившимися в коллективе.

В некоторых организациях обязанности по ведению претензионной работы возлагаются на юрисконсульта. Но и в такой ситуации целесообразно не брать всю работу на себя, а вовлекать в претензионное производство соответствующие службы.

К примеру, сделать расчет взыскиваемых сумм, калькуляцию убытков следует поручить экономической или бухгалтерской службе организации.

Подобрать относящиеся к спору документы должна и служба, ответственная за сопровождение договора или исполнение обязательств перед контрагентом.

Принимая подлинники документов для предъявления претензий, юрист обязан проверить их относимость к обстоятельствам конфликта, правильность оформления, наличие всех реквизитов и т.п.

Если претензионная работа ведется другими структурными подразделениями или работниками, то к функциям юриста относятся осуществление методического руководства претензионным производством; проверка оснований и предмета претензий на соответствие законодательству, договорным условиям; контроль над сроками рассмотрения предъявленных требований.

Возможен вариант, при котором претензионный отдел (бюро, группа) предъявляет претензии по стандартным формам, разработанным юрисконсультом.

Как показывает практика, при любом виде организации претензионной

работы это направление деятельности компании нуждается в определенной регламентации.

В локальном нормативном акте (приказе, положении, инструкции, регламенте) рекомендуется, в частности:

- предусмотреть общие принципы организации претензионной, а также тесно связанной с ней исковой работы;
- определить структурные подразделения, ответственные за ведение претензионной и исковой работы, их функции;
- установить момент возникновения права требования, сроки предъявления и рассмотрения претензий;
- определить порядок приема, отправки претензий и ответов на претензии, а также документации, относящейся к ним;
- указать на совершение конкретных действий после отклонения претензии или оставления ее без ответа;
- установить правила учета, хранения и регистрации претензионно-исковой документации;
- поручить руководителям структурных подразделений регламентировать должностными инструкциями обязанности работников, связанные с претензионной и исковой работой.¹³

Анализ причин и недостатков, способствовавших возникновению споров и разногласий, остается за юристом как составная часть правового обеспечения досудебного урегулирования споров.

Изучив соответствующую литературу и проведя анализ, можно заключить, что:

1. Термин «претензия» определяется как официально регламентируемый документ, отправляемый истцом в установленные претензионные сроки, соблюдая досудебный порядок. Но как можно сделать вывод, исходя из практической стороны вопроса, та сторона, которая является пострадавшей, может предъявить несколько претензий

¹³ Семенова Е.А. Практическое руководство для юрисконсульта. М.: Юстицинформ, 2018. С. 176.

касаемо одного и того же нарушения до того, как начнется судебное дело.

2. Существуют «претензионные сроки», которые определяют то количество дней, во время которого претензию необходимо направить.

Их устанавливают, чтобы удовлетворить возможность урегулирования недовольства и требований до суда.

3. Определяется обоснование обращения в суд управомоченного лица в том случае, если вслед за описанными в претензии требованиями не последовали действия с обратной стороны клиента в рамках претензионных сроков.

Претензионный порядок урегулирования спора относится к весьма эффективным способам защиты законных интересов компании, поскольку позволяет разрешить разногласия между кредитором и должником без дополнительных расходов на уплату госпошлины, со значительным сокращением времени.

На современном этапе развития общества большой интерес проявлен к комплексной системе, которая имеет огромное практическое значение не только для системы гражданского-правового пространства, но и, в целом, гражданского права.

Все вышесказанное имеет прямое отношение к проблематике применения претензионных сроков, где данная система может быть использована с целью восстановления.

Проведенный анализ научно-методических источников с позиции изучения характерных различных средств восстановления, позволил выявить большую значимость определенных средств, в том числе и их комплексного сочетания, для эффективного выполнения собственно гражданского права, получения оптимального результата, а, зачастую, возникновения критических ситуаций с соответствующими проблемами.

Таким образом, следующее противоречие: между необходимостью материала позволяющего определить эффективность изучения проблематики применения претензионных сроков в гражданском праве и отсутствием данного обеспечения на основе организации управления.

1.2 Особенности претензионных сроков

Для того, чтобы определить понятие претензионных сроков и описать их характеристики, необходимо, изучив соответствующую литературу, раскрыть термин «претензия».

У данного слова существуют различные определения, но если говорить о претензии, с точки зрения договорных отношений, то ею является такое сообщение, где описаны отрицательные факторы того, как контрагент исполнил регламентированные ему обязательства, либо не исполнил вовсе. Чаще всего, в тексте содержится соответствующее требование о том, что необходимо устранить такое нарушение или о том, что договор расторгается.

Особенностью претензионных сроков является то, что претензионные сроки установлены для внесудебного порядка разрешения споров. Следовательно, право на предъявление иска возникает у истца после соблюдения им претензионного порядка в срок, установленный для направления претензии.

В современной Российской Федерации, а, в частности, в сегменте правового аспекта существует взаимосвязь между претензионными сроками и правовыми последствиями процессуального характера. Данная корреляция происходит следующим образом: в случае если иск был предъявлен в суд до того, как получили претензию, то со стороны суда существует обязанность оставления данноо иска без рассмотрения.

Необходима координация усилий специалистов и граждан в решении вопросов большей регламентации и обновления особенностей претензионных споров, в том числе с особыми образовательными. Задействовав анализ соответствующей литературы в данной области,

результаты диагностики и перспективы развития. Чтобы прошло успешно, обе стороны процесса должны быть заинтересованы данной темой и посчитать её актуальной. Также, чтобы были предоставлены количественные и качественные результаты диагностики.

Чтобы проведены методики на выявление сформированности знаний, об умении взаимодействия обеих сторон друг с другом, а также о владении языковыми средствами и средствами выразительности речи. При рассказе доклада опираться на изученные теоретические знания и проведенное исследование.

Претензионные сроки для предъявления претензии должнику по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения его обязанности.

Начало современному преобразованию правового регулирования претензионных сроков было положено Федеральным законом от 07.05.2013 № 100-ФЗ,¹⁴ который изложил ст. 202 ГК РФ в новой редакции.

Произошедшие изменения в правовом регулировании претензионных сроков регламентируют следующую хронологию событий:

1. Был принят подп. 5 п. 1 «О приостановлении течения срока исковой давности на основании соглашения о медиации», который тщательно и подробно расписан, что дает возможность четко и ясно понимать суть.

2. Подп. 5 п. 1 «О приостановлении течения срока исковой давности на основании соглашения о медиации» был заменен.

3. Вместо подп. 5 п. 1 внесен п. 3, который прописан гораздо менее понятно. Он устанавливает, что если стороны прибегли к предусмотренной законом процедуре разрешения спора во внесудебном порядке, то течение срока исковой давности приостанавливается на срок, установленный законом для проведения такой процедуры, а при отсутствии такого срока - на шесть месяцев со дня начала соответствующей процедуры.

¹⁴ Федеральный закон от 07.05.2013 N 100-ФЗ «О внесении изменений в подразделы 4 и 5 раздела I части первой и статью 1153 части третьей Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 13.05.2013, N 19, ст. 2327.

Так, высший суд указал, что из годовичного срока искомвой давности, установленногo ст. 13 Федеральногo закона от 30.06.2003 N 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»¹⁵ (далее - Закон о транспортной экспедиции), должен исключаться срок рассмотрения претензий клиента.

«Дальнейшее усугубление неопределенности в вопросе влияния претензионного срока на давностный имело место в связи с принятием Постановления Пленума ВВС РФ от 29.09.2015 N 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об искомвой давности»¹⁶ (далее - Постановление N 43).

С 1 июля 2016 г. были внесены изменения в ч. 5 ст. 4 АПК РФ и установлено, что гражданские споры могут быть переданы на разрешение арбитражного суда «после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении тридцати календарных дней со дня направления претензии», «если иные срок и (или) порядок не установлены законом или договором».

Как результат, после подобного рода элементов гражданско-правового процесса может повыситься уровень общих показателей, таких как: самостоятельность, выразительность и оригинальность, согласованность, Также, благодаря включению элементов прогрессивного оповещения у граждан могут существенно увеличиться объем и разнообразие имеющихся знаний» [5].

Таким образом, вынужденное применение закона судами в неверном виде показывает не только суть претензионных сроков, но и диагностирует их необходимость в гражданско-правовом процессе. В процессе исследования была проанализирована соответствующая литература для изучения данного вопроса.

¹⁵ Федеральный закон от 30.06.2003 N 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» // Собрание законодательства РФ, 07.07.2003, N 27 (ч. 1), ст. 2701.

¹⁶ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 N 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об искомвой давности» // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 12, декабрь, 2015.

«В годовых задачах за несколько лет прослеживается преемственность и взаимосвязь между проблемами, выявленными за предыдущий год. Усложнение годовых задач с каждым годом идет качественно и планомерно. Отражены следующие факторы: развитие изучения особенностей претензионных сроков, динамика социальной ситуации развития, организация и эффективность процесса, участие граждан в жизнедеятельности города, взаимодействие с семьями. Следует отметить наличие направленности на формирование и развитие единого гражданско-правового пространства России.

Если законодатель намерен стимулировать досудебное урегулирование максимального количества споров, то ст. 202 ГК РФ должна быть дополнена следующим правилом: течение срока исковой давности приостанавливается на установленный законом или договором срок урегулирования спора в претензионном порядке, а если этот срок не установлен - до истечения 30 дней (например) с даты направления кредитором претензии или до получения кредитором ответа на претензию, в зависимости от того, что наступит раньше.

Несмотря на непопулярность темы о соотношении претензионных и давностных сроков, отдельные публикации свидетельствуют о наличии сторонников вышеизложенного подхода.¹⁷

Если же перед законодателем стоит цель обеспечить максимальную ясность в определении порядка течения срока исковой давности, то более уместна консервативная позиция. В таком случае из п. 3 ст. 202 ГК РФ следует исключить сокращение «и т.п.», и перечень внесудебных процедур, приостанавливающих давностный срок, должен приобрести закрытый характер» [12].

Проанализировав реализацию гражданско-правовой деятельности, можно заключить следующие аспекты. Объектом контроля выступают:

¹⁷ Сергеев А.П., Терещенко Т.А. Новое судебное толкование правил об исковой давности: Комментарий к Постановлению Пленума ВВС РФ от 29.09.2015 N 43 // Закон. 2015. N 11. С. 83.

планирование, процесс, граждане, документация. Все основные стороны процесса охвачены объектами контроля. Но те, кто боятся обратиться в суд по причине того, что утратили право в конце срока давности, могут согласовывать любые условия в договоре.

Таким образом, реализация гражданско-правовой деятельности государства происходит в соответствии с нормативными документами, необходимая документация по окончанию года, по промежуточной и итоговым аттестациям сдается в установленные сроки ответственному.

Итак, претензионные сроки устанавливаются в рамках обязательного досудебного порядка урегулирования спора. Они также могут устанавливаться соглашением сторон. Если в удовлетворении заявленных требований отказано или они оставлены без рассмотрения, потерпевшая сторона сохраняет право на обращение за судебной защитой своих прав в пределах срока исковой давности. Срок предъявления претензии в каждом случае зависит от характера сложившихся между сторонами отношений, особенностей их правового и договорного регулирования. В некоторых случаях закон связывает возможность реализации принадлежащего гражданину или юридическому лицу субъективного права с соблюдением разумного срока предъявления претензии.

В завершении главы можно отметить, что для гражданского права зарубежных стран и актов международной унификации несвойственно выделение каких-то отдельных сроков, в течение которых управомоченное лицо обязано до обращения в суд предъявить требования непосредственно своему контрагенту (претензионные сроки). «Специальные сроки для предъявления требований характерны только для требований, связанных с недостатками товаров или результатов работы. Однако, как было продемонстрировано выше, за рубежом в рамках предпринимательских отношений гарантийный срок (срок как договорной, так и законной гарантии) будет, как правило, одновременно выполнять функцию претензионного срока, поскольку в соответствующий срок покупатель или

заказчик обязан не только обнаружить недостатки, но и сообщить о них продавцу или подрядчику.

В работах исследователей представлена конкретная разработка по вовлечению государства и общества, в целом, в гражданско-правовой процесс, посредством конспекта общегородского, для начала, собрания на тему «О гражданском праве с ответственностью», состоящее из двух этапов: подготовительная работа и само собрание. Мы считаем, что оно может выступать средством формирования обновленных претензионных сроков в гражданском праве, а также культурных традиций в общении. Отличительная черта этого собрания – то, что проводится совместно со всеми участниками гражданского общества. Данная работа актуальна, поскольку вовлечение граждан в гражданско-правовой процесс является важнейшей государственной задачей» [7].

Работа носит непосредственно практическую значимость, разработку можно использовать. Также на основе этой идеи можно создать новые проекты.

Актуальность исследования на социально-педагогическом уровне продиктована необходимостью воспитания гражданской позиции и социально активного поведения детей и юношества, что заявлено целью Концепции духовного и нравственного развития и воспитания гражданина России. В современном обществе происходит размывание моральных, нравственных, социальных общественных устоев, что приводит к дезориентации молодого человека в системе жизненных ценностей и приоритетов, порождает неадекватное восприятие значимости собственной личности. Это обуславливает необходимость решения целого ряда профессиональных задач (проектировочных, организационных и другие). Отсутствие соответствующего опыта приводит к возникновению различных затруднений даже у опытных педагогов. Это обуславливает важность соответствующей профессиональной готовности.

Предъявление претензий как наиболее быстрый способ восстановления нарушенного права может быть предусмотрено и в договорах, заключаемых участниками гражданских правоотношений.

Результаты исследований составили основу нашего понимания данного понятия в исследовании. В целях комплексного анализа мы рассмотрели готовность как совокупность личностных и профессиональных качеств, которые способствуют эффективному решению гражданских проблем, и исследуют несколько структурных элементов, которые позволяют нам оценивать уровень готовности с помощью субъективных и объективных показателей: мотивационные, теоретические (когнитивные), предполагающий наличие знаний для планирования работы и реализацию мероприятий, практический (деятельностный) предполагающий наличие умений планирования работы и реализацию мероприятий. Готовность в этом направлении достигается плановой работой, которая в дальнейшем будет проявляться в работе преимущественно. Процесс формирования готовности к организации гражданско-правовой деятельности может происходить как непрерывный процесс повышения педагогического мастерства в результате творческого саморазвития (самообразования и самовоспитания) или в результате участия в плановых мероприятиях, организованных государством.

Успешность выполнения деятельности определяется готовностью граждан к ее организации. Готовность предполагает способность осуществлять отбор для данной деятельности, определять направления, содержания и формы, осуществлять разработку нормативной, методической документации, проектирование мероприятий. Конкретные проблемы граждан, возникающие из-за отсутствия готовности решать проблемы, касающиеся претензионных сроков в гражданском праве, требуют решения со стороны опытных юристов и преподавателей юриспруденции высшего образовательного учреждения.

Конкретизация и содержательная характеристика данных условий определяется спецификой гражданско-правовой деятельности, компонентами

готовности к данной деятельности и рассмотрения специфики данного процесса как управленческой проблемы и как образовательной проблемой методической деятельности. При грамотной и комплексной реализации методической деятельности произойдет повышение компетентности людей с учетом проблем, выявленных в ходе диагностики. Все проблемы с большей вероятностью будут решены, если представить необходимое методическое обеспечение, которое может быть составлено в сотрудничестве с юристами.

Предполагается, что освоение данного методического обеспечения повысит мастерство граждан в отношении вопроса о претензионных сроках, в том числе и их готовность к организации гражданско-правовой деятельности.

На основе теоретического материала, рассмотренного в первой главе, были изучены теоретические основы формирования готовности к подобной деятельности. Организация этой деятельности в общеобразовательных организациях как одно из направлений воспитательной работы требует определенных нормативных, организационных и методических решений, а также профессионально подготовленных компетентных специалистов - организации учителей, способных управлять этим процессом.

После анализа соответствующей литературы были выделены критерии:

1. Когнитивный компонент – предполагает владение теоретическими знаниями по организации гражданско-правового процесса, возможностях всех групп лиц, знаниями содержательных и процессуальных особенностей организации деятельности.

2. Деятельностный компонент – предполагает наличие умений и навыков проектирования и организации деятельности, умение определять направления, содержание и формы деятельности.

В то же время недостаточно лишь упоминания в договоре о необходимости направления претензии. Желательно конкретно определить претензионный порядок, сроки ответа на претензию и пр.

Например, в раздел договора «7. Разрешение споров» поставщик и

покупатель могут включить следующие условия:

«7.1. Все споры, которые возникнут между сторонами при заключении настоящего договора, разрешаются между собой путем переговоров.

7.2. Для разрешения споров, которые возникнут при исполнении настоящего договора, стороны устанавливают обязательный претензионный порядок. В этих целях стороны договорились по спорным вопросам предъявлять друг другу претензии.

7.3. Претензия должна содержать извещение о нарушении условий договора, доказательства такого нарушения, а также требования, которые, по мнению предъявляющей претензию стороны, подлежат удовлетворению.

7.4. Сторона, получившая претензию, в течение 30 дней со дня ее получения обязана мотивированным письмом сообщить другой стороне результаты ее рассмотрения.

7.5. Претензии предъявляются в письменной форме и подписываются уполномоченными лицами Покупателя либо Поставщика.

7.6. Претензия отправляется заказным либо ценным письмом.

7.7. При невозможности разрешения возникших разногласий между сторонами в претензионном порядке они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Московской области».

С 1 июня 2016 г. в арбитражном процессе действует обязательный досудебный порядок урегулирования споров, возникающих из гражданских правоотношений (ч. 5 ст. 4 АПК РФ).

Исключения из данного правила касаются следующих категорий дел:

- об установлении фактов, имеющих юридическое значение;
- о присуждении компенсации за нарушение права на судопроизводство в разумный срок и права на исполнение судебного акта в разумный срок;
- о несостоятельности (банкротстве);
- по корпоративным спорам;
- о защите прав и законных интересов группы лиц;

2. Характеристика претензионных сроков в отдельных видах правоотношений

2.1 Претензионные сроки в потребительских правоотношениях

Можно выделить следующие формы реализации субъективного права в потребительских отношениях:

- 1) материальные регулятивные правоотношения;
- 2) спорные материальные регулятивные правоотношения;
- 3) процессуальные правоотношения - первостепенное значение имеют гражданско-правовые сроки.

Потребительские правоотношения так или иначе затрагивают каждого гражданина. Абсолютно все люди ежедневно заключают договор купли-продажи, когда покупают продукты, хоз.товары, оплачивают проезд, переводят с карты на карту оплату за сделанную услугу, проплачивают место на парковке. И подтверждением договора купли-продажи является чек. Практически каждый гражданин не задумывается о том, что находится в потребительских правоотношениях.

И при наличии таковых отношений не исключено появление претензий – недовольства с противоположной стороны, от управомоченного. Раз присутствует возможность появления претензий, значит существуют и претензионные сроки.

В современной Российской Федерации, а, в частности, в сегменте правового аспекта существует взаимосвязь между претензионными сроками и правовыми последствиями процессуального характера. Данная корреляция происходит следующим образом: в случае если иск был предъявлен в суд до того, как получили претензию, то со стороны суда существует обязанность оставления данноо иска без рассмотрения. Необходима координация усилий специалистов и граждан в решении вопросов большей регламентации и обновления особенностей претензионных споров, в том числе с особыми

образовательными. Задействовав анализ соответствующей литературы в данной области, результаты диагностики и перспективы развития. Чтобы прошло успешно, обе стороны процесса должны быть заинтересованы данной темой и посчитать её актуальной. Также, чтобы были предоставлены количественные и качественные результаты диагностики.

Относительно потребительских правоотношений в рамках магазинов, людям, чаще всего, известно, что претензионным сроком является количество дней в размере четырнадцать. Такие сроки касаются всех товаров, приобретенных в рамках потребительских правоотношений, исключая технику, очки, нижнее белье, продукты, ювелирную продукцию и чулочно-носочные изделия. Однако большинство людей знают только о четырнадцати днях, но не о том, к каким категориям товаров эти претензионные сроки применимы.

Каждый человек, в рамках вышеоговоренных претензионных сроках, имеет право выразить свою претензию, при наличии оной, следующим образом: подать заявление о претензии по месту покупки товара (обычно магазин сам предлагает уже готовую регламентированную форму для заполнения) и, если качество товара является приемлемым (что субъективно оценивается продавцом), то товар сразу же принимается обратно либо обменивается на идентичный, по желанию покупателя.

Для того, чтобы покупатель подал претензию, необходим товар надлежащего качества, чек, целостность товара. Если товар – это одежда, то внутренний ярлык. При отсутствии чего-либо из перечисленного магазин вправе отказать в претензии.

Но при наличии претензий со стороны продавца, касаемо качества товара, магазин имеет право, в рамках претензионных сроков, оставить товар на рассмотрение начальства. Такие сроки равны тридцати дням. По истечении данного количества времени, магазин звонит на оставленный покупателем номер телефона и сообщает свой вердикт. В ответ на эти действия покупатель имеет право подать иск в суд, но такие обстоятельства,

чаще всего не разворачиваются.

Важно уточнить, что весь порядок потребительских правоотношений изложен в Законе о правах потребителя, и он должен быть представлен в Уголке потребителя.

Однако в потребительские правоотношения люди вступают еще в заведения общепита, где претензионные сроки совсем не регламентированы. И несомненно, это большое упущение, но с другой стороны – как регламентировать подобные сроки не понятно.

Также, потребительские правоотношения существуют в сегменте предоставления услуг различного рода. Претензионные сроки правоотношений такого рода не регламентируются вовсе, и поэтому каждое ИП или ООО, заботясь о своей репутации, оказывает обратную связь на претензии в таком виде, который сам представляет.

Но существует примерный алгоритм действий при претензиях, возникающих в вышеописанных, непрорегламентированных секторах:

1. Устное/письменное извинение.
2. Предложение повторно проделанной работы.
3. Предложение бонуса/бонусов (ими могут являться: скидка на следующий заказ, дополнительная услуга, бесплатная услуга, дополнительный товар, бесплатный товар).

Претензионные сроки тоже устанавливаются самим лицом, предоставляющим услуги, но каждый из них знает, что скорость обратной реакции должна быть максимально высока, так как любое промедление ведет за собой возможный невосполнимый урон по репутации. Катализатором отсутствия таких посещаемости/спроса/заказов, как раньше, могут стать негативные отзывы в социальных сетях. Поэтому, в данном случае, не регламентируемые законом сроки, гораздо меньше четырнадцати дней, например. Чаще всего, обратная реакция происходит в течение дня.

Можно проследить на примере потребительских правоотношений определенную стадийность в защите нарушенных прав продавца. В

частности, потребитель, приобретший товар ненадлежащего качества, не может адресовать свое материально-правовое требование в суд, игнорируя предварительное обращение к продавцу с требованием:

- 1) безвозмездного устранения недостатков вещи;
- 2) замены вещью надлежащего качества;
- 3) принятия вещи обратно с возвратом покупателю уплаченной за нее суммы.

Составление индивидуального календарного плана, характеристики, выполнение наблюдения, ознакомление с содержанием и порядком, выполнение изучения претензионных сроков в потребительских отношениях, изучение особенности деятельности – такие действия способны качественно улучшить уровень осведомленности граждан о претензионных сроках в потребительских отношениях.

После выполнения вышеизложенного, согласно программе, возможно осуществление анализа собственной деятельности. Таким образом, в ходе практики был приобретен опыт самостоятельной профессиональной деятельности, были освоены коммуникативные, организаторские и проектировочные компетенции. В ходе практики был изучен процесс претензионных сроков в потребительских отношениях, его организация и осуществление.

Анализ проектирования деятельности гражданско-правового пространства дает возможность заключить, что прослеживается связь годовых задач текущего и последующего годов. Отличие состоит в том, что первая задача стала шире. Также, следует отметить, что планируемые ресурсы для реализации поставленных задач подразделены на подгруппы, полно и подробно описаны.

Защита прав потребителей туристических услуг осуществляется в двух основных формах: юрисдикционной и неюрисдикционной

(частноправовой).¹⁸ Юрисдикционная форма защиты представляет собой деятельность уполномоченных государством органов по защите нарушенных или оспариваемых прав, неюрисдикционная - действия граждан и организаций по защите прав и охраняемых интересов, которые совершаются ими без обращения за помощью к государственным и иным компетентным органам.

Каждый потребитель туристских услуг ожидает правомерного исполнения своих обязанностей и турфирмы, и агента по страхованию. В данный момент ни одно путешествие, командировочная поездка или полет не может состояться без заключения договора о страховании. Этот документ дает человеку гарантию здоровья и безопасности. Сроки действия такой страховки регламентируются договором, но всегда равняются срокам поездки.

Основным нормативным правовым актом в сфере туристской деятельности является Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹⁹ (далее - Закон N 132-ФЗ). В нем определяется содержание туристской деятельности.

Согласно ст. 10 Закона N 132-ФЗ претензии к качеству туристского продукта предъявляются клиентом и (или) другим заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента завершения действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В случае претензионного порядка разрешения споров клиент (кредитор) на основании закона либо договора должен предъявить туроператору (должнику) требование о реализации возложенной на него обязанности, а туроператор - предоставить ответ на это требование в определенный срок.

¹⁸ Чельшев М.Ю., Валеев Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. N 5. С. 16.

¹⁹ Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, N 49, ст. 5491.

Во время ознакомления гражданами со спецификой претензионных сроков в потребительских отношениях существует возможность изучения новых знаний, умений и навыков. В первую очередь, научиться анализировать собственную деятельность, грамотно ставить цели и задачи, затем достигая их. Сформировать умение наблюдения за гражданско-правовым процессом. Научиться разрабатывать и проводить соответствующего рода мероприятия. При составлении отчёта развивать навык пользования официально-деловым стилем и грамотным изложением полученной информации. Также, расширить свой личный и профессиональный опыт.

При абсолютном либо частичном отказе туроператора (должника) от удовлетворения претензии либо неполучении от него ответа в определенный срок клиент (кредитор) имеет право предъявить иск.

Обязательность подачи претензии должна быть предусмотрена законом либо договором. Формулировка положения о претензионном ходе урегулирования спора в отношении качества предоставления туристической услуги, закрепленная ст. 10 Закона N 132-ФЗ, не позволяет сделать вывод по поводу ее императивного характера.

Способность туроператора в срок, определенный законом для изучения претензии, удовлетворить требования потребителя туристической услуги добровольно имеет принципиальную значимость. Туроператор должен изучить претензию на протяжении 10 дней с момента ее получения. Результатом ее изучения должен стать его ответ на претензию, который может выражаться как в удовлетворении претензии целиком либо частично, так и в отказе в ее удовлетворении либо в возврате претензии без удовлетворения.²⁰

В случае удовлетворения претензии в установленный законом срок в отношении туроператора не могут применяться санкции, закрепленные законодательством о защите прав потребителей. Это касается санкций, установленных п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав

²⁰ Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: Учеб. пособие. М., 2011. С. 324.

потребителей», в котором указывается, что при удовлетворении судом требований клиента, закрепленных законом, суд взыскивает с туроператора за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований клиента штраф в размере 50% от суммы, которая присуждена судом в пользу клиента. Если с заявлением о защите прав потребителя выступают общественные объединения потребителей либо органы местного самоуправления, 50% суммы взысканного штрафа, согласно ст. 13 Закона N 2300-1, отправляются этим объединениям либо органам.

Пользующиеся услугами турагентств и туроператоров хотят иметь высокое качество отдыха, но не у всех это получается, так как у многих турагентов ещё не сформированы такие качества, как усидчивость, внимательность, любознательность, трудолюбие. Они часто нарушают гражданско-правовую дисциплину. Необходимо систематически контролировать при подписывании договора, чтобы обезопасить себя от возможных ошибок.

Соответственно работая в данном направлении актуально частичное использование методик гражданско-правового процесса иных стран, учитывая при этом подготовленность, возрастную группу, особенности граждан и как следствие адаптация общих методик к частному случаю. Стоит учитывать и тот момент, что услуги турагентства – это там, где максимально важно изучить правила и способы страховки и самостраховки туристов, чтобы свести к минимуму риски травматизма на отдыхе. Зачастую люди приходят в турагентство и не планируют выбрать страховку на все предлагаемые факторы, отсюда следует, что они изначально не настроены относиться ответственно к претензионным срокам в дальнейшем и задачей туроператора является не только процесс продажи путевок, но и процесс мотивирования обратной стороны с целью их развития морально и в гражданском праве.

Для достижения названных целей следует внести изменения в абз. 20 ст. 10 Закона N 132-ФЗ, представив его в следующей редакции: «Претензии к

качеству комплекса туристических услуг предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору или турагенту в письменной форме не позднее 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Непредъявление претензии туристом и (или) иным заказчиком в установленный срок не лишает его права обратиться за защитой своего нарушенного права в суд».

2.2 Претензионные сроки в транспортных договорах

Под досудебным (претензионным) порядком урегулирования споров понимается закрепление в договоре или законе условий о направлении претензии или иного письменного уведомления одной из спорящих сторон другой стороне, а также установление сроков для ответа и других условий, позволяющих разрешить спор без обращения в судебные инстанции.

В настоящее время обязательный претензионный порядок закреплен на законодательном уровне²¹ для всех категорий споров, рассматриваемых в арбитражных судах, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральными законами (п. 8 ч. 2 ст. 125, п. 7 ч. 1 ст. 126 АПК РФ). Это означает, что при возникновении споров между субъектами предпринимательской деятельности наличие претензионного порядка должно предшествовать обращению с исковым заявлением в суд. Данное условие распространяется не только на те случаи, когда ответчиком выступает транспортная организация (например, перевозчик, экспедитор и т.д.), но и на порядок подачи требований от транспортных организаций в отношении своих клиентов (например, в адрес грузоотправителя, грузополучателя и т.д.).

Участником транспортного договора является каждый гражданин, кто

²¹ Федеральный закон от 02.03.2016 N 47-ФЗ «О внесении изменений в Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 07.03.2016, N 10, ст. 1321.

пользовался

внутригородским/междугородним/международным/межобластным транспортом. Проанализируем каждый из видов.

При совершении поездок на общественном транспорте внутри города, заходя в него, уже подписывается договор о предоставлении транспортных услуг. И хоть пассажиры вручную не ставят подпись в договоре, но в случае аварийной ситуации их жизнь и здоровье застрахованы. Если у пассажиров в подобных ситуациях есть претензии, то они имеют права оповестить о них транспортную компанию, занимающуюся данными транспортными перевозками. Но в случае если у пассажиров есть претензии к водителю относительно качества поездки, как о предоставляемой услуге, оснащенности транспортного средства или состояния здоровья водителя, то даже зафиксировав, обратной связи может и не последовать, так как претензионные сроки в данном случае не являются регламентированными. Чаще всего, дальше устных претензий ситуация не меняется, как минимум, по причине того, что существует невозможность иного решения вопроса.

В отличие от такси. Говоря о таких таксопарках, как «Яндекс.Такси», «Ситимобил» и «Rutaxi», можно с уверенностью заключить следующее: обратная связь на претензии происходит в кратчайшие претензионные сроки, моментально, посредством соответствующих приложений. Таксопарки все более востребованы, по этой причине создается здоровая конкуренция. И в обработке претензий тоже.

У междугороднего, межобластного и международного общественного наземного транспорта, представленный такими видами, как автобусы и газели, ситуация относительно претензий и претензионных сроков примерно такая же, как у внутригородского транспорта. Хотя возможной опасности для пассажиров в несколько раз больше. Страхование людей не грамотно происходит, претензии, в основном, устные, претензионные сроки не регламентированы.

Междугородний, межобластный и международный наземный

транспорт, представленный таким видом, как поезд, более безопасен, регламентирован и предсказуем для второй стороны вопроса, чем вышеописанные. Существует четкий порядок обработки претензий и прописанные претензионные сроки. Ознакомиться с ними у пассажира есть возможность на сайте соответствующей компании.

Если оценивать по таким же критериям, какие представлены выше, междугородний, межобластный и международный транспорт такой, как самолет, то мы сможем увидеть такую же ситуацию. Однако существует достаточно много примеров, когда претензии не получали моментального обратного отклика, даже когда она (претензия) была задокументирована и представлена огласке, с помощью социальных сетей, что дает значительный урон репутации компании.

Рассмотрим некоторые проблемные аспекты соблюдения претензионного порядка.

1) Претензионный порядок считается соблюденным даже до истечения срока на получение ответа от адресата претензии (ответчика). Такой вывод вытекает из анализа судебной практики. Так, в судебном заседании арбитражного суда Ростовской области по делу N А53-14926/2017 ответчик (фрахователь) заявил о несоблюдении истцом (фраховщиком) претензионного порядка урегулирования спора. Фрахователь, возражая против иска, указал, что претензия им была получена 08.05.2017, тогда как исковое заявление подано в суд 31.05.2017. Таким образом, истец предоставил ответчику короткий срок (менее 25 календарных дней) на составление и направление ответа на претензию. В связи с этим фрахователь полагал, что срок рассмотрения претензии истцом нарушен. В Решении от 20.07.2017 по данному делу суд отклонил доводы ответчика, ссылаясь на ч. 5 ст. 4 АПК РФ, в соответствии с которой спор, возникающий из гражданских правоотношений, может быть передан на разрешение арбитражного суда после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении тридцати календарных дней со дня направления претензии

(требования), если иные срок и (или) порядок не установлены законом либо договором, за исключением дел об установлении фактов, имеющих юридическое значение, дел о присуждении компенсации за нарушение права на судопроизводство в разумный срок или права на исполнение судебного акта в разумный срок, дел о несостоятельности (банкротстве), дел по корпоративным спорам, дел о защите прав и законных интересов группы лиц, дел о досрочном прекращении правовой охраны товарного знака вследствие его неиспользования, дел об оспаривании решений третейских судов. При этом п. 8 ч. 2 ст. 125, п. 7 ч. 1 ст. 126 АПК РФ содержит требования о необходимости предоставления документов, подтверждающих соблюдение истцом претензионного или иного досудебного порядка урегулирования спора. Суд толкует указанные выше положения АПК РФ о претензионном порядке урегулирования спора как способ, позволяющий добровольно, без дополнительных расходов на уплату государственной пошлины со значительным сокращением времени восстановить нарушенные права и законные интересы. Такой порядок урегулирования спора направлен на его оперативное разрешение и служит дополнительной гарантией защиты прав. Однако ответчик не представил в материалы дела сведений о каких-либо мерах, принятых в установленный для ответа срок по мирному урегулированию спора. В связи с этим суд пришел к выводу, что оставление иска без рассмотрения не будет способствовать достижению целей, которые имеет досудебное урегулирование спора, принципам эффективности правосудия и процессуальной экономии и защите нарушенных интересов добросовестной стороны договора.

Такой подход соответствует позиции, изложенной в Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 4 (2015),²² утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 23.12.2015.

²² Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 4 (2015). Утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23.12.2015 // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 9, сентябрь, 2016.

2) К претензии должны быть приложены все документы, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается заявитель. Транспортное законодательство содержит перечень документов, которые необходимо приложить к претензии. В транспортных уставах, кодексах и принятых в соответствии с ними подзаконных нормативных правовых актах указываются прилагаемые к претензии документы в зависимости от рода требований (ст. 125 ВК РФ, ст. ст. 120, 124 УЖТ РФ, п. 2 ст. 403 КТМ РФ, ст. 162 Кодекса внутреннего водного транспорта, п. 138 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 N 112,²³).

В настоящее время в нарушение порядка, предусмотренного ст. 124 УЖТ РФ, сложилась устойчивая практика возвращения перевозчиком заявителю претензии при отсутствии хотя бы одного документа, указанного в приложении, а не отказа ему в удовлетворении требований. Это означает, что претензионный порядок не соблюден.²⁴ Следовательно, исковое заявление подлежит возвращению или оставлению без рассмотрения (ч. 1 ст. 128 и п. 2 ч. 1 ст. 148 АПК РФ соответственно).

Таким образом, на законодательном уровне назрела необходимость разрешения возникающей на практике коллизии. В данном случае возможно последовать примеру международных соглашений и закрепить установленный в них порядок либо регламентировать право перевозчика возвращать претензии, к которым не приложен хотя бы один из документов.

3) Все претензии должны быть обязательно подписаны со стороны лица, которое направляет претензию. При этом заявитель должен внимательно проверить полномочия лица, подписывающего претензию, и приложить соответствующие документы, подтверждающие право подписи.

²³ Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» // Собрание законодательства РФ, 02.03.2009, N 9, ст. 1102.

²⁴ Определение ВАС РФ от 28.09.2012 N ВАС-12490/12 по делу N А40-99551/2011-104-819 // СПС «КонсультантПлюс».

Данное утверждение не вызывает каких-либо сомнений и возражений. Однако на практике суды, руководствуясь принципами справедливого правосудия, рассматривают дела такого рода. Так, в Постановлении Шестого арбитражного апелляционного суда от 15.03.2017 по делу N А73-14700/2016²⁵ указывалось, что заявитель (ОАО «РЖД») обратился с апелляционной жалобой на решение от 27.12.2016 по делу N А73-14700/2016, рассмотренному в порядке упрощенного производства Арбитражным судом Хабаровского края, в связи с несоблюдением истцом (АО «ННК - Приморнефтепродукт») досудебного порядка урегулирования спора: в нарушение п. 6 Правил предъявления и рассмотрения претензий при перевозке грузов, порожних грузовых вагонов, не принадлежащих перевозчику, железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Минтранса России от 31.03.2016 N 84,²⁶ к отправленной в адрес ответчика (т.е. ОАО «РЖД») претензии не приложены документы, подтверждающие полномочия генерального директора, имеющего право действовать от имени юридического лица. Апелляционный суд отказал в удовлетворении апелляционной жалобы заявителя в связи с тем, что от имени истца действовал генеральный директор на основании Устава железнодорожного транспорта РФ, являясь единоличным исполнительным органом истца и действуя от имени Общества без доверенности. Возражения заявителя апелляционной жалобы о необходимости подтверждения полномочий руководителя общества апелляционной инстанцией во внимание не принимаются. Кроме того, суд подчеркнул, что ОАО «РЖД» имело возможность установить ФИО и должность лица, имеющего право без доверенности действовать от имени юридического лица, исходя из сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц,

²⁵ Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 15.03.2017 N 06АП-532/2017 по делу N А73-14700/2016 // СПС «КонсультантПлюс».

²⁶ Приказ Минтранса России от 31.03.2016 N 84 «Об утверждении Правил предъявления и рассмотрения претензий при перевозке грузов, порожних грузовых вагонов, не принадлежащих перевозчику, железнодорожным транспортом» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, N 38, 19.09.2016.

информация из которого является общедоступной.

Из рассмотренного дела можно сделать вывод, что в ряде случаев перевозчик пытается по формальному критерию отказать в рассмотрении претензии, ссылаясь на несоблюдение претензионного порядка. Однако суды не принимают во внимание данные доводы, защищая интересы более слабой стороны - контрагентов перевозчика, что представляется правильным с точки зрения отправления правосудия.

Общественный резонанс, создаваемый оповещением с помощью социальных сетей также создает благоприятную ситуацию для более быстрого, четкого, незамедлительного обратного отклика, решения ситуации. Существует немало случаев, когда, упомянув компанию, предоставляющую некачественные услуги, ее впоследствии настигли социальное порицание, потеря репутации, внимание прессы, интерес со стороны правоохранительных органов. Заканчивались такие случаи выплатой морального ущерба, большими штрафами.

Претензионные сроки в транспортных договорах – одно из основных средств гражданско-правового процесса и представляет собой совокупность специально подобранных правовых норм для воздействия на транспортные организации с целью укрепления гражданских взаимоотношений, развития уровня уверенности пассажиров, а также для устранения физических недостатков. Претензионные сроки в транспортных договорах используются как средство урегулирования в гражданском праве. Основными средствами соблюдения претензионных сроков в транспортных договорах являются: транспортная страховка и специальная страховка.

Страхование грузов при перевозках регламентируется договором с целью определения прав и обязанностей заказчика и транспортной компании, а также их ответственности за нарушение договорных условий, в том числе и претензионных сроков. Также определяются сроки транспортирования и сумма страховки, которая складывается из реальной стоимости груза и конкретных расходов заказчика по перевозке.

Договором могут быть согласованы как ограниченная ответственность, так и ответственность за все форс-мажорные обстоятельства.

Следует отметить, что рассмотренные вопросы, возникающие при применении претензионного порядка разрешения споров, не являются исчерпывающими.

Большое количество «неоднозначных ситуаций», вызвано прежде, всего неполноценным правовым регулированием. В транспортном законодательстве не содержится или не в полной мере отражены ключевые моменты по соблюдению претензионного порядка. Кроме того, для каждого вида транспорта существует свое правовое регулирование общих вопросов применения претензионного порядка.

Общие моменты соблюдения претензионного порядка должны быть одинаковы для транспортных обязательств и, соответственно, приведены к «единому знаменателю».

3. Проблемы и перспективы развития претензионных сроков в гражданском праве

3.1 Проблемы применения претензионных сроков в гражданском праве

В рамках данной работы не представляется возможным проанализировать все проблемные аспекты, связанные с претензионными сроками.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что гармоничное развитие гражданского права невозможно без включения в него представителей гражданского общества, и это явно демонстрирует необходимость их приобщения. Но у большинства граждан отсутствует достаточный уровень ознакомленности с претензионными сроками в гражданском праве, из-за этого они не сильно вовлечены в процесс их преобразования и изменений, хотя этот процесс был бы эффективнее, будь ситуация обратной. В связи с этим возникает потребность применения грамотного оповещения об уже существующих претензионных сроках, направленных на формирование верного гражданско-правового процесса, повышение качества культуры, укрепление состояния и переоценку стратегии своего поведения, по отношению друг к другу.

Результаты, полученные в ходе опроса на базе ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» [11], свидетельствуют о том, что у граждан произошли качественные изменения по всем выделенным критериям. Можно проследить положительную динамику, однако граждане не стали более просвещены, улучшили психологический климат и изучили особенности и специфику проблематики применения претензионных сроков в гражданском праве.

Перед составлением опросника и проведением беседы с гражданами, были произведено ознакомление с содержанием претензионных сроков и их

применением, используемых в гражданском праве, их содержанием, содержанием работы соответствующих инстанций по вопросам применения.

Далее были установлены порядок и сроки выполнения заданий, обсуждение и проведение оповещаемых. Была проведена беседа, согласно составленному опроснику, предоставлена вся нужная документация.

Рассмотрим основные вопросы, возникающие в рамках претензионного порядка урегулирования споров.

1. Направление претензии перевозчику является основанием для приостановления течения срока исковой давности. В действующем транспортном законодательстве только в Кодексе торгового мореплавания Российской Федерации N 81-ФЗ от 30 апреля 1999 г.²⁷ (далее - КТМ РФ) содержится положение о приостановлении течения срока исковой давности на время подачи и рассмотрения перевозчиком претензии. В п. 2 ст. 407 КТМ РФ прямо предусмотрено, что течение срока исковой давности приостанавливается со дня предъявления к перевозчику претензии, вытекающей из договора морской перевозки груза, до получения ответа на претензию или истечения установленного для ответа срока. Кроме того, в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 26 от 26 июня 2018 г. «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции»²⁸ разъяснено, что срок исковой давности приостанавливается на срок соблюдения сторонами претензионного порядка урегулирования споров (ч. ч. 1, 2 ст. 39 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» N 259-ФЗ от 08.11.2007,²⁹ ст. 12 Федерального закона «О транспортно-экспедиционной деятельности» N 87-

²⁷ Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30.04.1999 N 81-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 03.05.1999, N 18, ст. 2207.

²⁸ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 N 26 «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции» // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 8, август, 2018.

²⁹ Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» // Собрание законодательства РФ, 12.11.2007, N 46, ст. 5555.

ФЗ от 30.06.2003³⁰).

Несмотря на указанные выше разъяснения, при рассмотрении дел арбитражные суды по-разному трактовали соответствующие положения. Верховный Суд Российской Федерации в своем Определении N 305-ЭС18-8026 от 16 октября 2018 г. по делу N А40-43937/2017³¹ разрешил существовавшее неоднозначное толкование. Он указал, что на время фактического соблюдения претензионного порядка течение срока исковой давности должно приостанавливаться. Непоступление ответа на претензию в течение 30 дней либо срока, установленного договором, приравнивается к отказу в удовлетворении претензии, поступившему на 30 день, либо в последний день срока, установленного договором. Таким образом, если ответ на претензию не поступил в течение 30 дней или срока, установленного договором, или поступил за их пределами, течение срока исковой давности приостанавливается на 30 дней либо на срок, установленный договором для ответа на претензию.

2. Соблюдение 30-дневного срока, установленного на рассмотрение перевозчиком (экспедитором) претензии, является обязательным условием для последующего обращения в суд с иском заявлением.

3. Перевозчик должен в обязательном порядке ответить на направленную в его адрес претензию. В транспортном законодательстве установлен общий срок для рассмотрения перевозчиком или экспедитором претензий, равный 30 дням (ст. 114 УЖТ РФ, ст. 127.1 ВК РФ, ст. 40 УАТ РФ, п. 1 ст. 407 КТМ РФ, п. 1 ст. 163 КВВТ РФ, п. 2 ст. 12 ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»).

Мы своей работой поднимаем вопрос самоактуализации и самопознания с помощью такого средства, как гражданско-правовая ответственность. В раотераскрывается понятие «претензионные сроки» с позиции разных трак-

³⁰ Федеральный закон от 30.06.2003 N 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» // Собрание законодательства РФ, 07.07.2003, N 27 (ч. 1), ст. 2701.

³¹ Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 16.10.2018 по делу N 305-ЭС18-8026, А40-43937/2017 // СПС «КонсультантПлюс».

тований, но особое внимание уделяется гражданскому праву, как среде для ускоренной трансформации личности.

Авторами ранее отмечалось важность личностного роста как результата гражданско-правового процесса. Цитируется определение претензии, представлены различные подходы к изучению претензионных сроков. В работе описываются результаты конкретных исследований. Тема работы является актуальной, потому что вопросу претензионных сроков в гражданском праве уделяется мало внимания в методическом и практическом плане.

Исследование носит сугубо научный характер, имеет хорошую теоретическую базу. Содержание материала данной работы, по сравнению с другими авторами представлено наиболее полно и широко. В целом, работа является отличным началом для дальнейших разработок по теме претензионных сроков как инструмента развития гражданина, о чем мы и сообщаем, описывая следующее.

Нами рассматривались особенности претензионных сроков в гражданском праве. Отмечая, что анализ данной проблемы актуален в связи с требованиями, утверждается: правильно организованная юридическая деятельность и процесс общения являются наиболее эффективными средствами формирования мобильной, самореализующейся личности. Нами раскрыты понятие и особенности претензионных сроков, особое внимание уделяется такому аспекту как их формирование. Также, прописаны конкретные черты поведения управомоченного, отмечается важная роль как его, так и обратной стороны при формировании претензионных сроков в гражданском праве. Актуальность данной темы обусловлена проявлением изменений в жизни граждан при изменяющемся социуме, что значительно влияет на формирование гражданского права.

На начальном этапе можно провести функциональные тесты, с такими показателями как: знания, осведомленность, ориентирование в официальных документах, а также изучение проблемы применения претензионных сроков

в гражданском праве. Стоит принимать во внимание и тот фактор, что среди граждан имеются следующие категории:

1. Люди пожилого возраста, не проявляющие высокий уровень заинтересованности.
2. Люди, которые, в целом, не интересуются гражданским правом.
3. Люди, получившие юридическую профессиональную специализацию и, как следствие, более подготовленные.

Рассмотрев категории граждан очевидно: программа оповещения проблематики применения претензионных сроков в гражданском праве должна учитывать возможности и особенности абсолютно разных групп, как возрастных, так и более развитых. Предметом исследования может впоследствии являться методика построения обучающе-оповещающего процесса, направленная на повышение уровня осведомленности и участия.

В целях наглядности предмета исследования, следует разобрать средства.

Для начала необходимо, чтобы процесс, направленный на подготовку включал в себя последовательно. Данная часть разбита на два этапа (условно) : подводящий (направлен на последовательную подготовку всех отделов) и основной (направлен на усиленную проработку конкретной темы).

Данная работа носит методическую и практическую значимость. Материал изложен последовательно, просматривается логичность содержания.

В целом, формирование претензионных сроков в гражданском праве включает в себя важные процессы для развития гражданина, такие как: изменение и формирование его социальной сферы; развитие нового уровня потребностей, с точки зрения участника гражданского права; развитие навыков самоконтроля, самоорганизации и саморегуляции; усвоение социальных норм, нравственного развитие; становление адекватной самооценки, развития критичности по отношению к себе и окружающим.

По мнению многих исследователей, первостепенность в изучении проблематики применения претензионных сроков составляет почти 9 %.

На основе углубленного изучения построения обучающего процесса, различных показателей учеников, а так же методической литературы по гражданскому праву был составлен пример построения плана ознакомительного занятия, который учитывает особенность комбинированной группы. Основываясь на данной методике следует соблюдать рекомендации по построению процесса, с целью улучшения основных показателей граждан. А так же улучшения качества работы инструктора путем изучения усложненных и облегченных вариантов элементов и подводящих упражнений. В ходе работы проводились исследования показателей и освоение материала гражданами, по результатам тестирования выявлено, что данная методика улучшает качественные и количественные показатели, сокращает потери времени, повышает эффективность и результативность, а так же способствует ускоренной адаптации в группе среднего уровня.

Представляется перспективным получить разъяснение по спорным вопросам разъяснения Верховного Суда, что будет способствовать формированию единообразной судебной практики.

Изучив соответствующую литературу и проведя анализ, можно заключить, что:

1. Термин «претензия» определяется как официально регламентируемый документ, отправляемый истцом в установленные претензионные сроки, соблюдая досудебный порядок. Но как можно сделать вывод, исходя из практической стороны вопроса, та сторона, которая является пострадавшей, может предъявить несколько претензий касаясь одного и того же нарушения до того, как начнется судебное дело.

2. Существуют «претензионные сроки», которые определяют то количество дней, во время которого претензию необходимо направить. Их

устанавливают, чтобы удовлетворить возможность урегулирования недовольства и требований до суда.

3. Определяется обоснование обращения в суд управомоченного лица в том случае, если вслед за описанными в претензии требованиями не последовали действия с обратной стороны клиента в рамках претензионных сроков.

Однако при таком прогнозе событий, когда то количество дней, которое составляет претензионный срок и которое было регламентировано законом/договором, заканчивается, и подобное не содержит препятствий, чтобы была возможность направить претензию о пропуске такого срока при последующем рассмотрении иска в суде. То есть существует только один негативный фактор последствия при пропуске претензионного срока – это трата судебных расходов на истца, вне зависимости от того, как пройдет суд.

Гражданское право составляют правовые нормы, с помощью которых регулируются имущественные отношения. Отрасль является одной из основных, ее формирование на данный период завершено. В имущественных отношениях существуют ситуации, при которых возникают разногласия между управомоченным субъектом и обязанным лицом, и гражданское право регламентирует сроки, в течение которых необходимо направить свою претензию. Такие сроки необходимы для того, чтобы сократить количество арбитражных и судебных дел, потому что предъявление претензии обязательно для предъявления иска в суд. Претензионными сроками называют такие сроки, в течение которых управомоченное лицо обязано до подачи судебного иска подать заявление о наличии своей претензии по отношению к предполагаемому правонарушителю. Это происходит в добровольном порядке. Так как подобный порядок является предварительной досудебной стадией урегулирования конфликта, то претензионным сроком является то количество дней, в течение которого должна прийти обратная реакция. Проанализировав тенденцию установки подобных сроков, можно сделать вывод, что пока не существует четкого намерения уменьшить

нагрузку на суды путем отсеивания признаваемых должником требований. Подтверждением данного утверждения является тот факт, что при ситуации противоположного рода наибольшая часть требований имела бы в наличии претензионные сроки.

3.2 Тенденции развития правового регулирования претензионных сроков

В настоящий момент в правоприменительной практике существуют две диаметрально противоположные позиции относительно претензионных сроков.

Первая основывается на разграничении предмета гражданско-правового и процессуального регулирования, из которого следует, что положения АПК РФ об обязательном претензионном порядке урегулирования спора относятся к требованиям процессуального закона.

Вторая позиция, распространяя положения ст. 202 ГК РФ в том числе и на процессуальную обязанность по соблюдению претензионного порядка, исходит из того, что ч. 5 ст. 4 АПК РФ является правовым основанием, которое в соответствии с п. 3 ст. 202 ГК РФ приостанавливает течение срока исковой давности.³²

Истец не может рассчитывать на рассмотрение его иска по существу в арбитражном суде, если им не соблюден претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора с ответчиком, который является обязательным в силу закона.

В рамках процессуальных правоотношений претензионный порядок является для истца условием реализации права на судебную защиту, обеспеченным возможностью суда возвратить исковое заявление (п. 5 ч. 1 ст.

³² Определение ВС РФ от 06.06.2016 по делу N 301-ЭС16-537; Постановления АС Московского округа от 30.03.2018 по делу N А40-32000/2017; АС Центрального округа от 21.09.2017 по делу N А09-18699/2016; АС Западно-Сибирского округа от 25.07.2017 по делу N А75-10552/2016; АС Дальневосточного округа от 11.10.2017 по делу N А73-78/2017 // СПС «КонсультантПлюс».

129 АПК РФ) или оставить иск без рассмотрения (п. 2 ч. 1 ст. 148 АПК РФ) в случае несоблюдения этого условия.

Исходя из буквального толкования ст. 202 ГК РФ ее положения императивно указывают на установленный законом срок для процедуры урегулирования спора.

Принципы, заложенные в основе каждой из отраслей, а также целевая направленность каждой из рассматриваемых норм (телеологическое толкование) не позволяют отдать предпочтение норме процессуального закона в части распространения влияния договорной возможности по установлению отличных от АПК РФ сроков соблюдения претензионного порядка на возможность приостановления соответствующих сроков исковой давности.

Данный вывод можно подкрепить ссылкой на п. 7.6 раздела II Концепции развития гражданского законодательства РФ³³ (одобрена решением Совета при Президенте РФ по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства от 07.10.2009), в соответствии с которым для целей развития альтернативных методов разрешения споров и защиты интересов их участников законодательство должно предусматривать приостановление течения сроков исковой давности на срок альтернативного разрешения спора. При этом следует установить момент приостановления исковой давности с учетом определения начала процесса альтернативного разрешения спора и момент окончания приостановления течения срока исковой давности с учетом определения окончания указанного процесса с тем, чтобы исключить злоупотребления с использованием альтернативных методов разрешения спора для искусственного продления или сокращения срока исковой давности.

Совокупность приведенных способов толкования приводит к выводу, что если ст. 202 ГК РФ предусмотрено приостановление течения срока

³³ Концепция развития гражданского законодательства Российской Федерации. Одобрена решением Совета при Президенте РФ по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства от 07.10.2009 // Вестник ВАС РФ, N 11, ноябрь, 2009.

исковой давности на срок, установленный законом для проведения процедуры урегулирования спора, то в целях определения периода приостановления течения срока исковой давности для конкретного случая следует применять срок, указанный в ч. 5 ст. 4 АПК РФ (30 дней), даже если сторонами в договоре установлен иной срок в отношении претензионного порядка урегулирования спора.

Прямое отношение к проблематике применения претензионных сроков, где данная система может быть использована с целью восстановления. Проведенный анализ научно-методических источников с позиции изучения характерных различных средств восстановления, позволил выявить большую значимость определенных средств, в том числе и их комплексного сочетания, для эффективного выполнения собственно гражданского права, получения оптимального результата, а, зачастую, возникновения критических ситуаций с соответствующими проблемами. Таким образом, следующее противоречие: между необходимостью материала позволяющего определить эффективность изучения проблематики применения претензионных сроков в гражданском праве и отсутствием данного обеспечения на основе организации управления.

Все вышесказанное имеет прямое отношение к проблематике применения претензионных сроков, где данная система может быть использована с целью восстановления. Проведенный анализ научно-методических источников с позиции изучения характерных различных средств восстановления, позволил выявить большую значимость определенных средств, в том числе и их комплексного сочетания, для эффективного выполнения собственно гражданского права, получения оптимального результата, а, зачастую, возникновения критических ситуаций с соответствующими проблемами. Таким образом, следующее противоречие: между необходимостью материала позволяющего определить эффективность изучения проблематики применения претензионных сроков в гражданском праве и отсутствием данного обеспечения на основе организации управления.

«Вечная» проблема гражданского права в вопросах правового регулирования претензионных сроков, периодически обостряется в разных формах. Процесс взаимодействия гражданского общества и государства должен быть направлен на активное включение представителей общества в гражданско-правовой процесс, во законотворческую деятельность, сотрудничество с различными поколениями граждан.

Соответственно, повышение уровня приобщения граждан к процессу правового регулирования претензионных сроков необходимо осуществлять, так как проведенный нами опрос показал, что следят за развитием данного вопроса и отслеживают изменения только 12 % жителей Тольятти, не связанных с юридической деятельностью; имеют положительное отношение к уже имеющимся регламентациям в гражданском праве менее 10 %, а знают об особенностях развития правового регулирования претензионных сроков среди старшего поколения (данная выборка затрагивала людей 50-65 лет) менее 8 %.

Для этого мною предлагается применить достойное качественное и всестороннее для всех возрастов оповещение на базе тех информационных источников, которые каждой из групп удобнее, направленное на формирование заинтересованности и включенности в гражданско-правовой процесс. Данная документация затрагивает непосредственно граждан, именно поэтому они тоже должны принимать активное участие, быть услышанными. Выбор именно такого метода целесообразен, так как во время обоюдного диалога между государством и обществом происходят комплексное воздействие на все компоненты гражданского права и переосмысление. А также, преимуществом является групповая работа с обществом, так как это более эффективно, чем его отсутствие, в силу действия многих закономерностей, например, благодаря возможности участников обмениваться опытом.

Целью предлагаемой мною гражданско-правовой конструкции является: через развитие всех компонентов гражданского взаимодействия (когнитивного, ценностно-мотивационного, эмоционального, поведенческого) способствовать личностному развитию каждого человека, а как следствие, и гражданского общества, права, в целом.

Содержание данной работы государства с гражданами заключается в организации активного включенного взаимодействия, направленного на всестороннее развитие адекватной полемики между структурами и закладывание благотворной почвы для грамотного, счастливого гражданского общества в будущем – подрастающего поколения.

Стоит отметить, что гражданско-правовой конструкция и обмен мнениями, ставящие целью вышеперечисленное, способствуют гармоничному развитию всех подструктур гражданского общества и выстраиванию комфортных взаимоотношений между государством и жителями, что, в свою очередь, ведет к более эффективному развитию страны.

В качестве примера приближения к учету договорных положений при исчислении срока исковой давности и приостановления его течения необходимо упомянуть позицию Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ, отраженную в Определении от 26.01.2018 N 301-ЭС17-13765.³⁴

Заканчивая изучение данного вопроса, мы поддаем анализу всю проделанную работу. Занимаюсь написанием работы, в который входят такие пункты как: обобщенное описание выполненной во время практики работы; описание полученных мною новых знаний и навыков; общая характеристика научно-методической и инновационной работы в образовательной организации и описание инноваций, которые были применены мною в процессе рабо-

³⁴ Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 26.01.2018 N 301-ЭС17-13765 по делу N А82-10236/2016 // СПС «КонсультантПлюс».

ты; итоги практики и успешность её реализации. Я подробно описываю все задания и делаю самостоятельные выводы.

Во время практики мною были выполнены все виды работ, достигнуты цели и задачи практики. В процессе практики я развивал навыки исследования, овладел основными приемами ведения научно-исследовательской работы, применял теоретические знания и оттачивал имеющиеся навыки. В ходе практики был приобретен новый опыт проведения диагностических исследований и написание научной работы, а также отточены навыки самостоятельной педагогической деятельности. Я расширил свой личный и профессионально-педагогический опыт.

С предыдущим вопросом неразрывно связан вопрос о применении положений п. 4 ст. 202 ГК РФ (увеличение оставшейся части срока исковой давности до шести месяцев) к случаям, когда основанием приостановления течения срока исковой давности явилось соблюдение претензионного порядка, установленного ч. 5 ст. 4 АПК РФ.

На первый взгляд п. 4 ст. 202 ГК РФ закрепляет универсальные положения, которые должны применяться в отношении любого из оснований приостановления течения срока исковой давности.³⁵

Однако при системном толковании всех норм ст. 202 ГК РФ мы приходим к выводу, что ее п. 4 распространяет свое действие только на случаи приостановления, предусмотренные в ее же п. 1. Пункт 3 ст. 202 устанавливает самостоятельное основание для приостановления течения срока исковой давности, а также правовой механизм и последствия такого приостановления.

Период приостановления течения срока исковой давности, как следует из буквального толкования п. 3 ст. 202 ГК РФ, ограничен установленным законом для проведения такой процедуры сроком (АПК РФ), т.е. 30 календарными днями.

³⁵ Постановления Десятого ААС от 23.11.2015 по делу N А41-57310/15; АС Дальневосточного округа от 09.09.2015 N Ф03-3485/2015 // СПС «КонсультантПлюс».

В свою очередь, положения ст. 202 ГК РФ о продлении срока исковой давности до шести месяцев касаются тех обстоятельств, которые поименованы в п. 1 этой статьи и характеризуются неопределенностью момента их прекращения. Применительно к соблюдению процедуры досудебного урегулирования спора начало и окончание этой процедуры, влияющей на приостановление течения срока исковой давности, установлены законом.

Более того, основания для увеличения оставшейся части срока исковой давности до шести месяцев в соответствии с п. 4 ст. 202 ГК РФ отсутствуют, поскольку по смыслу данной нормы она определяет механизм приостановления течения срока исковой давности в случае возникновения и существования в пределах последних шести месяцев срока исковой давности обстоятельств, объективно не зависящих от воли истца и препятствующих ему совершить действия по предъявлению в суд иска.³⁶

В современной Российской Федерации, а, в частности, в сегменте правового аспекта существует взаимосвязь между претензионными сроками и правовыми последствиями процессуального характера. Данная корреляция происходит следующим образом: в случае если иск был предъявлен в суд до того, как получили претензию, то со стороны суда существует обязанность оставления данноо иска без рассмотрения. Необходима координация усилий специалистов и граждан в решении вопросов большей регламентации и обновления особенностей претензионных споров, в том числе с особыми образовательными. Задействовав анализ соответствующей литературы в данной области, результаты диагностики и перспективы развития. Чтобы прошло успешно, обе стороны процесса должны быть заинтересованы данной темой и посчитать её актуальной. Также, чтобы были предоставлены количественные и качественные результаты диагностики. Чтобы проведены методики на выявление сформированности знаний, об умении

³⁶ Постановление Пятнадцатого ААС от 04.09.2017 N 15АП-7252/2017 по делу N А53-27135/2016 // СПС «КонсультантПлюс».

взаимодействия обеих сторон друг с другом, а также о владении языковыми средствами и средствами выразительности речи. При рассказе доклада опираться на изученные теоретические знания и проведенное исследование.

Таким образом, вынужденное применение закона судами в неверном виде показывает не только суть претензионных сроков, но и диагностирует их необходимость в гражданско-правовом процессе. В процессе исследования была проанализирована соответствующая литература для изучения данного вопроса.

Общественный резонанс, создаваемый оповещением с помощью социальных сетей также создает благоприятную ситуацию для более быстрого, четкого, незамедлительного обратного отклика, решения ситуации. Существует немало случаев, когда, упомянув компанию, предоставляющую некачественные услуги, ее впоследствии настигли социальное порицание, потеря репутации, внимание прессы, интерес со стороны правоохранительных органов. Заканчивались такие случаи выплатой морального ущерба, большими штрафами. Претензионные сроки в транспортных договорах – одно из основных средств гражданско-правового процесса и представляет собой совокупность специально подобранных правовых норм для воздействия на транспортные организации с целью укрепления гражданских взаимоотношений, развития уровня уверенности пассажиров, а также для устранения физических недостатков.

Подводя вывод, можно сказать, что в связи с развитием интернет-коммуникаций и увеличением соответствующей литературы, уровень правовой грамотности граждан и предпринимателей значительно вырос, что обуславливает укрепление доверия бизнес-структур к эффективности урегулирования в досудебном порядке.

Заключение

Результаты, полученные по итогу проведенного исследования, позволяют нам сказать, что выдвинутая гипотеза подтвердилась.

Исходя из выводов теоретического анализа, проблема претензионных сроков в гражданском праве является актуальной в настоящее время.

Разграничение гражданско-правовых сроков должно осуществляться не по второстепенным признакам, а с помощью анализа основных целей введения того или иного срока с применением телеологического толкования. Большое внимание следует уделять соотношению и взаимодействию различных видов гражданско-правовых сроков.

Претензионный порядок урегулирования спора относится к весьма эффективным способам защиты законных интересов компании, поскольку позволяет разрешить разногласия между кредитором и должником без дополнительных расходов на уплату госпошлины, со значительным сокращением времени.

Претензионные сроки устанавливаются в рамках обязательного досудебного порядка урегулирования спора. Претензионный порядок не является препятствием для защиты прав в судебном порядке, его цель - экономия времени сторон, сохранение между сторонами партнерских отношений, а также уменьшение нагрузки судов.

В работе были рассмотрены проблемные аспекты некоторых сфер применения претензионных сроков. Представляется целесообразной разработка концепции претензионно-исковой защиты прав потребителей туристических услуг.

Следует внести изменения в абз. 20 ст. 10 Закона N 132-ФЗ, представив его в следующей редакции: «Претензии к качеству комплекса туристических услуг предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору или турагенту в письменной форме не позднее 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня

получения претензий. Непредъявление претензии туристом и (или) иным заказчиком в установленный срок не лишает его права обратиться за защитой своего нарушенного права в суд».

Что касается претензий в сфере транспортных услуг, то большое количество «неоднозначных ситуаций» вызвано, прежде всего, неполноценным правовым регулированием. В транспортном законодательстве не содержится или не в полной мере отражены ключевые моменты по соблюдению претензионного порядка. Кроме того, для каждого вида транспорта существует свое правовое регулирование общих вопросов применения претензионного порядка.

Общие моменты соблюдения претензионного порядка должны быть одинаковы для транспортных обязательств и, соответственно, приведены к «единому знаменателю».

Список используемой литературы и используемых источников

1. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации» от 24.07.2002 N 95-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 29.07.2002, N 30, ст. 3012.
2. Асосков А.В. Пресекательные сроки и их соотношение с другими видами гражданско-правовых сроков // Вестник гражданского права. 2018. N 4.
3. Власенко Н.А. Разумность и определенность в правовом регулировании. М.: Инфра-М. 2014. 157 с.
4. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 24.03.1997, N 12, ст. 1383.
5. Воскресенский В.Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития. М. 2011. 255 с
6. Вострикова Л. Гарантийные сроки в хозяйственном обороте // Хозяйство и право. 2001. N 1.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 29.01.1996, N 5, ст. 410.
8. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 18.11.2002, N 46, ст. 4532.
9. Грось Л.А. О проблемах исковой давности на «стыке» с гражданским и арбитражным процессуальным правом // Законодательство. 2006. N 6.
10. Закон РФ «О защите прав потребителей» // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. 1992. N 15. Ст. 766.
11. Ерохова М.А., Сарбаш С.В. Изменение сроков исковой давности по соглашению сторон // О договорах: Сб. ст. к юбилею В.В. Витрянского. М., 2016.

12. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 09.03.2015, N 10, ст. 1391.
13. Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30.04.1999 N 81-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 03.05.1999, N 18, ст. 2207.
14. Концепция развития гражданского законодательства Российской Федерации. Одобрена решением Совета при Президенте РФ по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства от 07.10.2009 // Вестник ВАС РФ, N 11, ноябрь, 2009.
15. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ).
16. Малявина Н.Б. Претензионный порядок разрешения споров // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. N 6.
17. Микрюков В.А., Микрюкова Г.А. Некоторые вопросы применения гражданского законодательства по аналогии // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2014. N 1.
18. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. М.: Финансы и статистика. 2013. 230 с.
19. Новицкий И.Б. Избранные труды по гражданскому праву. М.: Статут. 2006. Т.1. 460 с.
20. Определение Верховного Суда РФ от 06.06.2016 по делу N 301-ЭС16-537 // СПС «КонсультантПлюс».
21. Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 26.01.2018 N 301-ЭС17-13765 по делу N А82-10236/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
22. Покровский Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: Учеб. пособие. М. Логос. 2011. 424 с.

23. Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 11 декабря 2014 г. N 09АП-50245/2014-ГК по делу N А40-84453/14 // СПС «КонсультантПлюс».
24. Постановление Пленума ВАС РФ от 6 октября 2005 г. N 30 «О некоторых вопросах практики применения Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
25. Постановление ВС РФ от 24.06.1992 N 3116-1 «Об утверждении Положения о претензионном порядке урегулирования споров» // Российская газета, N 167, 24.06.1992.
26. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. N 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // «Бюллетень Верховного Суда РФ», N 8, август, 2015.
27. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 N 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности» // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 12, декабрь, 2015.
28. Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 09.09.2015 N Ф03-3485/2015 // СПС «КонсультантПлюс».
29. Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 11.10.2017 по делу N А73-78/2017 // СПС «КонсультантПлюс».
30. Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 25.07.2017 по делу N А75-10552/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
31. Постановление Арбитражного суда Московского округа от 27.02.2018 по делу N А40-43937/2017 // СПС «КонсультантПлюс».
32. Постановление Арбитражного суда Московского округа от 30.03.2018 по делу N А40-32000/2017 // СПС «КонсультантПлюс».
33. Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 30.05.2017 по делу N А12-47886/2016 // СПС «КонсультантПлюс».

- 34.остановлеие Арбитражного суда Центрального округа от 21.08.2017 N Ф10-3387/2017 по делу N А64-5616/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
- 35.Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 21.09.2017 по делу N А09-18699/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
- 36.Постановление Девятого Арбитражного апелляционного суда от 24.03.2017 по делу N А40-167691/16 // СПС «КонсультантПлюс».
- 37.Постановление Десятого ААС от 23.11.2015 по делу N А41-57310/15 // СПС «КонсультантПлюс».
- 38.Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» // Собрание законодательства РФ, 02.03.2009, N 9, ст. 1102.
- 39.Постановление Пятнадцатого ААС от 04.09.2017 N 15АП-7252/2017 по делу N А53-27135/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
- 40.Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 13.07.2016 N 17АП-7254/2016 по делу N А71-231/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
- 41.Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 16.06.2016 N 17АП-6160/2016 по делу N А50-30488/2015 // СПС «КонсультантПлюс».
- 42.Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 15.03.2017 N 06АП-532/2017 по делу N А73-14700/2016 // СПС «КонсультантПлюс».
- 43.Приказ Минтранса России от 31.03.2016 N 84 «Об утверждении Правил предъявления и рассмотрения претензий при перевозке грузов, порожних грузовых вагонов, не принадлежащих перевозчику, железнодорожным транспортом» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, N 38, 19.09.2016.
- 44.Римское частное право в систематическом изложении: Учебник / Под ред. А.В. Зайкова. М.: Статут 2012. 422 с.

45. Семенов Г.В., Завидовская Е.С. Досудебная процедура урегулирования спора и течение срока исковой давности: проблемы взаимодействия // Вестник Арбитражного суда Московского округа. 2018. N 1.
46. Семенова Е.А. Практическое руководство для юрисконсульта. М.: Юстицинформ. 2018. 256 с.
47. Сделки, представительство, исковая давность: Постатейный комментарий к статьям 153 - 208 Гражданского кодекса РФ / Под ред. А.Г. Карапетова. М.: Логос. 2018. 944 с.
48. Сергеев А.П., Терещенко Т.А. Новое судебное толкование правил об исковой давности: Комментарий к Постановлению Пленума ВВС РФ от 29.09.2015 N 43 // Закон. 2015. N 11.
49. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, N 49, ст. 5491.
50. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 13.01.2003, N 2, ст. 170.
51. Федеральный закон от 30.06.2003 N 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности» // Собрание законодательства РФ, 07.07.2003, N 27 (ч. 1), ст. 2701.
52. Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи» // Собрание законодательства РФ, 14.07.2003, N 28, ст. 2895.
53. Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» // Собрание законодательства РФ, 12.11.2007, N 46, ст. 5555.
54. Чельшев М.Ю., Валеев Д.Х. О совершенствовании судебного и внесудебного порядков защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. N 5.
55. Шиловская А.Л., Волкова М.А. Претензионно-исковой порядок защиты прав потребителя туристических услуг // Современное право. 2017. N 2.