

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, УСТАНОВЛЕННЫЙ ОТДЕЛЬНЫМИ НОРМАТИВНО- ПРАВОВЫМИ АКТАМИ РФ.

Краткое содержание действующих нормативных актов

**Гражданский
Кодекс РФ
*Семейный Кодекс
РФ
*Кодекс
торгового
мореплавания
Российской
Федерации
*Кодекс
внутреннего
водного
транспорта
Российской
Федерации
*Воздушный
кодекс Российской
Федерации
*Устав
автомобильного
транспорта и
городского
наземного
электрического
транспорта
*Федеральный
закон "О почтовой
связи"
*Федеральный
закон "Об
обязательном
страховании
гражданской
ответственности
и владельцев
транспортных
средств"
*Постановление
Правительства
РФ "Об
утверждении
Правил оказания
услуг по
реализации
туристского
продукта"
*Постановление
Правительства
РФ "Об*

Зачем нужна эта сборка?

Мало какой судебный спор обходится без предварительных претензий.

Как правило, досудебная претензия используется в трех случаях:

- как средство собирания доказательств
- когда направление претензии предусмотрено договором
- направление претензии обязательно в силу закона

В первых двух случаях направление претензии зависит от условий конкретного спора.

Настоящая сборка содержит действующие нормативные акты, в которых есть указание на подготовку претензии в силу закона.

Проверьте, возможно, ваш спор тоже к ним относится?

Сборка подготовлена силами сайта <http://profsovet.com/>

Предложения, пожелания и дополнения можно высылать сюда: mail@profsovet.com

Содержание:

1. [Гражданский Кодекс РФ](#)
2. [Семейный Кодекс РФ](#)
3. [Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации](#)
4. [Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации](#)
5. [Воздушный кодекс Российской Федерации](#)
6. [Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта"](#)
7. [Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи"](#)
8. [Федеральный закон от 25.04.2002 N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств"](#)
9. [Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"](#)
10. [Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 "Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом"](#)
11. ["Методические рекомендации "Оценка и возмещение затрат, связанных с оказанием медицинской помощи гражданам, пострадавшим в результате противоправных действий юридических и физических лиц" \(утв. ФФОМС 15.05.1998 N 2231/36-и\)](#)
12. ["Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. РД 37.009.025-92" \(утв. Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ от 01.11.1992 N 43\)](#)
13. [Письмо Роспотребнадзора от 27.12.2010 N 01/18080-0-32 "О защите прав авиапассажиров, пострадавших в результате задержек авиарейсов"](#)

Гражданский Кодекс РФ

Статья 231. Приобретение права собственности на безнадзорных животных

1. Если в течение шести месяцев с момента заявления о задержании безнадзорных домашних животных их собственник не будет обнаружен или сам не **заявит о своем праве** на них, лицо, у которого животные находились на содержании и в пользовании, приобретает право собственности на них.

При отказе этого лица от приобретения в собственность содержащихся у него животных они поступают в муниципальную собственность и используются в порядке, определяемом органом местного самоуправления.

2. В случае явки прежнего собственника животных после перехода их в собственность другого лица прежний собственник вправе при наличии обстоятельств, свидетельствующих о сохранении к нему привязанности со стороны этих животных или о жестоком либо ином ненадлежащем обращении с ними нового собственника, **потребовать** их возврата на условиях, определяемых по соглашению с новым собственником, а при недостижении соглашения - судом.

Статья 274. Право ограниченного пользования чужим земельным участком (сервитут)

1. Собственник недвижимого имущества (земельного участка, другой недвижимости) **вправе требовать** от собственника соседнего земельного участка, а в необходимых случаях и от собственника другого земельного участка (соседнего участка) предоставления права ограниченного пользования соседним участком (сервитута).

Сервитут может устанавливаться для обеспечения прохода и проезда через соседний земельный участок, строительства, реконструкции и (или) эксплуатации линейных объектов, не препятствующих использованию земельного участка в соответствии с разрешенным использованием, а также других нужд собственника недвижимого имущества, которые не могут быть обеспечены без установления сервитута.
(в ред. Федерального закона от 23.06.2014 N 171-ФЗ)

2. Обременение земельного участка сервитутом не лишает собственника участка прав владения, пользования и распоряжения этим участком.

3. Сервитут устанавливается по соглашению между лицом, требующим установления сервитута, и собственником соседнего участка и подлежит регистрации в порядке, установленном для регистрации прав на недвижимое имущество. В случае недостижения соглашения об установлении или условиях сервитута спор разрешается судом по иску лица, требующего установления сервитута.

4. На условиях и в порядке, предусмотренных пунктами 1 и 3 настоящей статьи, сервитут может быть установлен также в интересах и по требованию лица, которому участок предоставлен на праве пожизненного наследуемого владения или праве постоянного (бессрочного) пользования, и иных лиц в случаях, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. Федеральных законов от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 30.12.2008 N 311-ФЗ)

5. Собственник участка, обремененного сервитутом, вправе, если иное не предусмотрено законом, требовать от лиц, в интересах которых установлен сервитут, соразмерную плату за пользование участком.

6. В случаях, предусмотренных законом, сервитут устанавливается по соглашению между лицом, требующим установления сервитута, и лицом, которому предоставлен земельный участок, находящийся в государственной или муниципальной собственности,

если это допускается земельным законодательством. В этом случае к лицу, которому предоставлен земельный участок, в отношении которого устанавливается сервитут, применяются правила, предусмотренные настоящей статьей и статьями 275 и 276 настоящего Кодекса для собственника такого земельного участка.
(п. 6 введен Федеральным законом от 23.06.2014 N 171-ФЗ)

Статья 445. Заключение договора в обязательном порядке

1. В случаях, когда в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами для стороны, которой направлена оферта (проект договора), заключение договора обязательно, **эта сторона должна направить другой стороне** извещение об акцепте, либо об отказе от акцепта, либо об акцепте оферты на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора) в течение тридцати дней со дня получения оферты.

Сторона, направившая оферту и получившая от стороны, для которой заключение договора обязательно, извещение о ее акцепте на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора), вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда в течение тридцати дней со дня получения такого извещения либо истечения срока для акцепта.

2. В случаях, когда в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно для стороны, направившей оферту (проект договора), и ей в течение тридцати дней будет направлен протокол разногласий к проекту договора, эта сторона обязана в течение тридцати дней со дня получения протокола разногласий известить другую сторону о принятии договора в ее редакции либо об отклонении протокола разногласий.

При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок сторона, направившая протокол разногласий, вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

3. Правила о сроках, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, применяются, если другие сроки не установлены законом, иными правовыми актами или не согласованы сторонами.

4. Если сторона, для которой в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки.

Статья 452. Порядок изменения и расторжения договора

1. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

2. Требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд **только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок**, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок.

Статья 797. Претензии и иски по перевозкам грузов

1. До предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно **предъявление ему претензии** в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом.

2. Иск к перевозчику может быть предъявлен грузоотправителем или грузополучателем в случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо неполучения от перевозчика ответа в тридцатидневный срок.

3. Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из перевозки груза, устанавливается в один год с момента, определяемого в соответствии с транспортными уставами и кодексами.

Семейный Кодекс РФ

Статья 101. Порядок заключения, исполнения, изменения, расторжения и признания недействительным соглашения об уплате алиментов

1. К заключению, исполнению, расторжению и признанию недействительным соглашения об уплате алиментов применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, регулирующие заключение, исполнение, расторжение и признание недействительными гражданско-правовых сделок.

2. Соглашение об уплате алиментов может быть изменено или расторгнуто в любое время по взаимному согласию сторон.

Изменение или расторжение соглашения об уплате алиментов должно быть произведено в той же форме, что и само соглашение об уплате алиментов.

3. Односторонний отказ от исполнения соглашения об уплате алиментов или одностороннее изменение его условий не допускаются.

4. В случае существенного изменения материального или семейного положения сторон и при **недостижении соглашения** об изменении или о расторжении соглашения об уплате алиментов заинтересованная сторона вправе обратиться в суд с иском об изменении или о расторжении этого соглашения. При решении вопроса об изменении или о расторжении соглашения об уплате алиментов суд вправе учесть любой заслуживающий внимания интерес сторон.

Статья 118. Уплата алиментов в случае выезда лица, обязанного уплачивать алименты, в иностранное государство на постоянное жительство

1. Лицо, выезжающее на постоянное жительство в иностранное государство, вправе заключить с членами семьи, которым оно по закону обязано предоставлять содержание, соглашение об уплате алиментов в соответствии со статьями 99, 100, 103 и 104 настоящего Кодекса.

2. При **недостижении соглашения** заинтересованное лицо вправе обратиться в суд с требованием об определении размера алиментов в твердой денежной сумме и о единовременной выплате алиментов, или о предоставлении определенного имущества в счет алиментов, или об уплате алиментов иным способом.

"Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации" от 30.04.1999 N 81-ФЗ (ред. от 30.03.2015)

Статья 405. Порядок предъявления претензии

1. Претензия предъявляется в письменной форме.

К претензии об утрате или о повреждении груза кроме перевозочных документов должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и документы, удостоверяющие количество и стоимость отправленного груза.

Перевозочные документы предъявляются в подлиннике.

2. Перевозчик имеет право в двухнедельный срок после получения претензии вернуть ее без рассмотрения, если к претензии не приложены документы, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи. В случае, если перевозчик в указанный срок не возвратит заявителю ненадлежаще оформленную претензию, она считается принятой к рассмотрению.

Статья 161. Порядок предъявления претензий к перевозчику или буксировщику

1. До предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза к перевозчику или в связи с буксировкой буксируемого объекта к буксировщику обязательным является предъявление претензии к перевозчику или буксировщику.

2. Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров, багажа, грузов или буксировкой буксируемых объектов, предъявляются перевозчикам или буксировщикам по месту их нахождения.

3. К претензии должны быть приложены документы в подлинниках или надлежаще заверенные копии документов, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии.

К претензии об утрате, о недостатке или о повреждении (порче) груза, багажа либо об утрате или о повреждении буксируемого объекта должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза, багажа или буксируемого объекта.

4. Претензии к перевозчикам или буксировщикам могут быть предъявлены в течение срока исковой давности. Сроки исковой давности исчисляются в отношении:

возмещения ущерба за утрату груза, багажа или буксируемого объекта - по истечении тридцати дней со дня окончания срока доставки груза, багажа или буксируемого объекта;

возмещения ущерба за недостачу, повреждение (порчу) груза, багажа или повреждение буксируемого объекта - со дня выдачи груза, багажа или буксируемого объекта;

несоблюдения срока доставки груза или буксируемого объекта, возврата излишне уплаченной провозной платы - со дня выдачи груза или буксируемого объекта;

задержки отправления или прибытия с опозданием пассажирского судна - со дня наступления события, послужившего основанием предъявления претензии;

возмещения ущерба за недостачу однородных грузов, перевозки которых осуществляются навалом, насыпью или наливом и отправки которых осуществляются в соответствии с договором об организации перевозок грузов, - со дня подписания акта сверки расчетов за количество принятых для перевозки и сданных грузополучателям грузов.

"Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 14.10.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.01.2015)

Статья 124. Порядок предъявления требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты

1. По требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов перевозчик обязан составить коммерческий акт.

Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности перевозчика, пассажира, грузоотправителя или грузополучателя.

2. Коммерческий акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- 1) несоответствие фактического наименования груза, его веса или количества единиц груза данным, указанным в перевозочном документе;
- 2) повреждение (порча) груза;
- 3) недостача или повреждение (порча) багажа;
- 4) обнаружение багажа или груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа или груза.

Для удостоверения указанных обстоятельств в отношении почты перевозчик и организация почтовой связи составляют коммерческий акт.

3. До предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется претензия.

4. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя.

5. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска.

Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ (ред. от 03.02.2014, с изм. от 01.12.2014)
"Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта"

Статья 39. Порядок предъявления претензий к перевозчикам, фрахтовщикам

1. До предъявления к перевозчикам, фрахтовщикам исков, вытекающих из договоров перевозок пассажиров или договоров фрахтования, к таким лицам могут быть предъявлены претензии.

2. До предъявления к перевозчикам исков, вытекающих из договоров перевозок грузов, к таким лицам в обязательном порядке предъявляются претензии.

3. Право на предъявление к перевозчикам, фрахтовщикам претензий в досудебном порядке имеют лица, заключившие договоры перевозки, договоры фрахтования, грузополучатели, а также страховщики, выплатившие страховое возмещение в связи с ненадлежащим исполнением перевозчиками, фрахтовщиками своих обязательств по перевозкам пассажиров и багажа, грузов, предоставлению транспортных средств для перевозок пассажиров и багажа, грузов.

4. Претензии к перевозчикам, фрахтовщикам предъявляются страховщиками в порядке, установленном для предъявления претензий лицами, заключившими договоры перевозки, договоры фрахтования, грузополучателями.

5. Порядок оформления претензий устанавливается правилами перевозок пассажиров, правилами перевозок грузов.

6. Претензии к перевозчикам, фрахтовщикам могут быть предъявлены в течение срока исковой давности.

Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ (ред. от 06.12.2011) "О почтовой связи"

Статья 37. Порядок предъявления претензий

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение шести месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;

на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение двух месяцев.

Претензия к организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

Федеральный закон от 25.04.2002 N 40-ФЗ (ред. от 04.11.2014) "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2015)

Статья 16.1. Особенности рассмотрения споров по договорам обязательного страхования

(введена Федеральным законом от 21.07.2014 N 223-ФЗ)

1. До предъявления к страховщику иска, содержащего требование об осуществлении страховой выплаты, потерпевший обязан обратиться к страховщику с заявлением, содержащим требование о страховой выплате или прямом возмещении убытков, с приложенными к нему документами, предусмотренными правилами обязательного страхования.

При наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств по договору обязательного страхования до предъявления к страховщику иска, вытекающего из неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору обязательного страхования, несогласия потерпевшего с размером осуществленной страховщиком страховой выплаты потерпевший направляет страховщику претензию с документами, приложенными к ней и обосновывающими требование потерпевшего, которая подлежит рассмотрению страховщиком в течение пяти календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня поступления. В течение указанного срока страховщик обязан удовлетворить выраженное потерпевшим требование о надлежащем исполнении обязательств по договору обязательного страхования или направить мотивированный отказ в удовлетворении такого требования.

2. Связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением страховщиком обязательств по договору обязательного страхования права и законные интересы физических лиц, являющихся потерпевшими или страхователями, подлежат защите в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом. Надлежащим исполнением страховщиком своих обязательств по договору обязательного страхования признается осуществление страховой выплаты или выдача отремонтированного транспортного средства в порядке и в сроки, которые установлены настоящим Федеральным законом.

3. При удовлетворении судом требований потерпевшего - физического лица об осуществлении страховой выплаты суд взыскивает со страховщика за неисполнение в добровольном порядке требований потерпевшего штраф в размере пятидесяти процентов от разницы между совокупным размером страховой выплаты, определенной судом, и размером страховой выплаты, осуществленной страховщиком в добровольном порядке.

4. При несоблюдении срока возврата страховой премии в случаях, предусмотренных правилами обязательного страхования, страховщик уплачивает страхователю - физическому лицу неустойку (пеню) в размере одного процента от страховой премии по договору обязательного страхования за каждый день просрочки, но не более размера страховой премии по такому договору.

5. Страховщик освобождается от обязанности уплаты неустойки (пени), суммы финансовой санкции и (или) штрафа, если обязательства страховщика были исполнены в порядке и в сроки, которые установлены настоящим Федеральным законом, а также если страховщик докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потерпевшего.

6. Общий размер неустойки (пени), суммы финансовой санкции, которые подлежат выплате потерпевшему - физическому лицу, не может превышать размер страховой суммы по виду причиненного вреда, установленный настоящим Федеральным законом.

7. Со страховщика не могут быть взысканы не предусмотренные настоящим Федеральным законом и связанные с заключением, изменением, исполнением и (или) прекращением договоров обязательного страхования неустойка (пеня), сумма финансовой санкции, штраф.

8. Ответственность за исполнение обязательств по договору обязательного страхования, заключенному страховым агентом или страховым брокером, несет страховщик.

Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 17.10.2014) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 (ред. от 30.12.2011) "Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом"

79. Акт составляется в следующих случаях:

- а) невывоз по вине перевозчика груза, предусмотренного договором перевозки груза;
- б) непредоставление транспортного средства и контейнера под погрузку;
- в) утрата или недостача груза, повреждения (порчи) груза;
- г) непредъявление для перевозки груза, предусмотренного договором перевозки груза;
- д) отказ от пользования транспортным средством, предоставляемым на основании договора фрахтования;
- е) просрочка доставки груза;
- ж) задержка (простой) транспортных средств, предоставленных под погрузку и выгрузку;
- з) задержка (простой) контейнеров, принадлежащих перевозчику и предоставленных под погрузку.

80. Акт составляется заинтересованной стороной в день обнаружения обстоятельств, подлежащих оформлению актом. При невозможности составить акт в указанный срок он составляется в течение следующих суток. В случае уклонения перевозчиков, фрахтовщиков, грузоотправителей, грузополучателей и фрахтователей от составления акта соответствующая сторона вправе составить акт без участия уклоняющейся стороны, предварительно уведомив ее в письменной форме о составлении акта, если иная форма уведомления не предусмотрена договором перевозки груза или договором фрахтования.

81. Отметки в транспортной накладной и заказе-наряде о составлении акта осуществляют должностные лица, уполномоченные на составление актов.

82. Акт содержит:

- а) дату и место составления акта;
- б) фамилии, имена, отчества и должности лиц, участвующих в составлении акта;
- в) краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для составления акта;
- г) в случае утраты или недостачи груза, повреждения (порчи) груза - их описание и фактический размер;
- д) подписи участвующих в составлении акта сторон.

83. В случае, указанном в подпункте "г" пункта 82 настоящих Правил, к акту прилагаются результаты проведения экспертизы для определения размера фактических недостачи и повреждения (порчи) груза, при этом указанный акт должен быть составлен в присутствии водителя.

84. В случае отказа от подписи лица, участвующего в составлении акта, в акте указывается причина отказа.

85. Акт составляется в количестве экземпляров, соответствующем числу участвующих в его составлении лиц, но не менее чем в 2 экземплярах. Исправления в составленном акте не допускаются.

86. В транспортной накладной, заказе-наряде, путевом листе и сопроводительной ведомости должна быть сделана отметка о составлении акта, содержащая краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для ее проставления, и размер штрафа.

В отношении специализированных транспортных средств по перечню согласно приложению N 10 размер штрафа за задержку (простой) транспортного средства устанавливается в соответствии с частью 5 статьи 35 Федерального закона.

87. **Претензии предъявляются** перевозчикам (фрахтовщикам) по месту их нахождения в письменной форме в течение срока исковой давности, установленного статьей 42 Федерального закона.

88. Претензия содержит:

- а) дату и место составления;

б) полное наименование (фамилия, имя и отчество), адрес места нахождения (места жительства) лица, подавшего претензию;

в) полное наименование (фамилия, имя и отчество), адрес места нахождения (места жительства) лица, к которому предъявляется претензия;

г) краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для подачи претензии;

д) обоснование, расчет и сумма претензии по каждому требованию;

е) перечень прилагаемых документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в претензии (акт и транспортная накладная, заказ-наряд с отметками и др.);

ж) фамилию, имя и отчество, должность лица, подписавшего претензию, его подпись, заверенную печатью.

89. Претензия составляется в 2 экземплярах, один из которых отправляется перевозчику (фрагтовщику), а другой - остается у лица, подавшего претензию.

"Методические рекомендации "Оценка и возмещение затрат, связанных с оказанием медицинской помощи гражданам, пострадавшим в результате противоправных действий юридических и физических лиц" (утв. ФФОМС 15.05.1998 N 2231/36-и)

V. Порядок предъявления претензий и исков гражданам, пострадавшим в результате противоправных действий юридических и физических лиц

5.1. Порядок предъявления претензий и исков определяется Гражданским кодексом Российской Федерации.

5.2. Претензия - требование предъявляется виновному в произвольной форме при разрешении споров в досудебном порядке.

5.3. Исковое заявление подается в суд. Форма и содержание иска (заявления) определяются Гражданским кодексом Российской Федерации.

В заявлении должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является юридическое лицо, его место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- 3) наименование ответчика, его местонахождение;
- 4) цена иска, если иск подлежит оценке;
- 5) обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;
- 6) расчет взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- 7) требования истца со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты;
- 8) сведения о соблюдении досудебного (претензионного) порядка урегулирования спора с ответчиком, когда это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором.

К исковому заявлению или претензии прилагаются копии документов, устанавливающие расчет сумм, подлежащих возмещению.

5.4. Дела по искам к физическим лицам рассматривают суды общей юрисдикции, а по искам к юридическим лицам - арбитражные суды.

5.5. Филиалы и представительства территориального фонда ОМС, не являющиеся юридическими лицами, вправе предъявлять претензии и иски на основании доверенности, выданной им территориальным фондом обязательного медицинского страхования.

5.6. Территориальный фонд ОМС вправе предъявлять повторные иски при выявлении отдаленных последствий причиненного вреда, если не истек срок исковой давности. Срок исковой давности определяется законодательством Российской Федерации.

"Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. РД 37.009.025-92" (утв. Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ от 01.11.1992 N 43)

4. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций

4.1. Все претензии по качеству продукции, узлов, агрегатов и деталей, а также комплектующих изделий принимаются и рассматриваются головным предприятием - изготовителем продукции.

Затраты, связанные с выполнением гарантийного ремонта (замены) комплектующих изделий, возмещаются головному предприятию поставщиком этих изделий, в т.ч. в виде дополнительной безвозмездной поставки комплектующих; номенклатура и объем поставки определяются размером гарантийной скидки в установленном порядке.

4.2. Порядок устранения рекламаций коммерческого характера, являющихся следствием отгрузки некомплектной продукции, а также недостачи, разукомплектованности и порчи во время транспортирования, устанавливается в договоре (контракте на поставку).

4.3. Претензии по качеству предъявляются владельцем продукции предприятию, выполняющему гарантийное обслуживание соответствующего типа продукции, независимо от места приобретения и регистрации продукции.

4.4. При технической невозможности предъявления продукции непосредственно на предприятие, осуществляющее гарантийное обслуживание, владелец имеет право направить претензию по качеству продукции письменно на ближайшее предприятие гарантийного обслуживания или в адрес головного предприятия-изготовителя.

4.5. Руководству предприятия гарантийного обслуживания предоставляется право командировать компетентных работников для рассмотрения претензий и принятия необходимых мер на месте.

4.6. Рассмотрение и удовлетворение претензий проводится с проверкой соблюдения владельцем продукции требований Руководства по эксплуатации и его права на гарантийное обслуживание по заявленным претензиям.

Проверка может осуществляться осмотром, испытательным пробегом (50 - 100 км) или диагностированием.

Расходы по проверке возмещает виновная сторона.

4.7. Претензии по качеству агрегатов, узлов и деталей, приобретенных в качестве запасных частей через предприятие технического обслуживания, рассматриваются и удовлетворяются любым предприятием гарантийного обслуживания, независимо от места приобретения запасных частей и места жительства владельца, с последующим предъявлением рекламации головному предприятию-изготовителю.

Рассмотрение и удовлетворение претензий владельцев продукции на агрегаты, узлы и детали, приобретенные через розничную торговлю, производится в соответствии с действующими "Правилами продажи промышленных товаров".

4.8. Все предъявленные владельцем продукции дефекты, отказы и неисправности фиксируются в "Акте выполнения технических услуг".

Рекомендуемая форма Акта приведена в приложении 1.

Конкретные работы гарантийного обслуживания или ремонта определяются на основании контрольного осмотра (диагностирования) продукции (агрегата, узла).

Оформленный акт утверждается представителем предприятия-изготовителя или работником предприятия гарантийного обслуживания, обладающим соответствующими полномочиями.

4.9. Оформленный и утвержденный акт является основанием для открытия заказ-наряда и производства работ по устранению дефектов.

Эксплуатация продукции с момента составления акта и до окончания производства работ не допускается.

4.10. "Акты выполнения технических услуг" являются документами строгой отчетности и подлежат регистрации. Предприятия по гарантийному обслуживанию хранят документацию по выполненной работе и отчитываются по ней в соответствии с установленным в договоре предприятием-изготовителем порядком.

4.11. При сдаче продукции на предприятие гарантийного обслуживания владельцем предъявляются технический паспорт и сервисная книжка.

4.12. При оформлении производства работ (заказа на выполнение гарантийного обслуживания) рекомендуется руководствоваться порядком, изложенным в разделе "Правила предоставления и пользования услугами станций технического обслуживания" - "Положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора)" РД 37.009.026-92.

4.13. По окончании работ продукция передается владельцу по предъявлении им технического паспорта (копии приема-сдаточного акта, заказ-наряда).

При получении обслуженной продукции владелец, проверив (визуально или пробегом) качество выполненных работ, обязан подтвердить личной подписью на первом экземпляре "Акта выполнения технических услуг" (заказ-наряда) удовлетворение заявленных рекламаций, комплектность полученной продукции и ее сохранность.

4.14. Качество выполненных работ подтверждается в акте (заказ-наряде) отметкой работника службы технического контроля предприятия гарантийного обслуживания.

Повторная претензия по устраненному дефекту в случае ее обоснованности удовлетворяется вне очереди и за счет виновной стороны.

4.15. Дефектные агрегаты, узлы и детали по всем принятым претензиям при необходимости возвращаются на предприятие-изготовитель для исследования или списываются на месте в соответствии с действующим на предприятии порядком возврата и прохождения дефектных изделий.

Предприятие гарантийного обслуживания ежемесячно передает изготовителю информацию по расходу запасных частей в соответствии с формой, принятой предприятием-изготовителем.

4.16. Гарантийные обязательства предприятия-изготовителя утрачивают силу до истечения гарантийного периода в следующих случаях.

4.16.1. Утрата гарантийных обязательств на продукцию в целом:

- при невыполнении владельцем требований Руководства по эксплуатации в части применения эксплуатационных материалов;

- несоблюдении периодичности и объемов выполнения работ технического обслуживания;

- превышении допустимых эксплуатационных параметров;

- при повреждении, в т.ч. в результате дорожно-транспортного происшествия, вследствие которого требуется замена одного из агрегатов (узлов), перечисленных в п. 3.16, или ремонт (замена) базовой детали этих агрегатов, а также, если требуется, замена или правка основания кузова (для автомобиля), рамы (для мототехники и грузовых автомобилей);

- при использовании продукции в спортивных мероприятиях, а также в учебных целях.

4.16.2. Утрата гарантийных обязательств на узлы, агрегаты или системы:

- при внесении владельцем изменений в конструкцию; при этом также утрачивается гарантия на сопряженные узлы, агрегаты и системы, нормальное функционирование которых нарушается в связи с этими изменениями;

- при замене стандартных узлов, деталей и агрегатов на непредусмотренные нормативно-технической документацией предприятия-изготовителя;

- в случае разборки и ремонта узлов и агрегатов владельцем, не имеющим на это санкции предприятия-изготовителя или предприятия гарантийного обслуживания;
- в случае непринятия владельцем своевременных мер по предотвращению (развитию) неисправности методами и в сроки, указанные в Руководстве по эксплуатации;
- в случае механического повреждения агрегата, узла или детали.

4.17. В случае дорожно-транспортного происшествия или загорания, причиной которого явились производственные или конструктивные дефекты продукции, действие гарантийных обязательств сохраняется полностью.

Замена или ремонт продукции в этом случае осуществляется за счет фондов предприятия-изготовителя.

4.18. Владелец автомобиля, в случае несогласия с решением представителя предприятия-изготовителя (предприятия гарантийного обслуживания), имеет право обратиться в вышестоящую организацию.

4.19. При неподтверждении вины предприятия-изготовителя в возникновении предъявленных по претензии дефектов, а также в случаях, предусмотренных п. 4.16 Положения, претензии отклоняются.

По каждому случаю отклонения претензии в "Акте выполнения технических услуг" и в журнале установленного предприятием-изготовителем образца делаются соответствующие записи с указанием причины отклонения претензии.

4.20. В случае, когда причина неисправности не может быть выявлена и устранена на предприятии гарантийного обслуживания, агрегат, узел или деталь подлежит замене.

Дефектное изделие с ведома владельца может быть направлено на лабораторное исследование. О результатах исследования владелец извещается официальным письмом.

Все расходы в этом случае несет виновная сторона, определяемая по результатам исследования.

В случае невозможности определения причины дефекта (загорание, дорожно-транспортное происшествие и др.) продукция подлежит замене на новую за счет фондов предприятия-изготовителя.

4.20. Для разрешения конфликтных претензий или определения целесообразности замены продукции предприятием-изготовителем организуется комиссия с участием специалистов - представителей незаинтересованной организации, в задачи которой входит составление технического заключения по предъявленной претензии с обоснованием принятых решений.

4.21. Сроки рассмотрения и удовлетворения претензий рекламационного характера при лабораторных исследованиях, при работе конфликтной комиссии, а также замены продукции должны соответствовать действующему законодательству.

4.22. При получении конфликтных претензий на комплектующие изделия предприятий-поставщиков головное предприятие-изготовитель может направить эти претензии для рассмотрения предприятию-поставщику; последнее в течение пяти дней с момента получения претензии обязано сообщить результаты рассмотрения претензии и принятое решение.

4.23. Вся первичная учетная документация по обслуживанию автомобилей на гарантийном периоде эксплуатации должна храниться на предприятии гарантийного обслуживания в течение трех лет.

<Письмо> Роспотребнадзора от 27.12.2010 N 01/18080-0-32 "О защите прав авиапассажиров, пострадавших в результате задержек авиарейсов"

В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного статьей 120 ВК РФ, перевозчику пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя предъявляется претензия в соответствии со статьей 124 ВК РФ. Причем согласно положениям статьи 126 ВК РФ при внутренних воздушных перевозках претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.