

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
И. о. зав. кафедрой
Т.А. Зайцева
«22» февраль 2019 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг

Исполнитель
студент группы 521-узб1

21.02.2019 Ребро

М.С. Ребро

Руководитель
доцент, к. ю. н.

22.02.19 Т.А. Зайцева

Т.А. Зайцева

Нормоконтроль


21.02.19 Громова

О.В. Громова

Благовещенск 2019

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права

УТВЕРЖДАЮ
И. о. зав. кафедрой
 Г.А. Зайцева
« 15 » октября 2018 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента Ребро Марии Сергеевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг

(утверждена приказом от 20.11.2018 г. № 2725-уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта): 10 февраля 2019 года.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О защите прав потребителей», Федеральный закон «О банках и банковской деятельности», Федеральный закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации».


4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): понятие и виды финансовых услуг, правовое регулирование в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.): нет

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов): нет

7. Дата выдачи задания: 15 июня 2018 года.

Руководитель бакалаврской работы (проекта): Зайцева Татьяна Анатольевна, доцент, к.ю.н..

Задание принял к исполнению (дата): 15 июня 2018 года  _____

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 59 с., 3 рисунка, 45 источников.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ, КРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, СТРАХОВАНИЕ, ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК, ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН, ПОТРЕБИТЕЛЬ, СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ, РОСПОТРЕБНАДЗОР

Цель дипломного исследования заключается в анализе законодательной базы в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- раскрыть основные понятия, входящие в сферу финансовых услуг;
- проанализировать действующее законодательство по защите прав потребителей финансовых услуг;
- выявить основные проблемы в вопросах защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

В качестве объекта исследования выступают общественные отношения в сфере защиты прав потребителей, возникающие в связи с нарушением законных прав или интересов потребителей финансовых услуг.

Предметом исследования, подлежащий непосредственному изучению в данной работе, являются нормы права, регулирующие права потребителей в сфере финансовых услуг.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Понятие и виды финансовых услуг	10
1.1 Понятие и виды финансовых услуг	10
1.2 Органы власти и иные организации, осуществляющие защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг	14
2 Правовое регулирование отношений в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг	19
2.1 Правовое регулирование отношений между кредитными организациями и потребителями финансовых услуг	19
2.2 Правовое регулирование отношений между страховыми организациями и потребителями финансовых услуг	26
3 Способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг	40
3.1 Досудебная защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг	40
3.2 Судебная защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг	43
Заключение	53
Библиографический список	54

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;

ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;

ЦБР – Центральный Банк России;

ФЗ – Федеральный закон.

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении нескольких лет Россия пребывает в состоянии экономического кризиса. Сложная геополитическая обстановка, введение санкций, рост цен на нефть и многие другие факторы влияют на финансовый рынок, в частности на сектор розничных услуг. Спрос порождает значительное увеличение стоимости предоставляемых товаров и услуг. Граждане всё чаще сталкиваются с услугами кредитных и микрофинансовых организаций, страховых компаний. При этом законодательная база не имеет комплексной структурированной системы защиты прав потребителей подобных услуг. Розничные клиенты взаимодействуют с организациями на заранее подготовленных и прописанных в договоре условиях. И в большинстве случаев клиенты оказываются незащищенной стороной сделки. Основным законом для их защиты выступает Закон «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года. Согласно этому закону потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности¹. В данной работе будут рассматриваться правоотношения между организацией, предоставляющей финансовую услугу, и физическими лицами-потребителями этих услуг.

Предметом исследования выступают нормы права, регулирующие правоотношения между финансовыми организациями и физическими лицами. Эти нормы нашли свое отражение в нормативных правовых актах, принимаемых на разных уровнях власти. Основным источником однозначно является Конституция РФ. Более подробно законодательные документы рассмотрим ниже. В качестве объекта исследования выступают общественные отношения в сфере защиты прав потребителей, возникающие в связи с нарушением законных прав или интересов менее защищенной стороны договора.

¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. 15 января. № 8. Ст. 140.

Актуальность темы. Одной из задач современной России признана необходимость разработки эффективных методов защиты прав потребителей. Рынок финансовых услуг развивается достаточно быстро. Банки и небанковские организации предлагают клиентам новые услуги и возможности. При этом физические лица сталкиваются с незнанием экономических основ и юридических норм права. Следовательно, стоит отметить возрастание рисков для потребителей финансовых услуг. Клиентам приходится соглашаться на невыгодные для себя условия договора чаще всего из-за непонимания специальной терминологии. Кредитные организации обязаны доводить до потребителя необходимую информацию по услугам. Но по статистике из судебной практики этого не происходит. В целях борьбы с незаконными действиями финансовых организаций разрабатывается комплекс законодательских норм, предусматривающих административную ответственность, а в некоторых случаях и уголовную.

Проблемами защиты прав потребителей финансовых (банковских и страховых) услуг в той или иной степени, занимались следующие ученые: Агарков М. М., Аникин А. В., Братчикова Н. В., Виноградов С. В., Голубев С. А., Витрянский В. В., Ерпылева Н. Ю., Завода Е. А., Лунц Л. А., Кирюшина И. В., Новоселова Л. А., Олейник О. М., Суханов Е. А., Толстой Ю. К., Шершеневич Г. Ф. и другие. Написано большое количество монографических работ и защищено диссертаций. Вопросами развития потребительского законодательства посвящены работы А. Е. Шестобитова, А. Ю. Кабалкина, С. П. Медведева и других исследователей.

Российский рынок насыщен ассортиментом финансовых услуг. Услуга, такая как потребительский кредит, получила бурное развитие и вместе с тем ряд проблем в сфере правового регулирования. На законодательном уровне на разрешение споров, возникающих из потребительского кредитования, призван Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)». Он был принят в целях регулирования отношений, связанных с заключением и исполнением договора займа. Вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг заслуживают повышенное внимание со стороны уполномоченных органов и обществен-

ных организаций. В ноябре 2018 года в Банк России поступило 20,4 тысяч обращений от потребителей финансовых услуг. В отношении не кредитных финансовых организаций (НФО) – 6,3 тысячи. Из них 54 % в отношении субъектов страхового дела. В отношении кредитных организаций (КО) на рассмотрение в ЦБР поступило 10,5 тысяч жалоб. Наибольшую долю составляют вопросы потребительского кредитования – 41 %². На рисунке 1 представлена диаграмма по рассмотрению жалоб за ноябрь 2018 года Банком России.



Рисунок 1- Рассмотрение жалоб за ноябрь 2018 Банком России

Из представленной диаграммы можно сделать вывод о том, что вопрос по защите прав потребителей финансовых услуг достаточно острая и нуждается в изучении специалистами как юридической так и экономической науки. Таким образом, подход к обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг, формированию разумного финансового поведения и повышению финансовой грамотности российских граждан должен быть комплексным³. Создание действенной системы защиты прав потребителей является одной из задач государственной политики. Эффективное правовое регулирование необходимо для того, чтобы у людей формировалось положительное отношение к финансовой системе, доверие к ней. Чем выше уровень доверия к финансовой системе, тем больше финансовых услуг приобретают потребители, что способствует развитию финансовой системы и экономики страны в целом.

² Статистические данные Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России. [Электронный ресурс]. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/14207/stat_protection_nov_2018.pdf (дата обращения: 10.02.2019).

³ Колесников Ю. А., Бочарова Н. Н. Административно-правовые методы защиты прав потребителей финансовых услуг // Армия и общество. 2015. № 4.

Экспертами отмечается, что до клиентов поставщики услуг не доносят важную информацию по услуге, чем нарушают права потребителей. Целенаправленно умалчиваются комиссии за оказанные услуги, возможности наступления тех или иных рисков при приобретении ценных бумаг, заключении договора банковского вклада или потребительского кредита. Но как поступить гражданину, который уже подписал договор с финансовой организацией? А если он даже не подозревает что его права нарушены? Борьба с некомпетентностью граждан – это еще одно из направлений социальной политики государства.

1 ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие и виды финансовых услуг

Финансовый сектор экономики – это совокупность учреждений, оказывающих финансовые услуги населению и предприятиям. Как правило, он включает налоговую, бюджетную, денежно-кредитную системы. Он играет важнейшую роль в формировании и функционировании экономики государства. Главная его функция заключается в поддержании макроэкономической стабильности, а также планирование дефицита бюджета. Вторая функция – это поддержание стабильности национальной валюты, платежной функции финансового сектора. Он выступает транзитом между другими секторами экономики.

Структура финансового сектора:

1. Банковская система:
 - а) Центральный Банк;
 - б) иные банки;
2. Небанковские финансовые организации:
 - а) страховые компании;
 - б) фондовые биржи;
 - в) финансовые инвестиционные компании;
 - г) пенсионные фонды;
 - д) кредитные союзы;
 - е) трастовые компании;
 - ж) ломбарды;
 - з) лизинговые компании.

Понятие «финансовая услуга» не определена Гражданским кодексом или иными, связанными нормативными правовыми актами. Определение дается только в ФЗ «О защите конкуренции», который не имеет прямого отношения к защите прав потребителей. Итак, «финансовая услуга» – банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлече-

нием и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц⁴. Определение «финансовой организации» также дается в этом законе в статье 4. Финансовая организация – хозяйствующий субъект, оказывающий финансовые услуги, – кредитная организация, профессиональный участник рынка ценных бумаг, организатор торговли, клиринговая организация, микрофинансовая организация, кредитный потребительский кооператив, страховая организация, страховой брокер, общество взаимного страхования, негосударственный пенсионный фонд, управляющая компания инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов, специализированный депозитарий инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов, ломбард (финансовая организация, поднадзорная Центральному банку Российской Федерации), лизинговая компания (иная финансовая организация, финансовая организация, не поднадзорная Центральному банку Российской Федерации).

Также определение финансовой услуги отражено в Соглашении о партнерстве и сотрудничестве, учреждающее партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны, заключенном на о. Корфу 24 июня 1994 г. В Приложении 6 сказано, что финансовая услуга – любая услуга финансового характера, предоставляемая поставщиком финансовых услуг⁵.

Исследователи выделяют следующие признаки финансовой услуги:

1. Связь услуги с привлечением и размещением денежных средств клиентов (юридических и физических лиц).
2. Объектом является финансовая организация.

В данной работе рассматриваются такие сферы финансовых услуг как кредитование и страхование. Т.к. именно в этих областях наиболее уязвимо законодательство и существует много спорных ситуаций в правоотношениях

⁴ Федеральный закон от 26.0.2006 № 135-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О защите конкуренции»// Собрание законодательства. 2006. 31 июля. № 31 (1 ч.). Ст. 3434

⁵ Соглашение о партнерстве и сотрудничестве, учреждающее партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны (о. Корфу, 24 июня 1994 г.)// Бюллетень международных договоров. 1998. № 8. С. 3-74.

между финансовыми организациями и физическими лицами. Эффективность разрешения подобных споров обусловлено формированием единообразной правоприменительной практикой. Верховный Суд РФ регулярно проводит работу по обобщению практики рассмотрения гражданских дел, связанных с защитой прав и интересов потребителей.

Предоставление недостоверной информации о предлагаемой финансовой услуге нарушает статью 28 Федерального закона № 38-ФЗ «О рекламе». Согласно этой статье, реклама банковских услуг (а также страховых и иных финансовых услуг) не может умалчивать об условиях их оказания, влияющих на доходы или расходы лиц, воспользовавшихся данными услугами. Нарушение данной нормы финансовой организацией влечет обязанность возмещения понесенных потребителем убытков⁶. Но в судебной практике большее значение придается не содержанию рекламы, а содержанию подписанного договора об оказании банковской услуги, в котором могут отражаться иные условия предоставления услуги, и возмещения понесенных потребителем убытков ввиду ложной рекламы, как правило, не происходит. Более того, закон обязывает потребителя не только подавать иск о возмещении ущерба в таких случаях, но и отказываться от договора с последующим возвращением результата предоставления услуги, если это возможно согласно ее характеру. Относительно защиты прав потребителей банковских услуг (деPOSITных и кредитных) можно обратить внимание на следующий ряд установленных в Российской Федерации, но часто нарушаемых норм защиты потребителей финансовых услуг:

- запрет включение дополнительных услуг к основному продукту;
- запрет взимания комиссии за предоставление услуги;
- запрет на взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита;
- запрет включения в договор положений, позволяющих банку или иной организации изменять условия договора в одностороннем порядке;

⁶ Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 30.10.2018) «О рекламе» // Собрание законодательства. 2006. 20 марта. № 51. Ст. 1232.

– запрет дополнительных платных услуг без согласия клиента в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета;

– запрет на передачу взыскания просроченной задолженности коллекторским агентствам без согласия должника.

Сегодня Банк России разработал концепцию по защите прав потребителей финансовых услуг, состоящую из двух компонентов. А именно финансовая грамотность и финансовая доступность. С этой целью подготовлены изменения в федеральные образовательные стандарты для школьников и дошкольников. Разработаны методические пособия и рекомендации. Предусматривается совместная работа Банка России, Министерства финансов, Министерства образования. 23 марта 2017 года Правительством РФ утверждён план реализации Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года⁷. План реализации Стратегии состоит из комплекса мероприятий, направленных на достижение целей Стратегии:

1. Совершенствование нормативно-правовой базы.

2. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей.

3. Развитие регионального и местного уровня национальной системы защиты прав потребителей, содействие деятельности общественных объединений потребителей.

4. Развитие рыночной конъюнктуры, направленной на обеспечение потребителей большим выбором товаров и услуг при более низких ценах и продвижение принципов рациональных моделей потребления.

5. Активное международное сотрудничество по вопросам защиты прав потребителей.

Особое внимание в Стратегии уделяется социально уязвимым группам: детям, людям пожилого возраста, людям с ограничениями по здоровью. Банк Рос-

⁷ Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // Собрание законодательства РФ. 2017. 11 сентября. № 37. Ст. 5543.

сии активно принимает участие в проектах по информационной доступности и повышению финансовой грамотности россиян. Так 13 февраля 2019 года было подписано соглашение между Банком России, Росмолодежью и Ассоциацией волонтерских центров о сотрудничестве в данном вопросе.

1.2 Органы власти и иные организации, осуществляющие защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг

Центральный Банк России – основной орган, регулирующий деятельность кредитных и страховых организаций. В соответствии со статьей 56 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации», он осуществляет надзор за исполнением финансовыми организациями соответствующего законодательства, нормативных актов Банка России и установленных нормативов⁸. А также, издаваемые им нормативные документы обеспечивают защиту прав и интересов потребителей услуг подведомственных финансовых организаций. Ежегодно большое количество жалоб граждан на кредитные организации поступают в Центральный Банк. На рисунке 2 изображено соотношение жалоб на кредитные организации в 2018 году⁹.

Распределение жалоб, поступивших за январь - июль 2018

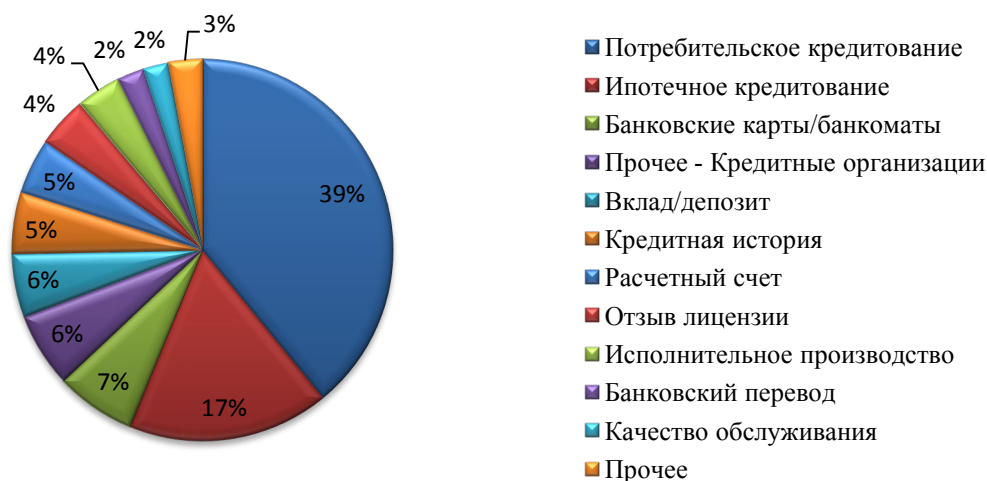


Рисунок 2 – Жалобы на кредитные организации

⁸ Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» // Собрание законодательства РФ. 2002. 15 июля. № 28. Ст. 2790.

⁹ Статистические данные Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.fbk.ru/upload/medialibrary/bfc/2.Chirkov.pdf> (дата обращения: 10.02.2019).

Уполномоченным органом по защите прав потребителей выступает Роспотребнадзор. Это Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Данная организация была основана в 2004 году с целью осуществления применения Закона «О защите прав потребителей». При выполнении своих функций служба взаимодействует с органами местного самоуправления, отделениями Пенсионного фонда РФ, общественными объединениями потребителей, Отделениями Центрального Банка России, органами исполнительной власти.

В его полномочия входит: запрашивать и получать от государственных органов и кредитных и страховых организаций необходимые документы (в том числе для проведения расследований); выдавать предписания о прекращении (устранении); рассматривать дела об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей и принимать меры по их предотвращению; направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями требований предоставления услуг; передавать материалы в суд для возбуждения уголовных дел по признакам преступлений; обращаться в суд с заявлениями о защите прав потребителей (неопределённого круга лиц)¹⁰.

Роспотребнадзором планируется осуществление стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации в два этапа: первый этап – 2017 – 2019 года; второй – 2020 – 2023. При участии Минфина России, Банка России, Роспотребнадзора, Минобрнауки России, институтов финансового рынка и экспертного сообщества. Задачи стратегии: повышение финансового образования и информированности населения; обеспечение необходимой инструментальной базы и методических ресурсов образовательного сообщества с учетом развития финансовых технологий; разработка механизмов взаимодействия государства и общества, в том числе в части защиты прав потребителей финансовых услуг¹¹.

¹⁰ Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ: задание Министерства финансов Российской Федерации. М., 2014. С. 12-14

¹¹ Состояние и перспективы защиты прав потребителей в финансовой сфере в Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.fbk.ru/upload/medialibrary/bfc/1.%20Prusakov.pdf> (дата обращения: 01.12.2019).

Ежедневно в Роспотребнадзор поступают жалобы, по которым принимаются решения административного и гражданско-правового характера. Также он выступает в суде в качестве истца по защите прав неопределенного круга лиц. Помощь потребителям разных сфер финансовых услуг могут оказать в Общероссийской Общественной Организации «ФинПотребСоюз». Организация была создана 12.04.2010 года. Своей целью определяет юридическую помощь гражданам-потребителям в защите их прав. Имеет официальный сайт в сети Интернет и в социальных сетях. <http://www.finpotrebsouz.ru> – официальный сайт союза потребителей финансовых услуг.

Союз специализируется исключительно на финансовых рынках, консультации бесплатные. На сайте есть специальная форма, чтобы отправить заявление. Кроме того, в отдельных случаях юристы Союза будут бесплатно представлять ваши интересы в суде.

Функциями контроля и надзора в данной сфере также наделено Министерство финансов России в части выработки государственной политики, нормативно-правового регулирования в области страховой, банковской, микрофинансовой деятельности, ежегодного мониторинга тарифов ОСАГО и их обоснованности.

Стоит отметить Управление контроля финансовых рынков Федеральной антимонопольной службы (ФАС). Данная служба осуществляет контроль за соблюдением антимонопольного законодательства и иных нормативных правовых актов в сфере защиты конкуренции на рынках банковских и страховых услуг и иных небанковских финансовых организаций. Официальный сайт службы: <http://www.fas.gov.ru>. Адрес электронной почты: delo@fas.gov.ru. Есть техническая возможность связи через Skype.

Суды. Последняя инстанция обращения гражданина за защитой своих прав и законных интересов – это суд. Суд общей юрисдикции и арбитражный. Преимущественное количество гражданских дел рассматриваются именно в судах. Если потребителям не удалось разрешить спор в досудебном порядке, то им приходится обращаться за защитой прав в суд. Обзоры судебной практики

помогают судам в правильном трактовании и понимании норм права. Основными нормативными правовыми актами, которыми руководствуется суд при рассмотрении дел о защите прав потребителей, относятся: Гражданский кодекс РФ, Закон «О защите прав потребителей». Также существует большое количество нормативных правовых актов, регулирующих отдельные области права, защищающих интересы потребителей.

Деятельность Верховного суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного суда Российской Федерации в сфере защиты прав и законных интересов потребителей сводится к выпуску информационных писем, постановлений, обзоров и прочих документов.

Деятельность судов первой инстанции заключается в признании финансовой организации виновной или невиновной и вынесении соответствующего решения (постановления, определения и т.п.).

Отдельное внимание заслуживают международные соглашения. Большинство норм Закона «О защите прав потребителей» исходят из руководящих принципов Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года. Например, принцип просвещения и информирования потребителей нашли свое отражение в статьях 3 и 8 указанного Закона.

В январе 2017 года Банк России вступил в Международную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг (FinCoNet), ответственным подразделением по взаимодействию с которой была назначена Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet) – это организация, членами которой являются надзорные органы 22 стран с наиболее развитой системой защиты прав потребителей финансовых услуг. К этим странам относятся: Австралия, Ангола, Бразилия, Великобритания, Германия, Индонезия, Ирландия, Испания, Италия, Канада, Китай, Корея, Люксембург, Маврикий, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Россия, Саудовская Аравия, Франция, ЮАР, Япония. Главной ее функцией является надзор за системой защиты прав потребителей финансовых услуг и поведением финансового рынка в целом.

С 2015 года Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг принимает участие в работе Комитета по розничным инвесторам (Комитет 8) Международной организации комиссий по ценным бумагам (IOSCO).

Более того заслуживает внимания Международная ассоциация органов страхового надзора (International Association of Insurance Supervisor), IAIS. Она была создана еще в 1994 году. Ее цель – это развитие мирового рынка страхования на основе общих принципов. Первоочередной задачей стоит обобщение опыта работы надзорных органов в области страхования.

Работу IAIS в целом можно разделить на три широких направления:

– Разработка надзорных материалов: совершенствование Ключевых принципов страхования (Insurance Core Principles), Общей концепции (Common Framework, ComFrame) регулирования международно-активных страховых групп (Internationally Active Insurance Groups, IAIGs) и глобального стандарта капитала (Insurance Capital Standard, ICS), являющегося частью ComFrame, дополнительных требований к капиталу (Higher Loss Absorbency requirements, HLA) глобальных системно значимых страховых компаний.

– Стимулирование внедрения надзорных материалов: проведение самооценок реализации юрисдикциями Ключевых принципов страхования (Insurance Core Principles, ICPs), разработка руководств и практических рекомендаций, способствующих повышению качества внедрения надзорных материалов.

– Доработка и совершенствование методики выявления глобальных системно значимых страховых компаний, подлежащих более жестким надзорным и регуляторным требованиям. Данную работу осуществляет *Комитет по финансовой стабильности и техническим вопросам*.

В функции Комитета входит содействие разработке указанных материалов и внедрению принципов и стандартов посредством подготовки рекомендаций и проверки проектов документов. Все публикуемые IAIS документы должны быть утверждены Исполнительным комитетом.

2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1 Правовое регулирование отношений между кредитными организациями и потребителями финансовых услуг

В настоящее время не существует какого-либо кодифицированного законодательства, регулирующего деятельность кредитных организаций. Но есть нормативно-правовые акты разных уровней подчинённости, которые определяют деятельность и в частности предусматривают обеспечение защиты прав потребителя данных услуг.

Банковскую деятельность в Российской Федерации регулирует целый ряд законов. Основными из них являются Закон «О банках и банковской деятельности», Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Закон «Об осуществлении выплат Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации, и о порядке взаимодействия банков-агентов с Банком России», Закон «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций», Закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и другие нормативно-правовые акты, регулирующие ту или иную область банковского сектора.

В первую очередь стоит сказать об основном законе государства – это Конституция Российской Федерации. В этом правовом акте прописано ряд положений, касающихся деятельности кредитных организаций. Так, в статье 71 говорится, что в ведении Российской Федерации находится установление правовых основ единого рынка; финансовое, валютное, кредитное, таможенное регулирование, денежная эмиссия, основы ценовой политики; федеральные экономические службы, включая федеральные банки¹². Статья 75 посвящена национальной валюте – рублю. Денежная эмиссия осуществляется исключительно

¹² Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // Российская газета. 1993. 25 декабря. Ст.71, 75

Центральным банком Российской Федерации. Введение и эмиссия других денег в Российской Федерации не допускаются. Здесь же определяется основная функция Центрального Банка по отношению к рублю – это защита и обеспечение устойчивости.

В 2012 году были внесены изменения в закон «О банках и банковской деятельности», которые повысили защищенность потребителей банковских услуг. Закон был дополнен новой статьей 40.1 «Обеспечение хранения информации о деятельности кредитной организации». Эта статья обязывает кредитную организацию хранить информацию, в том числе об обязательствах кредитной организации, не менее 5 лет в базах данных на электронных носителях, имеющих резервную копию, а в случае отзыва лицензии у банка – передавать резервные копии Банку России. За неисполнение вышеописанного требования вводится ответственность руководителя кредитной организации. Усиление защиты информации об обязательствах кредитных организаций повысило защищенность потребителей их услуг, поскольку проблема потери кредитными организациями данных о своих обязательствах существовала и проявлялась особенно в случаях отзыва лицензий у банков.

В целях эффективного разрешения гражданско-правовых споров в сфере защиты прав потребителей, между Роспотребнадзором и Банком России заключено Соглашение о взаимодействии. В соответствии с которым разграничиваются вопросы, по которым следует обращаться в одну из этих организаций. В случае если явно нарушены права и законные интересы потребителей, то следует адресовать жалобу Роспотребнадзору. Если присутствуют нарушения федерального законодательства, надзор и контроль за которым осуществляет Центральный Банк, то жалобы и обращения направляются ему.

Следующий уровень нормативных правовых актов – это Федеральные законы. Они принимаются в соответствии с Конституцией и не могут противоречить ей. Они регулируют большое количество правоотношений из разных отраслей права. Основным законом, регулирующим гражданско-правовые отношения, является Гражданский кодекс Российской Федерации. Статьи 454-1109

посвящены отдельным видам обязательств и договоров. Гражданский кодекс РФ определяет общие принципы регулирования отношений между финансовой организацией и физическими лицами. Виды кредитных отношений, условия и принципы отражены во второй части Гражданского кодекса РФ. Так, например, договору займа и кредита посвящена глава 42 ГК РФ, а договор банковского счета и банковского вклада – это главы 44 и 45.

Банковская система – один из системообразующих механизмов финансового сектора РФ. Учитывая положения Гражданского кодекса и ст. 39 Закона «О защите прав потребителей», вкладчик, как потребитель банковских услуг, при заключении договора банковского вклада приобретает те же права, как и при заключении договора на любую другую услугу. А именно: право на предоставление полной информации об услуге; на возмещение ущерба, если условия договора не соблюдены; право на альтернативную подсудность; право на освобождение от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления в суд. Иные законы, регулирующие подобные отношения, основываются на положениях Гражданского кодекса РФ.

В современной России наиболее востребованным способом обеспечения денежными средствами физических лиц становится потребительское кредитование. В последние двадцать лет в российской практике выявлены многочисленные нарушения законодательства, ущемляющие права потребителей при заключении договоров потребительского кредита. Решить сложившиеся проблемы призван Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ от 21.12.2013. В статье 3 данного закона дается определение потребительского кредита как предоставленные кредитором денежных средств заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - договор потребительского кредита (займа), в том числе с лимитом кредитования. Указанный Федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением потребительского кредита физическому лицу. Надзор за исполнением требований данного

закона кредитными и некредитными организациями осуществляет Банк России¹³. С 1 июля 2014 г. кредиторы не могут произвольно устанавливать полную стоимость потребительских кредитов. Закон содержит формулу для расчета их стоимости, а также определяет, какие платежи могут включаться в эту стоимость, а какие – нет. В Законе № 353-ФЗ закрепляется обязанность кредитора еще до заключения договора предоставить заемщику полную информацию о кредите (порядке, условиях и сроках предоставления, о размере процентов и иных платежей по договору, порядке и сроке возврата кредита и последствиях его несоблюдения и иных обстоятельствах, влияющих на стоимость потребительского кредита) и последствиях заключения кредитного договора. Это даст возможность заемщику все взвесить перед тем, как принять конечное решение. Заемщик может отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично. В этом случае проценты будут рассчитываться по ставке рефинансирования Банка России (пункт 2 статьи 821 Гражданского кодекса РФ).

Отдельно стоит упомянуть новеллу Закона «О потребительском кредите (займе)» – о разделении условий потребительского кредита на две группы – общие и индивидуальные. Отличия между ними в том, что общие условия устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многоразового применения, а индивидуальные условия, наоборот, указываются в каждом договоре отдельно и применяются только в отношениях между кредитором и конкретным заемщиком. Среди общих условий следует выделить обязательное предупреждение клиента о возможном возникновении у него риска неисполнения кредитных обязательств, в случае превышения на 50 % суммы всех долгов над доходом гражданина. К индивидуальным условиям кредитного договора, согласно закону, в частности, относятся размер кредита, срок его возврата, процентная ставка и др.

Потребительскому кредитованию часто сопутствует заключение договора

¹³ Федеральный закон от 21.12.2013 № 53-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О потребительском кредите (займе)» // Российская газета. 2013. 23 декабря. № 289. Ст. 16

страхования. Банк тем самым желает снизить свои риски в случае неуплаты долга заемщиком. А клиенты в свою очередь не желают заключать дополнительную услугу в виде страхования потребительского кредита. Это объяснило тем, что банки навязывают потребителям услуги с определённым страховщиком. При этом сумма страхования входит в сумму займа.

Так, в апелляционном определении Московского городского суда от 2 марта 2018 года с №33-8135/2018 судебная коллегия приняла новое решение в пользу потребителя. Истец Б. обратилась в суд с иском к ООО КБ "Ренессанс Кредит", ООО "СК "Ренессанс Жизнь" о расторжении договора страхования жизни заемщиков кредита ... от 06.02.2016 г., заключенного между Б. и ООО "СК "Ренессанс Жизнь", взыскании части неиспользованной страховой премии по договору страхования в сумме 43 904,1 руб., возмещении расходов на оплату юридических услуг, связанных с составлением искового заявления, в сумме 4 000 руб., взыскании компенсации морального вреда в сумме 10 000 руб.

В обоснование иска истец указала, что между Б. и банком был заключен кредитный договор №... от 06.02.2016 г., сумма кредита - 248 000 руб. Одновременно с этим в структурном подразделении банка 06.02.2016 г. в целях обеспечения исполнения обязательств истца по указанному выше кредитному договору и уменьшения риска невозврата кредита, посредством кредитора - ООО КБ "Ренессанс Кредит" между Б. и ООО "СК "Ренессанс Жизнь" был заключен договор страхования жизни заемщиков кредита №... 06.06.2016 г. истец досрочно и в полном объеме погасила кредит, ввиду чего действие кредитного договора №.. было прекращено.

В целях возврата неиспользованной части страховой премии, истец обратилась в страховую компанию с заявлением о расторжении договора страхования и возврате неиспользованной части страховой премии в размере 44 800 руб. Однако страховая компания перечислила на указанный истцом счет сумму в размере 895,90 руб., что не соответствует причитающейся истцу по закону неиспользованной части страховой премии. Эту сумму страховая компания мотивировала Полисными условиями по программе страхования жизни и здоровья

заемщиков кредита, название которых указано в договоре, с которыми истец не была ознакомлена.

Исследовав материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, проверив материалы дела, судебная коллегия приходит к следующему выводу.

В соответствии с пунктом 1 статьи 958 Гражданского кодекса Российской Федерации договор страхования прекращается до наступления срока, на который он был заключен, если после его вступления в силу возможность наступления страхового случая отпала и существование страхового риска прекратилось по обстоятельствам иным, чем страховой случай. К таким обстоятельствам, в частности, относятся: гибель застрахованного имущества по причинам иным, чем наступление страхового случая; прекращение в установленном порядке предпринимательской деятельности лицом, застраховавшим предпринимательский риск или риск гражданской ответственности, связанной с этой деятельностью. Страхователь (выгодоприобретатель) согласно пункта 2 статьи 958 Гражданского кодекса РФ вправе отказаться от договора страхования в любое время, если к моменту отказа возможность наступления страхового случая не отпала по обстоятельствам, указанным в пункте 1 данной статьи. При досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в пункте 1 этой же статьи, страховщик имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование. При досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное (п. 3 ст. 958 ГК РФ). Под страховой суммой в силу пункта 1 статьи 10 Закона РФ "Об организации страхового дела в Российской Федерации" понимается денежная сумма, которая определена в порядке, установленном федеральным законом и (или) договором страхования при его заключении, и исходя из которой устанавливаются размер страховой премии (страховых взносов) и размер страховой выплаты при наступлении страхового случая.

Принимая во внимание, что приведенные в решении суда первой инстанции выводы не соответствуют фактическим обстоятельствам дела, а нормы ма-

териального права судом применены неправильно, решение суда подлежит отмене с принятием по делу нового решения, которым искивные требования Б. к ООО "СК "Ренессанс Жизнь" о взыскании части страховой премии подлежат частичному удовлетворению.

Право потребителя требовать компенсации причиненного ему нарушением его прав морального вреда предусмотрено статьей 15 Закона РФ "О защите прав потребителей", в связи с чем, судебная коллегия считает возможным взыскать с ответчика, нарушившего права истца на своевременное получение денежных средств в счет возврата страховой премии, в пользу Б. компенсацию морального вреда в размере 2 000,00 руб., определяя размера такой компенсации с учетом фактических обстоятельств дела, степени вины ответчика, характера страданий истца.

В соответствии с положениями ст. ст. 98, 100 ГПК РФ расходы истца на оплату услуг по составлению искового заявления в размере 4 000 руб. 00 коп. подлежат возмещению ООО "СК "Ренессанс Жизнь". В силу ст. 103 ГПК РФ, ст. 333.19 НК РФ с ответчика в доход бюджета субъекта РФ города федерального значения Москва подлежит взысканию государственная пошлина в размере 1 817 руб. 12 коп.

Федеральный закон № 102-ФЗ от 16.07.1998 «Об ипотеке (залоге недвижимости)» применяется к отношениям между залогодержателем и залогодателем по договору о залоге недвижимого имущества. При ипотечном кредитовании залог в виде имущества является обязательным и единственным видом залога. При этом основные правила о залоге содержатся в главе 23 параграф 3 Гражданского кодекса РФ. Вопрос страхования при ипотеке решается однозначно и прописан в статье 31 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)». Встречается четыре вида страхования, в зависимости от учтенных рисков: страхование предмета залога (сама недвижимость); страхование права собственности; страхование ответственности заемщика; страхование жизни и здоровья клиента (потеря трудоспособности). Обязательным является первый вид, остальные – добровольные.

Особое место среди нормативных правовых актов занимают акты Центрального банка. ЦБ РФ не относится к органам исполнительной власти и таким органом не является. Он является обособленным самостоятельным органом, выполняющим свои функции в соответствии с требованиями законодательства. Следовательно, принимаемые банком России акты занимают особое место в структуре нормативно-правовых актов.

Эти акты могут быть в форме положений, указаний и инструкций. И являются обязательными для исполнения федеральными органами власти, органов государственной власти субъектов и органами местного самоуправления, а также физическими и юридическими лицами.

2.2 Правовое регулирование отношений между страховыми организациями и потребителями финансовых услуг

Одним из актуальных направлений финансовых услуг является страхование. А именно услуги по защите имущественных интересов на случай наступления обстоятельств (страхового случая) за счет страхового фонда, формируемого из страховых взносов клиента. Постановление Пленума Верховного суда «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28.06.2012 г. № 17 распространило действие Закона «О защите прав потребителей» на имущественное и личное страхование. Как указано в пункте 1 данного документа Закон «О защите прав потребителей» применяется к страховым отношениям, в части последствий, которые не попадают под действие главы 3 – «защита прав потребителей при выполнении работ (оказания услуг)», данного закона. Благодаря этому изменению у страхователей, начиная с 28 июня 2012 года, появился ряд возможностей:

- подавать иски к страховщикам в суд по своему месту жительства;
- не платить госпошину при обращении в суд;
- требовать со страховщика возмещения морального вреда;
- в видах страхования, для которых размер неустойки за просрочку не определен специальным законом (например, в добровольном страховании), требовать выплаты неустойки в размере 3% от суммы выплаты за каждый

день просрочки.

Оказание услуг по страхованию регулируется главой 48 Гражданского кодекса РФ. А также иными нормативными правовыми актами, которые рассмотрим ниже.

Страхование – это правоотношения между страховщиком (финансовая компания) и страхователем (физическим лицом).

Важнейшей категорией страхового права является риск – случайности и опасности, на случай наступления которых устанавливаются отношения по страхованию. Риск определяет возможность совершения страховой сделки и собственно существования страхового правоотношения: договор страхования, в котором отсутствует элемент риска, ничтожен, так говорится в статье 9 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации». С точки зрения страховщика, риск представляет собой существенное условие страхования, а оценка риска определяет для него возможность принятия того или иного объекта на страхование и плату за предоставление страховой услуги.

Примером реализации договора страхования является апелляционное определение Новосибирского областного суда от 29 марта 2018 года по делу № 33-3074/2018. Судебная коллегия рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по апелляционной жалобе АО "КБ ДельтаКредит" на решение Ленинского районного суда от ДД.ММ.ГГГГ по гражданскому делу по иску АО "КБ ДельтаКредит" к КОВ о взыскании задолженности по кредитному договору и обращении взыскания на заложенное имущество, которым отказано в удовлетворении исковых требований АО "КБ ДельтаКредит".

АО "КБ ДельтаКредит" обратилось в суд с иском к КОВ о взыскании задолженности по кредитному договору и обращении взыскания на заложенное имущество, в котором указало, что ДД.ММ.ГГГГ между Банком "Левобережным" (ОАО) и КОВ заключен кредитный договор N, согласно которому банк предоставил ответчику кредит в сумме 2 480 000 руб. на срок 302 месяца под 14,95% годовых для приобретения ответчиком в собственность квартиры, расположенной по адресу: <адрес>.

Истец с учетом уточнения иска просил взыскать с ответчика задолженность по кредитному договору по состоянию на ДД.ММ.ГГГГ в размере 2 312 457 руб. 55 коп., в том числе: остаток неисполненных обязательств по кредиту - 2 303 964 руб. 44 коп., сумму начисленных процентов за пользование кредитом - 8 493 руб. 11 коп., а также сумму процентов, начисленных на сумму основного долга по кредиту из расчета годовой процентной ставки в размере 14,95% годовых за период с ДД.ММ.ГГГГ по день фактического возврата кредита; обратиться взыскание на квартиру, находящуюся по адресу: <адрес>, установив первоначальную цену в размере 2 066 634 руб. 40 коп., определив способ реализации путем продажи с публичных торгов; взыскать с ответчика расходы по уплате государственной пошлины в сумме 25 935 руб. 95 коп., расходы на оплату услуг представителя в размере 12 600 руб., расходы по оплате услуг по оценке недвижимого имущества в сумме 5 000 руб.

Согласно п. 3.1 кредитного договора за пользование кредитом заемщик ежемесячно уплачивает проценты в размере 14,95% годовых.

Банк свои обязательства по кредитному договору выполнил, перечислив денежные средства в порядке, предусмотренном п. 2.1 кредитного договора. Ответчик приобрел указанную квартиру.

Обеспечением исполнения обязательств, принятых ответчиком в силу пункта 1.4 кредитного договора, является залог квартиры, а также личное и имущественное страхование. Залог квартиры оформлен закладной. ДД. ММ. ГГГГ между Банком "Левобережный" (ОАО) и ЗАО "КБ Дельта Кредит" был заключен договор передачи прав по закладной.

В обоснование доводов апелляционной жалобы указано, что суд необоснованно применил положения пункта 1 статьи 54.1 Федерального закона "Об ипотеке (залоге недвижимости)", поскольку основанием обращения с иском в суд явился не факт просрочки платежей по кредиту, а факт ненадлежащего исполнения кредитного договора в части страхования рисков, предусмотренных кредитным договором, что регулируется главой V Федерального закона "Об ипотеке (залоге недвижимости)".

Вывод суда о том, что обстоятельства, которые бы привели к повреждению либо утрате заложенного имущества за указанный период времени не наступили, противоречит принципам страхования заложенного имущества. В случае, если бы указанные обстоятельства наступили, обращаться взыскании на залог не представилось бы возможным, так как он прекратил бы существовать.

Кроме того, сумма кредита является значительной. Таким образом, ответчик не сможет погасить кредит, а Банк получить причитающуюся ему сумму в случае утраты залога и отсутствия страхового возмещения.

Суд пришел к выводу, что в данном случае не имеется оснований для досрочного возврата кредита, обращения взыскания на предмет залога, поскольку ответчик производит оплату ежемесячных платежей в соответствии с графиком платежей, на момент обращения истца с иском и рассмотрения спора в суде, ответчик просроченной задолженности по основному долгу и процентам за пользование кредитом не имела, то есть ответчик исполняет обязательства по оплате кредитного договора; неуплата очередного страхового взноса по договору страхования имущества, находящегося в залоге истца, расторжение договора страхования, не может быть признано грубым и существенным настолько, что кредитные обязательства должны быть исполнены досрочно, а заложенное имущество, принадлежащее на праве собственности ответчику, продано на торгах, т.к. необходимым условием для досрочного взыскания является ответственность должника за допущенное существенное нарушение основного обязательства, при этом при реализации предусмотренного кредитным договором права требовать от заемщика досрочного возврата кредита, уплаты начисленных процентов, а также обращения взыскания на заложенное имущество, истец должен действовать исходя из принципов разумности и добросовестности.

Суд обоснованно принял во внимание, что истец не теряет свои залоговые права, по условиям кредитного договора залоговые обязательства перед банком сохранены на весь период погашения задолженности и в случае выявления у ответчика задолженности по кредитному договору, истец не лишен возможности реализации своих прав за счет заложенного имущества. Утрата

обеспечения (залога) или ухудшения его условий места не имела. Сам по себе факт отсутствия страхования в течение указанного в исковом заявлении периода не повлек неблагоприятных последствий для кредитора.

Надо понимать, что страховая деятельность бывает нескольких видов:

1. Личное страхование – пенсионное, страхование жизни, страхование для выезжающих за рубеж, медицинское страхование и страхование от несчастного случая.

2. Страхование ответственности – для автовладельцев и автовладельцев, выезжающих за рубеж, страхование гражданской и профессиональной ответственности, страхование ответственности работодателей, должностных лиц и производителей услуг.

3. Имущественное страхование – страхование грузов, жилища, транспортных средств, страхование от строительно-монтажных рисков и рисков стихийного бедствия и пожара.

4. Страхование специфических рисков – страхование политических рисков, титульное страхование.

5. Финансовое страхование – страхование невыполненных финансовых обязательств.

6. Объектом личного страхования могут быть имущественные интересы, связанные с дожитием граждан до определенного возраста или срока; причинением вреда жизни, здоровью граждан, оказанием им медицинских услуг.

По договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

Объектами имущественного страхования могут быть имущественные ин-

тересы, связанные с:

- владением, пользованием, распоряжением имуществом (страхование имущества);
- обязанностью возместить причиненный вред другому лицу (страхование гражданской ответственности);
- осуществление предпринимательской деятельности (страхование предпринимательских рисков).

По данным Центрального Банка России за 1 квартал 2018 объем страховых взносов за счет страхования жизни вырос на 19,3 % и составил 377,4 млрд рублей. Среди потребительского страхования: страхование жизни (52,4 % совокупного прироста); страхование от несчастных случаев и болезней – 11,6 % и добровольное медицинское страхование – 6,5 %.

По договору личного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию), уплачиваемую другой стороной (страхователем), выплачивать единовременно или выплачивать периодически обусловленную договором сумму (страховую сумму) в случае причинения вреда жизни или здоровью самого страхователя или другого названного в договоре гражданина (застрахованного лица), достижения им определенного возраста или наступления иного предусмотренного договором события (страхового случая).

Единственным основанием возникновения отношений по страхованию является договор.

Законодательство, в частности, статья 944 Гражданского кодекса РФ, обязывает страхователя при заключении договора сообщить страховой компании все известные ему обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и страхового риска. Существенными признаются только те обстоятельства, определенные самой страховой компанией в стандартной форме договора страхования или в ее письменном запросе (анкете). Данные обстоятельства сообщаются в момент заключения договора. В подтверждении данной статьи рассмотрим кассационное определе-

ние Санкт-Петербургского городского суда от 26 апреля 2011 года № 33-6093/2011. Он рассмотрел в открытом судебном заседании дело по кассационной жалобе ООО на решение Невского районного суда Санкт-Петербурга от 14 января 2011 года по гражданскому делу № 2-552/11 по иску <ООО> к М.Н. о признании договора страхования недействительным.

ООО обратилось в суд с иском к М.Н. о признании договора о комплексном ипотечном страховании недействительным в части страхования имущественных интересов, связанных с рисками смерти и утраты трудоспособности. В обоснование заявленных требований указывали, что <...> между сторонами был заключен договор о комплексном ипотечном страховании, выгодоприобретателем по которому является <ООО 1>, по рискам смерти и утраты трудоспособности, <...> М.Н. установлена вторая группа инвалидности по общему заболеванию, причиной установления инвалидности послужило заболевание <...>, при этом заболевание было диагностировано более 10 лет назад. Поскольку М.Н. в анкете-заявлении ответила отрицательно на все вопросы, касающиеся состояния своего здоровья, то истец полагает, что М.Н. при заключении договора сообщила заведомо ложные сведения о состоянии своего здоровья, чем нарушила условия договора, в связи с чем просит признать договор о комплексном ипотечном страховании № <...> от <...> недействительным в части страхования имущественных интересов, связанных с рисками смерти и утраты трудоспособности.

Разрешая заявленные требования о признании договора о комплексном ипотечном страховании № <...> от <...> недействительным в части страхования имущественных интересов, связанных с рисками смерти и утраты трудоспособности, суд первой инстанции правильно определил юридически значимые обстоятельства, установил их в ходе судебного разбирательства, дал им надлежащую правовую оценку, постановил решение в соответствии с требованиями норм материального права, регулирующего настоящие правоотношения, с соблюдением норм процессуального права. В соответствии с правилами части 1 статьи 944 Гражданского кодекса РФ при заключении договора страхования

страхователь обязан сообщить страховщику известные страхователю обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления (страхового риска), если эти обстоятельства не известны и не должны быть известны страховщику. Существенными признаются во всяком случае обстоятельства, определенно оговоренные страховщиком в стандартной форме договора страхования или в его письменном запросе. Согласно части 3 статьи 944 Гражданского кодекса РФ, если после заключения договора страхования будет установлено, что страхователь сообщил страховщику заведомо ложные сведения об обстоятельствах, указанных в части 1 статьи 944 Гражданского кодекса РФ, страховщик вправе потребовать признания договора недействительным и применения последствий, предусмотренных частью 2 статьи 179 Гражданского кодекса РФ.

Рассматривая заявленный спор, суд первой инстанции на основании объяснений лиц, участвующих в деле, подробного анализа представленных документов, пришел к выводу о наступлении страхового случая в соответствии с условиями договора страхования доказанным. Как следует из материалов дела, <...> банк просил истца произвести страховую выплату в связи с наступлением страхового случая – установление М.Н. второй группы инвалидности.

Отказывая в выплате страхового возмещения, страховая компания полагала, что заболевание <...> системы, которое явилось причиной установления второй группы инвалидности развилось и было диагностировано задолго до заключения договора страхования, М.Н., сообщив страховщику заведомо ложные сведения о состоянии своего здоровья, нарушила положения статьи 944 Гражданского кодекса РФ, на момент заключения договора у страховой организации не было возможности оценить страховой риск и определить вероятность наступления страхового случая. При этом, страховщик исходил из того, что в анкете заявления М.Н. ответила отрицательно на все вопросы, касающиеся состояния ее здоровья, в том числе в пунктах "диспансерный учет по поводу болезней, последствий травм", "заболевание сердца и сосудов", "диабет, болезни

щитовидной, парашитовидных желез, другие эндокринные заболевания".

Между тем, из медицинских документов следует, что М.Н. страдает <...> заболеванием более 10 лет, в анамнезе имеется также сопутствующая патология. При разрешении спора суд достаточно тщательно исследовал представленные медицинские документы, характеризующие состояние здоровья М.Н., и установил, что указание в выписном эпикризе из истории болезни № <...> от <...> на <...> 2 типа в мае 2009 года не может являться подтверждением сведений, которые были сообщены М.Н. истцу <...>, а утверждение истца о том, что М.Н. страдала заболеванием <...> более 10 лет, не подтверждается представленными в материалы дела медицинскими документами за период с октября 2008 года по 13.05.2009 года, в связи с чем пришел к выводу, что медицинских документов, подтверждающих, наличие каких-либо заболеваний у М.Н., о которых она намеренно не сообщила страховщику, и которые повлекли наступление страхового случая, в материалах дела не имеется, стороной истца не представлено, а судом не добыто.

Одновременно судом первой инстанции обоснованно указано, что на основании ст. 945 ГК РФ страховщик может воспользоваться своим правом на оценку страхового риска путем осмотра или назначения экспертизы, в связи с чем заблуждение страхователя при заключении договора страхования относительно обстоятельств, имеющих существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая, не должно использоваться против страхователя. При этом, истец предоставленным законом правом не воспользовался, не проявил должной заинтересованности при заключении договора страхования в части выяснения состояния здоровья М.Н., а потому риск наступления негативных последствий ложится на страховщика. В этой связи в соответствии с положениями действующего гражданского законодательства и установленными по делу обстоятельствами суд обоснованно признал, что истцом не доказан факт совершения сделки под влиянием заблуждения или обмана, соответственно, правовые основания для удовлетворения исковых требований отсутствуют. В решении изложены обстоятельства спора, установленные судом,

приведены доказательства, на которых основаны выводы суда об указанных обстоятельствах, доводы, по которым суд не согласился с позицией страховщика, законы, которыми руководствовался суд. Доводы, содержащиеся в кассационной жалобе по существу рассмотренного спора, приводились и в суде первой инстанции, являлись предметом исследования и судебной оценки, не могут повлиять на правильность определения судом прав и обязанностей сторон в рамках спорных правоотношений, содержание выводов суда, не свидетельствуют о наличии правовых оснований, предусмотренных ст. ст. 362 – 364 ГПК РФ к отмене постановленного судом решения. Решение Невского районного суда Санкт-Петербурга от 14 января 2011 года оставить без изменения, кассационную жалобу <ООО> – без удовлетворения.

Статья 942 Гражданского кодекса РФ определяет существенные условия договора имущественного и личного страхования. Существенными условиями договора имущественного страхования являются условия:

- об определенном имуществе либо ином имущественном интересе, являющемся объектом страхования;
- о характере события, на случай наступления которого осуществляется страхование (страхового случая);
- размере страховой суммы;
- сроке действия договора.

Существенными условиями договора личного страхования являются условия:

- о застрахованном лице;
- характере события, на случай наступления которого в жизни застрахованного лица осуществляется страхование (страхового случая);
- размере страховой суммы;
- сроке действия договора.

Страховой случай – это совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступления которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному

лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

Стоит заметить, что вопросы страхования достаточно полно освещены в Гражданском кодексе. Но не будем забывать о федеральных законах, которые дополняют основной в регулировании правоотношений в сфере страхования. В подразделе 2.1 было сказано о взаимодействии Роспотребнадзора и Банка России по реализации полномочий. Что касается страхования, здесь полномочия этих органов распределены иначе. Контроль за соблюдением требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей возложен на Роспотребнадзор. Например, в отношении страховых организаций Роспотребнадзор принимает меры административного реагирования в случае попыток навязывания потребителю дополнительных платных услуг к уже заключенному договору ОСАГО, в частности договоров добровольного страхования КАСКО или страхования жизни и здоровья. Если же страховщиком отказано потребителю в заключении договора ОСАГО в связи с якобы отсутствием бланков полисов, то обращаться уже следует в Банк России или его региональные подразделения.

Федеральными законами от 25.04.2002 № 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", от 23.12.2003 № 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации", Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации", Положением о правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденным ЦБ РФ 19.09.2014 № 431-П, и другими нормативными правовыми актами.

Надзорным органом страховой деятельности является Центральный Банк. Надзор за деятельностью субъектов страхового дела осуществляется в целях соблюдения ими страхового законодательства, предупреждения и пресечения нарушений участниками отношений страхового законодательства, обеспечения защиты прав и законных интересов страхователей, иных заинтересованных лиц и государства, эффективного развития страхового дела, а также в целях предупреждения неустойчивого финансового положения страховой организации.

На рисунке 3 изображена диаграмма по количеству заключенных договоров страхования за период с января по сентябрь 2018 года. Данные получены из статистической информации с официального сайта Банка России.



Рисунок 3 – Количество заключенных договоров страхования

В случае если урегулировать спор по страховому вопросу не удалось, то следует обращаться в суд.

Споры по вопросам страхования, не относящиеся к компетенции Банка России, регулируют:

а) Суд, арбитражный суд или третейский суд в соответствии с их компетенцией – в случае наличия разногласий, возникших между потерпевшим и страховщиком, и невозможности их урегулирования в досудебном порядке споры, связанные со страхованием (ст. 35 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»);

б) Суд – куда потерпевший вправе обратиться для защиты нарушенных или оспоренных гражданских прав, если считает, что страховщик нарушает его права и не выполняет свои обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации);

в) Российский Союз Автостраховщиков (РСА) – создан Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». РСА действует в целях обеспечения взаимодействия, формирования и контроля исполнения правил профессиональной деятельности при осуществлении обязательного страхования членами профессионального объединения страховщиков, куда страхователь может обратиться для проведения проверки деятельности страховой организации и принятия, при необходимости, мер к страховщику в соответствии с компетенцией РСА.

В сфере страхования за последние годы произошел ряд изменений, в том числе:

1) было введено обязательное страхование гражданской ответственности за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте;

2) введено обязательное страхование ответственности перевозчика, при покупке полиса ОСАГО введено обязательное требование предварительного прохождения техосмотра, но увеличен срок пользования приобретенным транспортным средством до приобретения полиса ОСАГО;

3) установлена новая система тарифов страховых взносов на обязательное пенсионное страхование.

Несмотря на такие положительные изменения, российское законодательство в сфере защиты прав страхователей еще содержит большой ряд недостатков, к числу которых можно отнести:

– отсутствие нормативных требований к раскрытию полной информации о формировании стоимости страховой услуги;

– непроработанность норм, регулирующих деятельность таких субъектов страхового дела, как посредников-агентов, страховых брокеров и т.д.;

– отсутствие стандартизированных страховых продуктов, разработанных в интересах страхователей;

– отсутствие законодательного пресечения практики навязывания страховых услуг;

- допущение неполного страхования до применения усредненных тарифов;
- наличие ограничений прав страховщика на невыплату страхового возмещения на основе технических не соответствий;
- отсутствие четкого понятия «надлежащего уведомления» об аннулировании и отказе в возобновлении контракта;
- ограничения на использование гарантийных положений;
- необходимость введения срока для обдумывания для отдельных видов договоров для розничных клиентов.

3 СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1 Досудебная защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг

Банкиры и страховщик обладают специальными знаниями в своей сфере деятельности, имеют прямой доступ к ресурсам организации. Потребители, в свою очередь, могут быть совершенно некомпетентными в таких вопросах. И первые пользуются финансовой неграмотностью клиентов и имеют своего рода рычаги давления на них. Поэтому потребителю нужен орган, который бы беспристрастно и независимо от финансовой организации смог отстаивать права физических лиц. При этом он должен обладать достаточными знаниями и представлять интересы безвозмездно. Споры между кредитными или страховыми организациями и физическими лицами могут разрешаться путем переговоров или обращением в суд. В зарубежной практике активно применяются механизмы досудебного, мирного урегулирования разногласий между финансовыми структурами и потребителями их услуг. В Российской Федерации подобный механизм только сейчас постепенно внедряется. Ведь здесь важно не только наличие органа, законодательно закрепленные полномочия и функции, но и то, насколько население примет это. Граждане неактивно принимают подобные нововведения и понадобятся годы или даже десятки лет, чтобы потребители стали доверять этому органу.

В России на федеральном уровне на защиту прав потребителей уполномочена Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Каждому физическому лицу следует придерживаться определенного порядка защиты своих интересов. В случае нарушения прав или неисполнение своих обязанностей финансовой организацией, следует сначала обратиться в саму организацию с претензией. Возможно удастся найти компромиссное решение, не прибегая к помощи судебных органов. Если есть сомнения в своей компетенции по тому или иному вопросу кли-

ент-гражданин может обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора или же к иным лицам способным оказать досудебную помощь потребителю. Этих лиц мы рассмотрим ниже.

27.07.2010 года был принят Федеральный закон о деятельности медиаторов – «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». В России данный институт только начинает развиваться. По официальным данным Арбитражного Суда РФ, в 2011 году было рассмотрено 11 дел, а в 2012 – 10 с участием медиатора. Для нашей страны модель медиации еще не сформировалась. По опыту европейских стран необходимо чтобы прошло ни одно десятилетие для становления медиации как рабочего инструмента примирения сторон.

Несмотря на то, что для потребителей это относительно новый механизм решения споров с кредитными и страховыми организациями, он имеет преимущества перед решением споров в судебном порядке. Кто же такой медиатор и в чем заключается его роль?

Медиатор – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Или же дается еще одно определение медиатора как организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, - юридическое лицо, одним из основных видов деятельности которого является деятельность по организации проведения медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий¹⁴.

Немало важный рывок российского законодательства по защите прав потребителя финансовых услуг был сделан в 2014 году. Государственная Дума приняла в первом чтении законопроект «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Федеральный закон «Об уполномоченном по пра-

¹⁴ Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // Российская газета. 2010. 30 июля. № 168

вам потребителей финансовых услуг»¹⁵ вступает в действие с 1 января 2019 года. Кто же этот уполномоченный и в чем заключается его роль и значимость для граждан?

2 и 3 октября 2018 года прошел III Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг. В рамках данного мероприятия рассматривался очень важный с точки зрения защиты потребителей вопрос о роли финансового уполномоченного. Международная практика и опыт внедрения института омбудсмана такими странами как Армения и Казахстан. Для нашей страны это является совершенно новым институтом, способным урегулировать споры между кредитными организациями и физическими лицами.

Финансовый уполномоченный данной службы назначается Советом директоров Банка России. На эту должность января 2019 года был назначен Виктор Владимирович Климов. По словам руководителя службы по защите прав потребителей финансовых услуг ЦБ РФ Михаил Мамута на совещании в Ростове-на-Дону, что: «рассмотрение жалоб будет проводиться централизованно». Но планируется постепенное территориальное расширение на другие регионы страны с расширением функционала данной службы.

Законопроект подразумевает определения на начальном этапе трех омбудсменов – банковского, страхового и универсального. В данную службу может обратиться любое физическое лицо, не связанное с осуществлением предпринимательской деятельности, по вопросам защиты прав. Сотрудники оказывают консультационные услуги. Этим самым способствуя повышению финансовой грамотности населения. Также омбудсмены готовы разрешить проблему не прибегая к обращению в суд. Он (омбудсмен) выносит решение на обращение потребителя. Это обращение может быть удовлетворено, либо частично удовлетворено, либо отказано в его удовлетворении. Но это решение не должно ухудшать его положение по договорным обязательствам с кредитной или страховой организацией. Сотрудники данной службы имеют право запра-

¹⁵ Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»// Российская газета. 2018. 06 июня. № 121.

шивать информацию у банка, не зависимо от того, что эти данные являются коммерческой тайной. Услуг предоставляются бесплатно. Максимальные размеры имущественных требований, которые могут быть рассмотрены службой финансовых уполномоченных: в сфере банковской деятельности – не более 500 тысяч рублей, в страховой сфере – не более 100 тысяч рублей. Обращение гражданина не может быть передано на рассмотрение в суд до тех пор, пока оно не будет рассмотрено в службе финансового уполномоченного.

Финансовая организация обязана исполнить решение уполномоченного с полном объеме и в срок, установленные этим решением. В случае неисполнения, сотрудники службы вправе обратиться в суд с заявлением о выдачи исполнительного листа на принудительное исполнение решения. При этом суд не может исследовать обстоятельства, установленные финансовым уполномоченным или пересмотреть его решение. Финансовый сайт для информации и составления обращений открыт в сет Интернет fi.Nomb@arb.ru.

Данная служба снимет нагрузку на суды в значительной степени. Главное, это повышение финансовой грамотности населения. Ведь потребители получают не только юридическую помощь в решении спора с кредитной или страховой организацией, но и могут получить знания и понимание юридических норм права.

3.2 Судебная защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг

Согласно статье 3 Гражданского процессуального кодекса РФ, заинтересованное лицо имеет право обратиться за защитой прав и законных интересов в суд¹⁶. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством, суд, арбитражный суд или третейский суд (далее – суд)¹⁷. В том случае, если не удалось решить спор между финансовой организацией и

¹⁶ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018)// Российская газета. 2002. 20 ноября. № 220. Ст. 3.

¹⁷ Гражданский кодекс Российской Федерации от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2001. 05 декабря. № 49. Ст. 11.

физическим лицом досудебным способом, то одна из сторон имеет гражданское право обращения в суд. Рассмотрение дела происходит в форме искового производства. Этим правом может воспользоваться как потребитель, так и представитель Роспотребнадзора от имени конкретного потребителя или неопределенного круга лиц в рамках защиты прав и законных интересов потребителей. Истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при обращении в суд¹⁸. При этом цена иска составляет не более 1 миллиона рублей (статья 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации (часть вторая))¹⁹. В случае если цена иска превышает 1 миллион рублей, то государственная пошлина уплачивается исходя из расчета согласно статьи 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации.

Рассмотрим пример соблюдения требований статьи 333 Налогового кодекса РФ на основе апелляционного определения Иркутского областного суда от 29 августа 2018 года № 33-7401/2018.

Х. обратился в суд с вышеуказанным иском к ПАО "Азиатско-Тихоокеанский Банк" о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа. В обоснование указал, что приобрел у ПАО "Азиатско-Тихоокеанский Банк" на основании договора купли-продажи № 13/03/2018-12В от 13.03.2018 простые векселя ООО "ФТК" (номер изъят) на сумму 5 645 561,64 рублей (номер изъят) на сумму 5 645 561,64 рублей.

Указанные векселя он приобрел для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

При наступлении срока платежа ответчик уведомил о невозможности совершения платежа. На его претензию ответчик не ответил, денежные средства не вернул.

На основании изложенного Х. просил взыскать с денежную сумму в размере 11 000 000 рублей, убытки на совершение протеста векселей в размере 80 000 рублей, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потре-

¹⁸ См. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // Российская газета. 1996. 15 января. № 8. Ст. 17.

¹⁹ См. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 25.12.2018) // Парламентская газета. 2000. 10 августа. № 32. Ст. 3340.

бителя в размере 440 000 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 50 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной судом в его пользу суммы.

Определением судьи Усольского городского суда Иркутской области от 20 июля 2018 года исковое заявление оставлено без движения в связи с отсутствием документа, подтверждающего оплату государственной пошлины.

В частной жалобе представитель Х. Мацкевичус А.В. просит определение отменить, разрешить вопрос по существу. В обоснование доводов заявитель частной жалобы ссылается на то, что исковое заявление и все изложенные в нем требования основаны на нормах Закона РФ "О защите прав потребителей", поскольку отношения между заявителем и "АТБ" (ПАО) возникли на основании договора купли-продажи векселя сторонней организации, в связи с чем, ответчик выступал не как векселедатель, а как продавец.

Судебная коллегия вывод судьи об оставлении искового заявления без движения находит законным, поскольку согласно ч. 3 статьи 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В соответствии с пп. 4 п. 2 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым судами общей юрисдикции, с учетом положений пункта 3 настоящей статьи освобождаются истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

Однако заявителем частной жалобы не учтено требование п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации, согласно которого при подаче в суды общей юрисдикции, а также мировым судьям исковых заявлений имущественного характера, административных исковых заявлений имущественного характера и (или) исковых заявлений (административных исковых заявлений), содержащих одновременно требования имущественного и неимущественного ха-

рактера, плательщики, указанные в пункте 2 настоящей статьи, освобождаются от уплаты государственной пошлины в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает 1 000 000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 333.19 настоящего Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.

При таких обстоятельствах, определение судьи об оставлении искового заявления Х. без движения принято в соответствии с нормами процессуального права, является законным, по доводам частной жалобы отмене не подлежит. Руководствуясь ст. 334 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия по гражданским делам Иркутского областного суда определила: определение судьи Усольского городского суда Иркутской области от 20 июля 2018 года оставить без изменения, частную жалобу – без удовлетворения.

Эффективность защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, обусловлена формированием единообразной правоприменительной практики. Наиболее актуальные и острые вопросы освещаются в Обзоре судебной практики, утвержденной Президиумом Верховного Суда РФ. Она включает в себя два основных компонента: весь объем правоприменительной деятельности и сформированный на ее основе правовой опыт. Все предписания носят обязательный правовой характер. Одна из целей обобщения судебной практики заключается в анализе статистических данных по определенной категории дел. Тем самым обеспечить судебный контроль. Еще одна задача – это устранение выявленных недостатков. С помощью этой деятельности определяются различия применения судами законодательства, выявляются причины и разрабатываются предложения и рекомендации. Обобщение судебной практики является одним из наиболее эффективных способов выявления случаев принятия различных судебных актов по одним и тем же вопросам права, различного толкования норм законов, ошибок в применении норм материального и процессуаль-

ного права, а также определения причин и условий их образования²⁰. В рамках защиты прав потребителей судами общей юрисдикции рассматривается большое количество гражданских дел с исками физических лиц к финансовым организациям, преимущественно как кредитным, так и страховым. При обращении в суд следует соблюдать срок исковой давности. Общий срок в соответствии со статьей 196 Гражданского кодекса РФ установлен 3 года. Применение данной нормы можно увидеть в постановлении Президиума Хабаровского краевого суда от 23.04.2018 под № 44Г-34/2018. Президиум Хабаровского краевого суда рассмотрел в открытом судебном заседании кассационную жалобу Н.И. на апелляционное определение Центрального районного суда города Хабаровска от 7 июля 2017 года по гражданскому делу по иску Н.И. к публичному акционерному обществу "Азиатско-Тихоокеанский банк" о признании недействительным условие кредитного договора, взыскании убытков, процентов за пользование чужими денежными средствами, морального вреда. 27.12.2013 года между Н.И. и ПАО "Азиатско-Тихоокеанский Банк" заключен кредитный договор о предоставлении заемных денежных средств в размере 116 822 рубля 43 коп. сроком на 36 месяцев, процентной ставкой годовых 28,90 %. Пунктом 1.1.4 договора установлена обязанность заемщика уплатить банку платеж за расчетно-кассовое обслуживание, связанное с совершением заемщиком первой операции по счету в размере 6,9 % от суммы кредита. Указанный платеж в размере 8 060,75 рублей был внесен заемщиком в кассу банка 27.12. 2013 года. Обращаясь в суд с иском о признании недействительным пункта 1.1.4 кредитного договора и взыскании убытков, Н.И. полагала включение банком в кредитный договор условия о взимании комиссии за расчетно-кассовое обслуживание незаконным, нарушающим ее права потребителя. Выслушав истца и ответчика, изучив материалы гражданского дела, обсудив доводы кассационной жалобы, президиум Хабаровского краевого суда пришел к выводу о том, что жалоба является обоснованной и подлежит удовлетворению.

²⁰ Методические рекомендации по изучению и обобщению судебной практики. [Электронный ресурс]. URL: http://www.16aas.arbitr.ru/pract/metodicheskie_rekomendacii/2209.html (дата обращения: 07.01.2019).

В результате судебного заседания суд вынес следующее решение по делу. Кассационную жалобу Н.И. удовлетворить, апелляционное определение Центрального районного суда города Хабаровска от 7 июля 2017 года отменить, гражданское дело по иску Н.И. к публичному акционерному обществу "Азиатско-Тихоокеанский банк" о признании недействительным условие кредитного договора, взыскании убытков, процентов за пользование чужими денежными средствами, морального вреда направить в Центральный районный суд г. Хабаровска на новое рассмотрение в апелляционном порядке в ином составе судей.

Согласно правовой позиции, изложенной в пункте 76 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 года № 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации", ничтожными являются условия сделки, заключенной с потребителем, не соответствующие актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (статья 3, пп. 4 и 5 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации), а также условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей. В силу пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Суд апелляционной инстанции, проверяя законность решения суда первой инстанции, пришел к правильному выводу о ничтожности условия договора, в соответствии с которым на потребителя возложена обязанность по внесению разовой комиссии за расчетно-кассовое обслуживание в связи с совершением первой операции по счету, не предусмотренной нормами действующего законодательства, и согласившись с выводом суда о пропуске срока исковой давности, оставил решение суда без изменения. Президиум Хабаровского краевого суда находит, что вывод суда апелляционной инстанции о пропуске истцом срока исковой давности основан

на неправильном применении норм материального и процессуального права. В соответствии со статьей 195 Гражданского кодекса Российской Федерации исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено. Согласно статье 200 Гражданского кодекса Российской Федерации, если законом не установлено иное, течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права. Согласно пункту 1 статьи 181 Гражданского кодекса Российской Федерации срок исковой давности по требованиям о применении последствий недействительности ничтожной сделки и о признании такой сделки недействительной (пункт 3 статьи 166) составляет три года. Течение срока исковой давности по указанным требованиям начинается со дня, когда началось исполнение ничтожной сделки, а в случае предъявления иска лицом, не являющимся стороной сделки, со дня, когда это лицо узнало или должно было узнать о начале ее исполнения. Как следует из содержания пункта 1 статьи 192 Гражданского кодекса Российской Федерации, срок, исчисляемый годами, истекает в соответствующие месяц и число последнего года срока. В силу пункта 2 статьи 194 Гражданского кодекса Российской Федерации письменные заявления и извещения, сданные в организацию связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, считаются сделанными в срок. Как следует из материалов дела, кредитный договор между сторонами был заключен 27 декабря 2013 года, в этот же день заемщиком была уплачена единовременная комиссия в размере 8 060 рублей 75 коп. за расчетно-кассовое обслуживание в связи с совершением первой операции по счету. Исковое заявление о взыскании суммы комиссии за открытие ссудного счета, уплаченной по условиям кредитного договора в виде единовременной выплаты, было сдано истцом в организацию почтовой связи 27 декабря 2016 года, о чем свидетельствует почтовый штемпель на конверте, подтверждающий прием корреспонденции. При таких фактических обстоятельствах, вывод судов о том, что срок исковой давности по требованию о применении последствий ничтожной сделки, составляющий три года, истцом пропу-

щен, не основан на законе.

Согласно части 1 статьи 327 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд апелляционной инстанции повторно рассматривает дело в судебном заседании по правилам производства в суде первой инстанции с учетом особенностей, предусмотренных главой 39 данного кодекса. Повторное рассмотрение дела в суде апелляционной инстанции предполагает проверку и оценку фактических обстоятельств дела и их юридическую квалификацию в пределах доводов апелляционных жалобы, представления и в рамках тех требований, которые уже были предметом рассмотрения в суде первой инстанции (пункт 21 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 19 июня 2012 года № 13 "О применении судами норм гражданского процессуального законодательства, регламентирующих производство в суде апелляционной инстанции"). Названные выше требования закона и указания Пленума Верховного Суда Российской Федерации судом апелляционной инстанции при рассмотрении настоящего дела выполнены не были. Допущенные судом апелляционной инстанции, проверявшим законность судебного постановления суда первой инстанции, нарушения норм права являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены апелляционного определения. При новом рассмотрении суду апелляционной инстанции надлежит учесть изложенное и разрешить возникший спор в соответствии с требованиями закона.

Но на некоторые требования срок исковой давности не распространяется. Это относится в частности к требованиям вкладчиков к банку о выдачи вкладов, к требованиям о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью граждан.

Ярким примером защиты прав потребителей демонстрирует постановление Президиума Забайкальского краевого суда от 26 июля 2018 года № 44Г-47/2018. В этом постановлении нашло свое отражение защита конституционных прав каждого гражданина РФ. Президиум Забайкальского краевого суда рассмотрел кассационную жалобу А. на апелляционное определение судебной

коллегии по гражданским делам Забайкальского краевого суда от 24 мая 2018 года по гражданскому делу по иску АО "КБ ДельтаКредит" к А. о взыскании задолженности по кредитному договору, обращении взыскания на заложенное имущество.

АО "КБ ДельтаКредит" обратилось к гражданину А. с требованиями о взыскании 1 484 078,71 рублей кредитной суммы, 17 077,07 рублей процентов, начислении процентов по день фактического возврата кредита, обращении взыскания на заложенное имущество (квартиру) с начальной продажной ценой 2 771 492 руб. В обоснование указало, что 01.04.2016 между "АТБ" (ПАО) и А. заключен кредитный договор №, по которому ответчику предоставлен кредит в размере 1 600 000 руб. на приобретение квартиры по адресу: <адрес>, под ее залог. 13.05.2016 "АТБ" (ПАО) передало АО "КБ ДельтаКредит" все права по названному кредитному договору. В соответствии с данным кредитным договором заемщик был обязан застраховать залоговое имущество, своевременно продлевать срок действия договора страхования до полного исполнения обязательств по кредитному договору. 1 апреля 2016 года А. заключил с ОАО "АльфаСтрахование" договор комплексного страхования №. Однако из-за неисполнения ответчиком обязательства по уплате очередного страхового взноса договор страхования расторгнут, что, в свою очередь, привело к нарушению прав и законных интересов банка. Требование истца о досрочном возврате кредитных средств ответчик в добровольном порядке не исполнил.

Центральный районный суд по данному делу находит основание отказа в иске исходя из конституционного принципа равенства. Суд, отклоняя требования АО "КБ ДельтаКредит", исходил из того, что ответчик надлежаще исполняет денежные обязательства по кредитному договору; факт отсутствия страхования в течение определенного периода не повлек неблагоприятных для кредитора последствий; досрочное взыскание суммы кредита и обращение взыскания на заложенное имущество не позволяет соблюсти баланс интересов сторон, конституционный принцип равенства.

Суждения суда апелляционной инстанции основываются на статье 343

Гражданского кодекса РФ и статьи 35 Федерального закона «Об ипотеке». Судебная коллегия, говоря о грубом нарушении А. условий кредитного договора, тем не менее, не установила и не назвала в апелляционном определении обстоятельств, свидетельствующих о существовании реальной угрозы утраты (повреждения) объекта залога (квартиры) в многоквартирном жилом доме вследствие неисполнения ответчиком обязанности по страхованию.

Президиум отмечает, что Конституционный Суд РФ в Постановлении от 21.04.2003 № 6-П указал, что в силу статей 15 (ч. 2), 17 (ч. 3), 19 (ч. ч. 1 и 2) и 55 (ч. ч. 1 и 3) Конституции РФ правовая защита должна осуществляться на основе соразмерности и пропорциональности. Поэтому президиум соглашается с судом первой инстанции в том, что заявленные требования явно обременительны для ответчика; они непропорциональны и несоразмерны степени ответственности допущенного А. нарушения.

Из приведенных выше примеров можно сделать вывод о том, что защита прав потребителей финансовых услуг осуществляется судом. Также потребитель имеет право на компенсацию морального вреда, неустойки и штрафа. руководствуясь Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ и постановлением Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы раскрыты основные понятия, входящие в сферу защиты прав потребителей. В действующих нормативно-правовых актах не обозначены и не уточнены вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг. Они рассматриваются в общем контексте защиты прав потребителей. Данный пробел действующего законодательства позволяет финансовым организациям нарушать права потребителей финансовых услуг.

В настоящее время в нормативно-правовой базе, регулирующей осуществление контроля и надзора за деятельностью финансовых организаций не предусмотрены четкие и жесткие меры юридической ответственности, не учитывается специфика и условия совершения нарушений в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и административного производства.

В результате проведенного исследования выявлены пробелы законодательства по защите прав потребителей финансовых услуг.

Тема защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг является актуальной во всем мире. Деятельность по защите прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг осложняется в настоящее время еще и тем, что в России крайне низкая финансовая грамотность населения, а также слишком сложное и запутанное финансовое законодательство, разобраться в котором простому потребителю крайне сложно. Финансовые организации используют в своих целях этот фактор, тем самым навязывая клиентам невыгодные условия сделки. Российское правительство активно занимается законотворческой деятельностью для обеспечения всесторонней защиты потребителей финансовых услуг. Верховный Суд Российской Федерации регулярно предоставляет судам общей юрисдикции результаты судебной практики. Зачастую, при вынесении решений суды ошибочно трактуют нормы материального права.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

1 Конституция Российской Федерации (принята 12 декабря 1993 г. с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание Законодательства Российской Федерации. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2 Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности» // Ведомости съезда народных депутатов РСФСР. – 1990. – № 27. – Ст. 357.

3 Федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» // Российская газета. – 1998. – № 137.

4 Федеральный закон от 25.02.1999 № 40-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций» // Российская газета. – 1999. – № 41-42.

5 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 177-ФЗ (ред. от 25.12.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 32. – Ст. 3340.

6 Гражданский кодекс Российской Федерации от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ // Собрание Законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 49. – Ст. 11.

7 Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 28. – Ст. 2790.

8 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // Российская газета. – 2002. – № 220. – Ст. 3.

9 Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» // Российская газета. – 2003. – № 261.

10 Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 30.10.2018) «О ре-

кламе» // Российская газета. – 2006. – № 51.

11 Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О защите конкуренции» // Российская газета. – 2006. – № 162.

12 Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // Российская газета. – 2010. – № 168.

13 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О потребительском кредите (займе)» // Российская газета. – 2013. – № 289.

14 Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Российская газета. – 2018. – № 121.

15 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // Российская газета. – 1996. – № 8.

16 Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 28.11.2018) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Российская газета. – 1992. – № 6.

17 Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // Российская газета. – 2017. – № 208.

18 Указание Банка России от 17.11.2004 № 1517-У (ред. от 24.04.2017) «Об осуществлении Выплат Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц» в банках Российской Федерации, и о порядке взаимодействия банков-агентов с Банком России» // Вестник Банка России. – 2004. – № 74.

19 Указание Банка России от 20.11.2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» // Вестник Банка России. – 2015. – № 16.

20 Письмо Банка России от 22.07.2016 № 53-1-1-5/3896 «Об отказе заемщика от договора страхования» // Вестник Банка России. – 2016. – № 11.

21 Соглашение о партнерстве и сотрудничестве, учреждающее партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны (о. Корфу, 24 июня 1994 г.) // Бюллетень международных договоров. – 1998. – № 8.

II Специальная литература

22 Айман, Т. О. Защита прав потребителей / Т. О. Айман. – 6-е изд. – М.: Инфра-М, 2010. – С. 104.

23 Андрианов, А. С. Современные проблемы защиты прав потребителей в сфере страхования и оказания финансовых услуг / А. С. Андрианов, Г. Р. Трегулова, А. С. Чистякова // Бизнес в законе. – 2016. – № 6. – С. 310-314.

24 Гарин, Н. С. Маркетинговые стратегии взаимодействия крупных банков и страховых компаний на российском рынке финансовых услуг / Н. С. Гарин // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – 2007. – № 4.

25 Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ: задание Министерства финансов Российской Федерации. – М., 2014. – С. 12-14.

26 Колесников, Ю. А. Административно-правовые методы защиты прав потребителей финансовых услуг / Ю. А. Колесников, Н. Н. Бочарова. – М.: Армия и общество. – 2015. – № 6.

27 Кофанов, С. Н. Проблемы организации защиты прав и соблюдения интересов потребителей России на современном этапе / С. Н. Кофанов. – М.: Лаборатория книги, 2012. – С. 105

28 Кравченко Л. В. Правовое регулирование потребительского кредитования в российском законодательстве / Л. В. Кравченко // Бизнес в законе. – 2015. – № 6. – С. 92-93.

29 Садвакасов, Т. Б. Основные механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг / Т. Б. Садвакасов // Молодой ученый. – 2014. – № 5. – С. 311-314.

30 Сахарова, Ю. В. Способы самозащиты гражданских прав заемщиков в договоре потребительского кредитования / Ю. В. Сахарова, Л. Б. Ситдикова //

Юридический мир. – 2010. – № 4. – С. 18-21.

31 Семенов, С. К. Нормативное регулирование банковской деятельности и финансовый кризис / С. К. Семенов. - Ивлев, О. И. Логика для юристов / О.И. Ивлев. – М.: Проспект, 2009. – 314 с.

32 Сидорук, Т. С. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей / Т. С. Сидорук. – М.: Лаборатория книги, 2010. – С. 66

33 Ситдикова, Л. Б. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания публичных услуг / Л. Б. Ситдикова // Российская юстиция. – 2015 . – № 2. – С. 14-17.

III Правоприменительная практика

34 Апелляционное определение Амурского областного суда от 16 мая 2018 г. № 33 АП – 1829/18 // Архив Амурского областного суда, 2018.

35 Апелляционное определение Амурского областного суда от 16 мая 2018 г. № 33 АП – 1846/18 // Архив Амурского областного суда, 2018.

36 «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017) // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2018. – № 10.

37 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 9.

38 Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 4

39 Постановление Президиума Забайкальского краевого суда от 26.07.2018 № 44Г-47/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

40 Постановление Президиума Хабаровского краевого суда от 23.04.2018 № 44Г-34/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы

«КонсультантПлюс».

41 Апелляционное определение Московского городского суда от 02.03.2018 № 33-8135/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

42 Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 16.04.2018 № 33-4883/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

43 Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 29.03.2018 № 33-3074/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

44 Апелляционное определение Иркутского областного суда от 29.08.2018 № 33-7401/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

45 Кассационное определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.04.2018 № 33-6093/2018 [Электронный ресурс] : Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».