

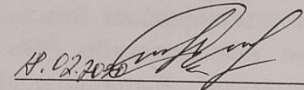
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

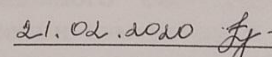
Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция

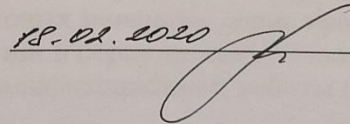
ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
Т.А. Зайцева
« 21 » февраля 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Защита прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг

Исполнитель
студент группы 621узб 2 18.02.2020  К.Н. Сидорова

Руководитель
доцент, канд.юрид. наук 21.02.2020  Т.А. Зайцева

Нормоконтроль 18.02.2020  О. В. Громова


Благовещенск 2020

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

Факультет юридический
Кафедра конституционного права

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 Т.А. Зайцева
«13» сентября 2019 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студентки Кристины Николаевны Сидоровой.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Защита прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг. Утверждена приказом от 15.11.2019г. № 2873-уч

2. Срок сдачи студентом выпускной квалификационной работы: 10.02.2020.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция РФ, Федеральный закон «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», Федеральный закон «О трудовых пенсиях в Российской Федерации», Федеральный закон «О ратификации Конвенции о минимальных нормах социального обеспечения (Конвенции № 102)», Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам назначения и выплаты пенсий», Федеральный закон «О страховых пенсиях», иные правовые акты, учебная и научная литература, публикации в периодических изданиях.

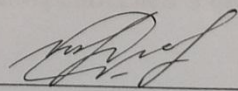
4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

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: 13.09.2019.

Задание принял к исполнению: 13.09.2019 года


(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 61 с., 52 источника.

ЗАЩИТА, ПОТРЕБИТЕЛИ, ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ, КРЕДИТЫ, БАНКИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. МОРАЛЬНЫЙ ВРЕД, СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Объектом настоящего исследования являются отношения, возникающие в сфере оказания финансовых услуг физическим лицам.

Предметом исследования выступают: специальная юридическая литература, регламентирующая порядок оказания финансовой услуги физическим лицам, положения нормативных актов, раскрывающих права потребителей финансовых услуг и способы защиты их нарушенных прав.

Целью работы является комплексное изучение института оказания потребителям финансовых услуг, выявление проблем правового регулирования и предложения по их устранению.

В работе были поставлены следующие задачи:

- раскрыть понятие и виды финансовых услуг;
- определить все нормативные акты, которые направлены на правовое регулирование оказания финансовых услуг;
- предложить алгоритм и способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг;
- рассмотреть особенности судебной защиты прав потребителей и иные способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг;
- обозначить проблемы в области защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг и способы их разрешения.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

5

1 Финансовые услуги: правовое регулирование, понятие, виды

8

1.1 Правовое регулирование оказания финансовых услуг

8

1.2 Понятие и виды финансовых услуг

14

2 Инструментарий защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг

18

2.1 внесудебные способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг

18

2.2 Судебная защита прав потребителей

28

3 Проблемы правового регулирования в области защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг и способы их разрешения

39

Заключение

52

Библиографический список

55

ВВЕДЕНИЕ

Граждане, вступая в различные правоотношения, вынуждены искать дополнительные источники денежных средств для удовлетворения своих потребностей. Один из самых распространенных способов - взять кредит в банке, в связи с чем впоследствии возникает много вопросов и проблем, требующих своего разрешения. В связи с вышесказанным тема работы представляется весьма актуальной.

В силу п. 1 ст. 16 Закона 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.

Необходимо отметить сложность определения нарушения правила ст. 16 названного нормативного акта. Прежде всего, в сфере отношений с участием потребителей действует большое количество законов и подзаконных правовых актов, о которых потребитель не знает. С учетом этого сам потребитель не может выявить несоответствие условий договора (в части нарушения его прав) правилам, установленным законами или нормативными актами. Кроме того, условия договора могут быть сформулированы таким образом, что потребителю сложно понять и оценить их с позиций соответствия законодательству и соблюдению прав потребителя.

Представляет интерес структура нарушений в области защиты прав потребителей, которые выявляют органы Роспотребнадзора в ходе осуществляемых ими проверок.

На первый взгляд нарушения законодательства о защите прав потребителей в части соблюдения требований ст. 16 Закона составляют небольшую долю в общем числе нарушений. Однако с учетом сказанного ранее о сложности определения нарушения ст. 16 Закона и отсутствием в

этой связи жалоб и обращений потребителей можно предположить, что таких нарушений значительно больше, однако в силу названных выше причин их сложно выявить.

Согласно п. 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других товаров (работ, услуг).

В соответствии с п. 1 ст. 819 Гражданского кодекса РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, которые предусмотрены договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за нее.

Выдача кредита - это действие, направленное на исполнение обязанности банка в рамках кредитного договора и совершаемое банком, прежде всего, в своих интересах.

По своей правовой природе кредитный договор относится к договорам присоединения (п. 1 ст. 428 Гражданского кодекса РФ), условия которого определяются банками в стандартных формах. В результате граждане-заемщики как сторона договора лишены возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как таковое требует соблюдения принципа соразмерности, в силу которого гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите этих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для банков.

Объектом настоящего исследования являются отношения, возникающие в сфере оказания финансовых услуг физическим лицам.

Предметом исследования выступают: специальная юридическая литература, регламентирующая порядок оказания финансовой услуги физическим лицам, положения нормативных актов, раскрывающих права потребителей финансовых услуг и способы защиты их нарушенных прав.

Целью работы является комплексное изучение института оказания

потребителям финансовых услуг, выявление проблем правового регулирования и предложения по их устранению.

Для достижения поставленной цели были обозначены следующие задачи:

- раскрыть понятие и виды финансовых услуг;
- определить все нормативные акты, которые направлены на правовое регулирование оказания финансовых услуг;
- предложить алгоритм и способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг;
- рассмотреть особенности судебной защиты прав потребителей и иные способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг;
- обозначить проблемы в области защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг и способы их разрешения.

Методологической основой исследования является диалектико-материалистический метод как всеобщий метод познания социально-правовых явлений. В ходе работы над темой также применялись сравнительно-правовой, логико-юридический методы, анализ и синтез.

Нормативной базой исследования являются: Конституция РФ, действующее гражданское, предпринимательское, административное законодательство.

1 ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ: ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ, ПОНЯТИЕ, ВИДЫ

1.1 Правовое регулирование оказания финансовых услуг

С учетом специфики деятельности финансовых организаций, их важного социально-экономического значения, а также более сильного положения таких организаций по отношению к потребителю законодательством устанавливаются специальные правила продвижения и оказания финансовых услуг юридическим и физическим лицам.

Необходимо начать с понятийного аппарата и ключевым здесь является понятие «финансовая услуга».

Если посмотреть нормативное закрепление, то данное понятие раскрыто в Федеральном законе от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в соответствии с которым финансовая услуга - банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц¹.

Вместе с тем под финансовой организацией понимается 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 РФ),

¹ Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 509-ФЗ) «О защите конкуренции» // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3434.

лизинговая компания (иная финансовая организация, финансовая организация, не поднадзорная Центральному Банку РФ)².

Следует уточнить, что данное выше определение финансовой услуги сформулировано исключительно для целей одного закона. Тем не менее, судебная практика свидетельствует о том, что оно широко применяется в других сферах: для установления факта однородности оказываемых услуг в спорах о тождестве средств индивидуализации (Решение Суда по интеллектуальным правам от 13.04.2016 по делу № СИП-478/2015³, Решение Суда по интеллектуальным правам от 02.12.2015 по делу № СИП-487/2015⁴); при применении законодательства о рекламе (Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 29.05.2014 по делу № А70-8887/2013⁵, Постановление Арбитражного суда Московского округа от 21.01.2016 № Ф05-19663/2015 по делу № А40-26038/2015⁶ (Определением Верховного Суда РФ от 19.05.2016 № 305-КГ16-4070⁷ отказано в передаче дела для пересмотра данного Постановления)) и другие.

Таким образом, под финансовой услугой понимается услуга, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц и оказываемая финансовой организацией, указанной в п. 6 ст. 4 Закона о защите конкуренции. Несмотря на то, что приведенное определение сформулировано для целей закона о защите конкуренции, оно является универсальным и применимо в иных сферах правового регулирования.

Следует также сказать о специфике деятельности финансовых

² Полякова В.Э. Финансовые услуги // Финансовый эксперт. 2018. № 9. С. 11.

³ Решение Суда по интеллектуальным правам от 13.04.2016 по делу № СИП-478/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁴ Решение Суда по интеллектуальным правам от 02.12.2015 по делу № СИП-487/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁵ Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 29.05.2014 по делу № А70-8887/2013 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁶ Постановление Арбитражного суда Московского округа от 21.01.2016 № Ф05-19663/2015 по делу № А40-26038/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

⁷ Определение Верховного Суда РФ от 19.05.2016 № 305-КГ16-4070 по делу № А40-26038/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

организаций, которая учитывается в российском законодательстве по целому ряду направлений правового регулирования.

Возможность оказания финансовых услуг, как правило, связана с наличием у финансовой организации специального правового статуса, как следствие, деятельность таких организаций подчинена специальному регулированию и контролю. Порядок деятельности финансовых организаций установлен Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»⁸, Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»⁹, Законом о ломбардах¹⁰, Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»¹¹, Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»¹², Федеральным законом от 08.12.1995 № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации»¹³, Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»¹⁴, Федеральным законом от 07.02.2011 № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте»¹⁵ и другими нормативными актами.

Законом о защите конкуренции предусмотрен ряд норм, направленных на недопустимость ограничения конкуренции в сфере оказания финансовых услуг, а именно: закрепляется необходимость заключения федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, государственными

⁸ Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 507-ФЗ) «О банках и банковской деятельности» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 6. Ст. 492.

⁹ Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Российская газета. 1993. № 6. С. 14.

¹⁰ Федеральный закон от 19.07.2007 № 196-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «О ломбардах» // Собрание законодательства РФ. 2007. № 31. Ст. 3992.

¹¹ Федеральный закон от 18.07.2009 № 190-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «О кредитной кооперации» // Собрание законодательства РФ. 2009. № 29. Ст. 3627.

¹² Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» // Собрание законодательства РФ. 2010. № 27. Ст. 3435.

¹³ Федеральный закон от 08.12.1995 № 193-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 417-ФЗ) «О сельскохозяйственной кооперации» // Собрание законодательства РФ. 1995. № 50. Ст. 4870.

¹⁴ Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 454-ФЗ) «О рынке ценных бумаг» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 17. Ст. 1918.

¹⁵ Федеральный закон от 07.02.2011 № 7-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2018 № 514-ФЗ) «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» // Собрание законодательства РФ. 2011. № 7. Ст. 904.

внебюджетными фондами договоров с финансовыми организациями только по результатам открытого конкурса или открытого аукциона (ст. 18 Закона о защите конкуренции); устанавливаются специальные условия признания доминирующим положения финансовой организации на рынке (п. 7 ст. 5 Закона о защите конкуренции); определяются специальные величины стоимости активов, а также суммарная стоимость активов финансовых организаций по бухгалтерским балансам на последнюю отчетную дату, предшествующую дате подачи ходатайства, при превышении которых требуется получение предварительного согласия антимонопольного органа на создание и реорганизацию коммерческих организаций, заключение соглашений между хозяйствующими субъектами - конкурентами о совместной деятельности (ст. 27 Закона о защите конкуренции).

Налоговым законодательством определены особенности ведения налогового учета, в частности при определении расходов по налогу на прибыль (ч. 3 ст. 253 Налоговый кодекс РФ). Однако указанные нормы распространяются только на те финансовые организации, которые прямо перечислены в налоговом законодательстве (ч. 3 ст. 253 Налоговый кодекс РФ)¹⁶.

Законодательством о банкротстве устанавливаются особенности банкротства финансовых организаций (§ 4 главы IX Федерального закона от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»). Круг финансовых организаций, на которые распространяются указанные нормы, значительно уже круга финансовых организаций, перечисленных в Законе о защите конкуренции, не включает, в частности, лизинговые компании, ломбарды и некоторые иные (п. 2 ст. 180 Закона о банкротстве)¹⁷.

Особого внимания заслуживает вопрос оказания финансовых услуг физическим лицам. Так, финансовые услуги зачастую являются предметом

¹⁶ Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 460-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 2000. № 32. Ст. 3340.

¹⁷ Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 507-ФЗ) «О несостоятельности (банкротстве)» // Собрание законодательства РФ. 2002. № 43. Ст. 4190.

гражданско-правовых отношений с участием потребителей. Для отнесения споров к сфере регулирования Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Верховным Судом РФ сформулировано специальное определение финансовой услуги: под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.) (пп. «д» п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»¹⁸).

Отнесение отношений к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей ведет к тому, что потребители финансовых услуг вправе рассчитывать на меры защиты своих прав, предусмотренные соответствующим законодательством, в частности, следующие:

1) предоставление потребителю необходимой и достоверной информации о финансовой организации и услугах (ст. ст. 8 - 12 Закона о защите прав потребителей);

2) соблюдение требований к содержанию договора, а именно недопустимость включения в договор:

2.1) условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей (п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей);

2.2) условий приобретения одних услуг обязательным приобретением иных услуг (п. 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей);

¹⁸ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156. С. 11.

3) применение правил об альтернативной подсудности (п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей);

4) обращение к финансовому уполномоченному в целях разрешения спора с финансовыми организациями (абз. 2 п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей¹⁹; ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»²⁰);

5) к финансовым организациям могут быть применены меры ответственности, предусмотренные Законом о защите прав потребителей (ст. 13) и др.

Однако сам факт заключения договора с потребителем не свидетельствует о возможности оспаривания последним любых невыгодных ему условий договора при отсутствии навязывания таких условий со стороны финансовой организации: в частности, условия о предоставлении кредитной организации права на списание суммы в размере просроченной задолженности по кредитной карте с других счетов клиента в банке (в пределах остатка) без дополнительного акцепта (Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 18.04.2017 по делу № 33-2922/2017); условия о заключении наряду с кредитным договором договора страхования (Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 23.05.2017 по делу № 33-5528/2017, Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 07.02.2017 по делу № 33-1178/2017) и другие. Тот факт, что клиент не пользовался услугами финансовой организации после подписания договора, не свидетельствует о его недействительности (Апелляционное определение Свердловского областного суда от 06.06.2017 по делу № 33-8891/2017).

Таким образом, оказание финансовых услуг предполагает осуществление субъектами, имеющими, как правило, специальный правовой

¹⁹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. ФЗ от 18.07.2019 № 191-ФЗ) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

²⁰ Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Собрание законодательства РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

статус, деятельности, связанной с привлечением денежных средств (и их эквивалентов) юридических и физических лиц либо с их предоставлением указанным лицам. Особенности деятельности финансовых организаций и оказания финансовых услуг учитываются в рамках различных отраслей законодательства: гражданского, налогового, законодательства о защите конкуренции, о банкротстве, о рекламе и других.

1.2 Понятие и виды финансовых услуг

Анализ приведенных положений п. п. 2, 6 ст. 4 Закона о защите конкуренции позволяет выделить следующие виды финансовых услуг:

- банковские услуги;
- страховые услуги;
- услуги на рынке ценных бумаг;
- услуги по договору лизинга;
- иные услуги, оказываемые финансовыми организациями и связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц, в том числе услуги ломбардов, негосударственных пенсионных фондов и т.д.

Соответственно, к отдельным видам обязательств, возникающим на основании договора возмездного оказания той или иной финансовой услуги, будут применяться положения главы 42 «Заем и кредит», главы 44 «Банковский вклад», главы 45 «Банковский счет», главы 48 «Страхование», главы 53 «Доверительное управление имуществом» Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» и других²¹.

Очевидно, что обеспечение гармоничного регулирования в данной сфере осложняется отсутствием единого понятия финансовой организации и субъекта финансового рынка и их видов, понятия и видов финансовых услуг. Смешение может привести не только к проблемам в расстановке приоритетов

²¹ Полякова В.Э. Финансовые услуги // Финансовый эксперт. 2018. № 9. С. 12.

применения специального и корпоративного законодательства, но и в целом к эклектичности правового регулирования, смешению инструментов регулирования и надзора, а в конечном счете к отсутствию адекватного удовлетворения потребностей клиентов в финансовых и банковских услугах и снижению общей финансовой устойчивости финансовых корпораций.

В сложившейся ситуации законодательной неопределенности тем не менее можно сделать следующие выводы:

1. Единого понятия финансовой организации и ее видов в российском законодательстве не существует. Для целей применения конкретного федерального закона предусмотрены самостоятельные перечни финансовых организаций, что может быть оправдано задачами и предметом регулирования каждого конкретного федерального закона. Например, финансовые организации, перечисленные в Законе о защите конкуренции, в основном выделены по признаку предоставления ими финансовых услуг как привлечения и (или) размещения денежных средств клиентов. Финансовые организации (кредитные и некредитные) в Законе о Банке России выделены с целью определения наличия полномочий Банка России по регулированию и надзору за ними²².

2. Для целей определения финансовых организаций, к которым приоритетно применяются нормы специального законодательства по сравнению с корпоративным, необходимо определить понятие финансовой организации и перечень финансовых организаций. Учитывая отсутствие единообразия, оптимально руководствоваться нормами ст. 66 ГК РФ и перечнем некредитных финансовых организаций, закрепленных в ст. 76.1 Закона о Банке России.

При определении понятия «финансовая услуга» используется два подхода: во-первых, Закон перечисляет виды услуг, безусловно относящихся к числу финансовых; во-вторых, Закон выделяет признаки услуг, на которые

²² Корпоративное право: учебный курс: в 2 т. / Е.Г. Афанасьева, В.А. Вайпан, А.В. Габов и др.; отв. ред. И.С. Шиткина. М.: Статут, 2018. Т. 2. С. 114.

распространяется правовой режим финансовой услуги, оказываемой финансовыми организациями, и услуги, связанной с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц²³. За счет выделения этих подходов можно утверждать, что не все услуги, оказываемые финансовыми организациями, могут считаться финансовыми.

В свою очередь, финансовая организация, в соответствии с п. 6 ст. 4 Закона о защите конкуренции, определяется как хозяйствующий субъект, оказывающий финансовые услуги. Помимо этого, «в статье установлен перечень организаций, осуществляющих соответствующие виды финансовой деятельности, правовое положение которых определяется отдельными специальными законами, и подразделяемых на финансовые организации, поднадзорные и не поднадзорные Центральному банку РФ». Такое деление позволяет учитывать специфику рынка финансовых услуг и роль Центрального банка РФ как единого финансового регулятора»²⁴.

Немаловажно отметить, что в Законе о защите конкуренции имеются понятия, содержание которых не раскрыто, законодатель перечисляет лишь виды проявлений понятия²⁵. К ним относятся, кроме прочих, понятия «финансовая организация», «финансовая услуга».

Все определения, содержащиеся в конкурентном (антимонопольном) праве, можно подразделить на статичные (отражающие статику конкурентных правоотношений) и динамичные (отражающие динамику конкурентных правоотношений). Такие понятия, как «товар», «финансовая услуга» отражают статику конкурентных правоотношений.

Финансовые услуги некоторые ученые рассматривают в качестве составляющей финансового рынка. Так, например, М.Н. Михайленко определяет, что «финансовый рынок - это совокупность экономических

²³ Вайлан В.А., Габов А.В., Егорова М.А., Кинев А.Ю., Петров Д.А. Экономическая концентрация: опыт экономическо-правового исследования рыночных и юридических конструкций: монография / отв. ред. М.А. Егорова. М.: Юстицинформ, 2016. С. 289.

²⁴ Петрова С.Д. Проблемы квалификации и разграничения недобросовестной конкуренции и ненадлежащей рекламы финансовых услуг // Конкурентное право. 2017. № 1. С. 36.

²⁵ Шайхеев Т. Развитие антимонопольного законодательства в России // Административное право. 2015. № 3. С. 25.

отношений между участниками сделок (продавцами, покупателями, посредниками) по поводу купли-продажи финансовых активов и финансовых услуг»²⁶.

По мнению Т.Ю. Зариповой, «рынок финансовых услуг - сфера деятельности финансовых организаций на территории Российской Федерации или ее части, определяемая исходя из места предоставления финансовой услуги потребителям»²⁷. Автор также пишет о необходимости соотносить понятие финансового рынка с такими видами рынков, как рынок капиталов, денежный рынок, рынок ценных бумаг и прочее²⁸.

Представляется, что такая неоднозначная практика не может благоприятно отражаться на практике применения законодательства и не способствует развитию доктрины.

Таким образом, можно прийти к выводу, что не может быть выстроена четкая структура финансовых услуг, если они находятся в узких рамках определенного законодательного акта при отсутствии четких критериев отнесения таких услуг к финансовым.

²⁶ Михайленко М.Н. Финансовые рынки и институты: учебник для бакалавров / под ред. А.Н. Жилкиной. М.: Юрайт, 2014. С. 19.

²⁷ Зарипова Т.Ю. Понятие рынка финансовых услуг: проблемы правового регулирования // Вестник Чувашского университета. 2006. № 6. С. 163.

²⁸ Правонарушения на финансовом рынке. Выявление, анализ и оценка ущерба: справочник для сотрудников правоохранительных органов / Я.М. Миркин, И.В. Зубков, Ю.В. Росляк / под ред. Г.С. Полтавченко. М., 2007. С. 35.

2 ИНСТРУМЕНТАРИЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1 Внесудебные способы защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг

Вопросы правового регулирования отношений, складывающихся между потребителями финансовых услуг и кредитными и финансовыми организациями в современных условиях, получают новое развитие в свете реформирования гражданского законодательства в Российской Федерации. В связи с чем представляется необходимым проанализировать особенности осуществления защиты прав потребителей как слабой стороны договора.

Согласно подп. «b» п. 3 раздела II Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 16 апреля 1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» (далее - Резолюция ООН о защите интересов потребителей)²⁹ государство обязано содействовать экономическим интересам потребителей и защите этих интересов. При этом в настоящее время рассматривается вопрос о реформировании данного документа, в связи с чем для рассмотрения на заседании Генеральной Ассамблеи ООН, состоявшейся 9 июля 2015 г., были вынесены дополнения, регламентирующие вопросы защиты прав граждан при использовании услуг по осуществлению денежных переводов, ответственного кредитования, страховании депозитов, а также регулирующих порядок осуществления коллективных действий для возмещения финансовой задолженности. Что, безусловно, подтверждает повышение уровня правового регулирования защиты прав потребителей финансовых услуг как одного из наиболее влияющих на экономическое состояние государств и международного экономического оборота видов услуг.

С целью осуществления защиты прав потребителей в Российской

²⁹ Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

Федерации сформированы и действуют специально уполномоченные органы государственной власти, действующие в том числе и на рынке финансовых услуг. Так, рассмотрение жалоб относительно качества предоставления услуг осуществляет Роспотребнадзор. Рассмотрение жалоб потребителей финансовых услуг, связанных с нарушением их прав, осуществляет также Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, специально созданная для аккумуляции работы по обеспечению надлежащего уровня защиты. К сожалению, деятельность Службы Банка России не способна обеспечить защиту прав потребителей банковских услуг. К тому же деятельность Роспотребнадзора по осуществлению надзора (контроля) за соблюдением прав заемщиков с принятием Закона о потребительском кредите фактически сведена на нет³⁰.

То есть, несмотря на наличие специальных государственных органов, имеющих разветвленную территориальную структуру, о формировании устойчивой системы обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг говорить не приходится.

В то же самое время анализ результатов деятельности Роспотребнадзора по фактам рассмотрения жалоб о нарушениях прав потребителей финансовых услуг свидетельствует о том, что основную группу нарушений составляет включение в тексты кредитных договоров и договоров займов условий, ущемляющих права потребителей (указание на возможность изменения в одностороннем порядке размера стоимости предоставленных заемных средств, установления подсудности рассмотрения споров по выбору кредитной организации, взимания суммы на оплату комиссии за подключение к Программе страхования, о передаче долга третьим лицам, не имеющим лицензии на осуществление финансовой деятельности, взимания комиссии за выдачу кредита)³¹. Кроме того, в процессе предоставления

³⁰ Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году» / Министерство финансов Российской Федерации. М., 2015. Сайт Министерства финансов Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://minfin.ru/ru/document>. - 07.01.2020.

³¹ Информационное сообщение «О деятельности в сфере финансовых (банковских) услуг». Сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской

потребителям услуг банки указывают на возможность в одностороннем порядке изменять набор услуг, предоставляемых клиентам; устанавливают оплату дополнительного комиссионного вознаграждения в случае отказа потребителя от ненужных ему услуг; вменяют обязанность ежемесячно знакомиться с изменениями, внесенными Банком, в отношении тарифов на услуги и правил их предоставления.

Таким образом, можно говорить о том, что хоть силами специально уполномоченных государственных органов и удастся выявлять отдельные нарушения прав потребителей финансовых услуг и привлекать нарушителей к административной ответственности, тем не менее обеспечить полную защиту всем потребителям таких услуг они не в состоянии. Поскольку, даже вынося предписание об устранении кредитной или финансовой организацией установленного нарушения прав конкретного потребителя по рассмотренной жалобе, контролирующие органы могут только требовать недопущения выявленного нарушения в будущем, но не праве восстановить нарушенные права или ликвидировать негативные последствия такого нарушения. Однако такое положение дел не способствует восстановлению в полном объеме нарушенных прав потребителя.

Более эффективным способом защиты прав потребителей выступает судебная защита прав слабой стороны договора, гарантированная ст. 47 Конституции РФ и ст. 3 ГК РФ. При этом отказ от права на обращение в суд недействителен. О судебном порядке защиты говорилось в предыдущем параграфе бакалаврской работы.

Примечательно, что в праве государств - членов Европейского Союза специально уполномоченные органы государственной власти, осуществляющие защиту прав потребителей финансовых услуг, вправе не только осуществлять проверку жалоб потребителей, но и инициировать судебное разбирательство для защиты прав неограниченного круга

потребителей финансовых услуг путем подачи коллективного иска, даже если жалоба поступила от одного потребителя³². Судебная практика зарубежных стран также свидетельствует о возможности объединения судом сходных исков потребителей финансовых услуг к одним и тем же ответчикам.

Интересным представляется процесс законодательного регулирования коллективного способа защиты прав потребителей финансовых услуг в Великобритании, где он заметно усилился за последние 6 лет. Так, впервые возможность подачи коллективных исков для защиты прав потребителей финансовых услуг была предусмотрена законопроектом Билля о финансовых услугах от 19 ноября 2009 г.³³ Указанный законопроект был принят в виде Закона о финансовых услугах 8 апреля 2010 г. и внес существенные изменения в Закон о финансовых услугах и рынках 2000 г. В настоящее время Закон о финансовых услугах дополнен новой редакцией Закона о правах потребителей 2015 г., которая содержит некоторые важные новеллы, направленные на повышение качества защиты. В частности, в Закон о правах потребителей вводятся меры, позволяющие как частным лицам, так и предприятиям осуществлять действия, направленные на компенсацию убытков, полученных в результате нарушения антимонопольного законодательства, и в том числе нарушающие права потребителей финансовых услуг.

В Бельгии Законом от 6 апреля 2010 г. «О рыночных практиках и защите прав потребителей» предусмотрено право потребителей на получение защиты по коллективному иску в случае банкротства кредитной организации. А законом от 28 марта 2014 г. в Кодекс экономического права был введен новый раздел под названием «Действия коллективного возмещения ущерба»,

³² Митяй Е.Д., Каменева З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях // Современный юрист. 2015. № 4. С. 35.

³³ Financial Services Bill, 19 November 2009 // Парламент Соединенного королевства: сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmbills.> - 07.01.2020.

регулирующий процесс подачи коллективных исков³⁴. Коллективные иски представляют собой совокупность индивидуальных жалоб потребителей, рассматриваемых в одном судебном разбирательстве. Введение этой конкретной области права обсуждалось в Бельгии в течение нескольких лет. Следует отметить, что в бельгийском праве впервые было введено право на подачу групповых исков для получения компенсации за убытки.

В Германии подача коллективных исков Гражданским процессуальным кодексом (далее - BGBI) не предусмотрена³⁵, но в тестовом режиме применяется с 2010 г. для защиты интересов группы потребителей сходного товара (работы, услуги) в отношении конкретного продавца. При этом процедура зависит от особенностей самого спора: связан ли этот спор с защитой прав потребителей общего характера, или спор касается защиты прав потребителей именно финансовых услуг. BGBI предусматривает исключительную подсудность для исков, основываясь на вреде, причиненном (а) ложными или вводящими в заблуждение сведениями, связанными с привлечением общественного капитала, информацией о рынке, или если (b) убытки, претензии связаны с использованием информации или недостаточным разъяснением положений такой информации или (c) претензии по договору, регулируемому Законом о приобретении и отчуждении ценных бумаг в порядке, установленном Модельным законом о рынке капиталов (далее - KapMuG). Именно с принятием этого Закона связано введение процедуры более эффективного рассмотрения претензий инвесторов, предъявляющих одинаковые требования. При этом модельный пример разбирательства по отдельным вопросам, возникающим в последующем, имеет обязательную силу для разрешения сходных вопросов.

Как представляется, такой подход к разрешению споров, возникающих

³⁴ Митяй Е.Д., Каменева З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях // Современный юрист. 2015. № 4. С. 35.

³⁵ Code of Civil Procedure as promulgated on 5 December 2005 (Bundesgesetzblatt (BGBI., Federal Law Gazette) I page 3202; 2006 I page 431; 2007 I page 1781), last amended by Article 1 of the Act dated 10 October 2013 (Federal Law Gazette I page 3786) // Министерство юстиции и защиты прав потребителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gesetze-im-internet.de/englisch. - 07.01.2020>.

между потребителями финансовых услуг и кредитными и финансовыми организациями, следовало бы использовать и в российской системе рассмотрения подобных споров. Это позволит отчасти упростить процедуру рассмотрения споров между потребителями и кредитными организациями, поскольку суду не нужно будет устанавливать, что условия договора, заключаемого сетью филиалов одной кредитной организации, ущемляют права потребителя, так как филиалы в своей работе используют типовой договор, утвержденный головной организацией, текст которого един для всей системы.

Во Франции коллективные механизмы возмещения до 2014 г. в основном опирались на два отдельных производства, известные как действия в коллективном интересе и действия совместного представителя. Однако из-за процедурных сложностей эти механизмы использовались довольно редко. С 2014 года в Потребительский кодекс Франции были внесены специальные статьи, позволяющие осуществлять коллективную защиту интересов потребителей. Согласно ст. 423-1 Потребительского кодекса аккредитованные потребительские ассоциации могут требовать компенсацию в гражданском суде за ущерб, понесенный индивидуальными потребителями, которые находились в аналогичных или идентичных ситуациях. Вред потребителю должен быть причинен в результате нарушения уставных или договорных обязательств со стороны ответчика, а требования о возмещении убытков предъявляются только в отношении материального ущерба, влияющего на финансовое состояние потребителей. Это означает, что потребитель не вправе требовать возмещения вреда, причиненного болью и страданиями³⁶.

Проведенный анализ свидетельствует, что практика рассмотрения коллективных исков, инициируемых в интересах защиты неопределенного круга потребителей, в настоящее время внедряется даже в тех государствах, в

³⁶ Молодыко К.Ю. Концепция смежных кредитных договоров в праве ЕС и ее значение для российского законодательства // Закон. 2017. № 4. С. 43.

которых ранее такие механизмы не использовались.

Изучая практику защиты прав потребителей финансовых услуг, существующую в иностранных государствах, следует проанализировать опыт рассмотрения споров с участием потребителей третейскими судами.

Рассматривая вопрос о судебном способе защиты прав потребителей, следует учитывать, что основные требования потребителей финансовых услуг носят материальный характер, связанный с ухудшением финансового состояния потребителя ввиду невыполнения своих обязательств кредитной или финансовой организацией. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного Законом и подлежащего судебному рассмотрению. При этом, как следует из разъяснений Верховного Суда РФ, приведенных в п. 9 Обзора Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел от 1 февраля 2012 г., по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, возникшего в сфере защиты прав потребителей, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе)³⁷. Это правило касается и споров, возникающих между кредитными или финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг.

При анализе особенностей судебной защиты прав потребителей финансовых услуг выявлено, что современное российское законодательство, в отличие от законодательства зарубежных стран, не предусматривает каких-либо оснований для уменьшения негативных последствий, возникающих при оказании финансовых услуг. Несмотря на Руководящие принципы ООН, которыми рекомендовано ввести в национальное законодательство положения, учитывающие факт ухудшения имущественного положения потребителя, влияющего на возможность надлежащего выполнения им

³⁷ Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень Верховного суда РФ. 2012. № 4. С. 17.

обязательств по договору об оказании финансовых услуг.

Такой опыт наработан в зарубежных странах. К примеру, французское законодательство устанавливает для добросовестного должника, находящегося в стесненных обстоятельствах, возможность получения отсрочки выплаты долга по решению суда с запретом начисления процентов на весь период отсрочки. А также позволяет приостановить исполнение договора потребительского кредита в случае увольнения заемщика по инициативе работодателя³⁸.

В праве Германии содержится запрет на ростовщические сделки как сделки, противные добрым нравам. Для признания заключенного кредитного договора ростовщическим необходимо выполнение двух условий: явного несоответствия между встречным исполнением сторон, в том числе по размеру условленных процентов (объективного критерия), и одного из субъективных условий (стесненное положение заемщика и пр.)³⁹. Кроме того, немецкое законодательство предусматривает, что денежные средства, поступающие от должника, попавшего в тяжелое материальное положение, направляются в первую очередь на покрытие (юридических) расходов по взысканию, если таковые имеют место, во вторую очередь - на уменьшение суммы основного долга и лишь в третью - на выплату процентов, что способствует вовлечению кредитора в участие в разрушении так называемой «башни должника».

Немецкая судебная практика признает процент ростовщическим, если договорная ставка вдвое превышает ставку рыночную, то есть когда относительная процентная разница достигла величины в 100 %. А Федеральный суд Германии признает договор займа ростовщическим, если абсолютная процентная разница превышает 12 %. Таким образом, достижение абсолютной процентной разницы максимального порога в 12 %

³⁸ Каримуллин Р.И. Права и обязанности сторон кредитного договора по российскому и германскому праву: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2001. С. 17.

³⁹ Митяй Е.Д., Каменева З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях // Современный юрист. 2015. № 4. С. 35.

имеет такие же последствия, как и превышение 100 % относительной процентной разницы.

К сожалению, в настоящее время российское законодательство не содержит сходных положений. Более того, зачастую изменение договора в связи с существенным изменением обстоятельств допускается по решению суда в исключительных случаях, когда расторжение договора противоречит общественным интересам либо влечет для сторон ущерб, значительно превышающий затраты, необходимые для исполнения договора на измененных судом условиях. При этом само по себе существенное изменение обстоятельств не служит основанием для изменения договора. Думается, что такая практика не способствует развитию доверия граждан к деятельности кредитных организаций и, соответственно, увеличению числа денежных средств, доверенных кредитным организациям.

Вместе с тем недобросовестный заемщик также должен нести ответственность за ненадлежащее исполнение условий кредитного договора. Как представляется, данная проблема может быть разрешена путем введения в закон специальной нормы, предусматривающей обязанность заемщика письменно уведомить кредитора о наступлении обстоятельств, влияющих на возможность исполнения им своих обязательств, в течение 10 дней с момента наступления таких обстоятельств. Кроме того, с целью обеспечения надлежащего исполнения заемщиком кредитного договора необходимо установить обязанность банка в течение 10 дней письменно уведомить заемщика о принятом решении и заключить с ним дополнительное соглашение к кредитному договору об изменении сроков действия кредитного договора и стоимости кредита.

Резюмируя сказанное, представляется возможным следующие выводы:

1. В результате реформирования российского законодательства, регулирующего порядок предоставления финансовых услуг, которое проводилось силами специально уполномоченных органов государственной власти в области государственного надзора, нарушилась сложившаяся ранее

отлаженная система защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Поскольку в функции Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров не входят вопросы защиты прав потребителей банковских услуг, то представляется необходимым восстановить такую функцию Роспотребнадзора как органа, имеющего опыт осуществления надзора (контроля) за соблюдением прав заемщиков.

2. Существующая система судебного рассмотрения споров, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, представляет собой весьма продолжительный по времени и сложный по условиям доказывания процесс, который, несмотря на это, не позволяет в полном объеме обеспечить надлежащий уровень защиты прав участников гражданского оборота. Поскольку, несмотря на наличие общего правила об освобождении потребителя от необходимости доказывать правильность совершенных им действий, при рассмотрении споров о нарушении прав потребителей финансовых услуг суды требуют предоставления потребителем доказательств своего надлежащего поведения и подтверждения незаконности действий, совершенных кредитной или финансовой организацией, обосновывая это формальным равенством сторон гражданских правоотношений и гражданского процесса. Такой вывод подтверждается материалами судебной практики, содержащими ссылки на то, что «заявитель подписал договор с кредитной организацией без каких-либо оговорок, а значит, согласился на все условия, установленные в нем».

С целью формирования системы защиты прав потребителей финансовых услуг, соответствующей международным стандартам защиты прав таких лиц, признанных государством, представляется необходимым закрепить в Законе о защите прав потребителей единый принцип – «потребитель является экономически слабой стороной договора, нуждающейся в специальной защите».

Кроме того, следует включить в раздел II Гражданского процессуального кодекса РФ подраздел V «Производство по делам, возникающим из договоров об оказании финансовых услуг», в котором установить порядок рассмотрения споров, связанных с защитой прав как потребителей финансовых услуг, так и кредитных организаций, получивших убытки вследствие недобросовестного поведения потребителя. Также в этом подразделе установить, что потребитель в договоре с кредитной или финансовой организацией является слабой стороной, не имеющей возможности каким-либо образом повлиять на содержание самого договора. А следовательно, именно на кредитную или финансовую организацию должна быть возложена обязанность доказывания того, что при заключении договора, как на преддоговорной стадии, так и на момент его подписания и в процессе исполнения договора, ею не были нарушены условия такого договора.

3. Учитывая принцип соблюдения баланса интересов обеих сторон договора об оказании финансовых услуг, следует обязать потребителя письменно информировать кредитную организацию обо всех изменениях, влияющих на его способность надлежащим образом исполнять обязательства по договору, заключенному с кредитной организацией, в течение десяти дней с момента наступления таких обстоятельств с приложением документов, подтверждающих такие изменения. А также установить обязанность банка в течение десяти дней письменно уведомить заемщика о принятом решении и заключить с ним дополнительное соглашение к кредитному договору об изменении сроков действия кредитного договора и стоимости кредита.

2.2 Судебная защита прав потребителей

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом «Об

уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом. 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»⁴⁰.

Данное положение в полной мере корреспондирует со ст. 46 Конституции РФ, которая гарантирует гражданам судебную защиту прав и свобод. Судебная защита гражданских прав является основной формой защиты нарушенных прав граждан. Она осуществляется в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством, судом, арбитражным судом или третейским судом (ст. 11 Гражданский кодекс РФ)⁴¹.

Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу п. 1 ст. 11 Гражданский кодекс РФ, ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 5 и п. 1 ч. 1 ст. 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) подведомственны судам общей юрисдикции.

Некоторые авторы справедливо отмечают, что на сегодняшний день остаются проблемы, не получившие своего полного разрешения, а судебная практика противоречива. В ряде случаев судам приходится решать вопрос о том, распространяется ли на определенную категорию дел законодательство о защите прав потребителей, так как отсутствует исчерпывающий перечень отношений, на которые распространяется законодательство о защите прав потребителей. Кроме того, нередки случаи, когда коммерческие организации, индивидуальные предприниматели прилагают много усилий, чтобы заключаемые ими договоры не были похожи на те, относительно которых

⁴⁰ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. ФЗ от 18.07.2019 № 191-ФЗ) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

⁴¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. ФЗ от 16.12.2019 № 430-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

доподлинно известно, что стороной такого договора является потребитель⁴².

Субъектами обращения в суд по делам по спорам о защите прав потребителей являются: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства; прокурор; федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом; органы местного самоуправления; общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица (п. п. 15 - 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17).

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора.

Важно, что суды не вправе возвратить исковое заявление по данной категории дел со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, так как в силу ч. ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу (п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17).

Необходимо отметить, что, несмотря на законодательное закрепление правила об альтернативной подсудности, оно нередко нарушается.

Примером могут служить кредитные договоры банков с гражданами (заемщиками). Так, в обзоре судебной практики Высший Арбитражный Суд РФ выразил свое мнение, что условие кредитного договора о рассмотрении споров по иску банка к заемщику-гражданину судом по месту нахождения банка нарушает законодательство о защите прав потребителей, поэтому банк был правомерно привлечен к административной ответственности за

⁴² Агафонова Н.Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 14.

правонарушение, предусмотренное ч. 2 ст. 14.8 Кодекс об административных правонарушениях РФ⁴³.

Кредитная организация была привлечена к административной ответственности за включение в кредитный договор условия, нарушающего права потребителей. В качестве такого условия орган Роспотребнадзора расценил положения договора о том, что споры по иску банка к заемщику рассматриваются судом по месту нахождения банка, а споры по иску заемщика к банку рассматриваются по выбору заемщика судом по месту его нахождения или пребывания, либо по месту нахождения банка, либо по месту заключения или исполнения кредитного договора.

Банк обратился в суд с заявлением о признании постановления и предписания органа Роспотребнадзора недействительными, указав, что спорное положение кредитного договора не ухудшает правового положения заемщика при предъявлении им требований к банку и не противоречит положениям п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей, так как буквально воспроизводит их. Данная статья Закона не определяет подсудности дел по искам организации к потребителю, связанным с нарушением потребителем своих обязанностей по договору. Следовательно, подсудность такого рода споров может быть определена договором.

Суд первой инстанции в удовлетворении заявления отказал, руководствуясь следующим.

Положения п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей предоставляют потребителю возможность самостоятельно определить суд, в котором будет рассматриваться его требование к контрагенту. При этом законодатель не установил процессуальных правил для рассмотрения споров, в которых потребитель является ответчиком, так как по общему правилу иск предъявляется в суд по месту нахождения ответчика (ст. 28 Гражданского процессуального кодекса РФ).

⁴³ Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2017. С. 57.

В связи с этим дела с участием потребителей всегда будут рассматриваться в суде по месту жительства потребителя. Суд указал, что данная гарантия, предоставляемая потребителю-гражданину законом, не может быть изменена или отменена договором⁴⁴.

Другой важной особенностью рассмотрения дел по искам потребителей является соблюдение в предусмотренных законом случаях претензионного порядка урегулирования споров.

Несоблюдение обязательного претензионного порядка урегулирования споров является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на п. 1 ч. 1 ст. 135 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Показателен пример из судебной практики. Так, последствием признания недействительным условия кредитного договора об уплате комиссионного вознаграждения за обслуживание счета, как ущемляющего права потребителя, является возмещение возникших убытков, наличие и размер которых подлежат доказыванию потребителем. Положения ст. 28 и 30 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» к отношениям сторон кредитного договора применению не подлежат.

Ш. обратился в суд с иском к банку и с учетом уточнения исковых требований просил о применении последствий недействительности ничтожной сделки в части, взыскании комиссии, неустойки, штрафа, судебных расходов.

Решением районного суда, оставленным без изменения определением суда апелляционной инстанции, исковые требования Ш. удовлетворены.

Судом установлено, что между Ш. и банком был заключен договор на получение персонального кредита в офертно-акцептной форме.

Обязательства банка перед истцом по предоставлению суммы кредита были исполнены в полном объеме. Принятые на себя обязательства Ш.

⁴⁴ Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13 сентября 2011 г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» // Вестник Высшего арбитражного суда РФ. 2011. № 11. С. 8.

исполнял надлежащим образом, платежи по кредиту и проценты за пользование денежными средствами уплачивал ежемесячно.

Помимо платежей по кредиту и процентов за пользование денежными средствами истцом ежемесячно уплачивалась комиссия за обслуживание счета, сумма которой подтверждена выпиской по счету и ответчиком не оспаривалась.

Суд первой инстанции, удовлетворяя иски, а также суд апелляционной инстанции, оставляя решение суда без изменения, исходили из того, что включение банком в кредитный договор условия об уплате комиссионного вознаграждения за обслуживание счета, который выполняет функции ссудного счета, ущемляет установленные законом права потребителя и согласно ст. 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» является основанием для признания такого условия недействительным. В связи с этим, на основании ст. 28 и 30 Закона о защите прав потребителей в пользу истца была взыскана неустойка за просрочку исполнения обязанности по возврату комиссии.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в кассационном порядке признала выводы судебных инстанций ошибочными по следующим основаниям.

Согласно п. 1 ст. 819 ГК РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

В соответствии с ч. 1 ст. 29 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, в том числе определение величины процентной ставки по кредиту в зависимости от изменения условий, предусмотренных в кредитном договоре, процентные ставки по вкладам (депозитам) и комиссионное вознаграждение по операциям

устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Пунктом 3 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

В силу п. 1 ст. 16 Закона 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. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере (п. 1 ст. 15 ГК РФ).

Из содержания указанных норм в их взаимосвязи следует, что последствием признания недействительным условия кредитного договора (например, об уплате комиссионного вознаграждения за обслуживание счета), как ущемляющего права потребителя, является возмещение возникших убытков, наличие и размер которых подлежат доказыванию потребителем.

Это судебными инстанциями учтено не было.

Суды первой и апелляционной инстанций ошибочно применили к отношениям сторон положения ст. 28 и 30 Закона о защите прав

потребителей, регламентирующих последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) и сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), поскольку действия кредитной организации по взиманию комиссии по обслуживанию счета не являются тем недостатком работы (услуги), за нарушение сроков выполнения которой может быть взыскана неустойка на основании названного закона⁴⁵.

Надо сказать, что положения Закона о защите прав потребителей не применяются к отношениям, возникшим из договора займа, заключенного между кредитным потребительским кооперативом и гражданином-пайщиком этого кооператива.

Специализированный кредитный потребительский кооператив (далее - СКПК) обратился в суд с иском к Х. и З., Ч., П. (поручителям) о взыскании задолженности по договору займа и процентов за пользование денежными средствами.

Признав требования в части взыскания суммы основного долга и процентов за пользование займом, представитель Х. обратился с встречным иском о признании условия договора займа об очередности погашения требований кредитора недействительным и взыскании компенсации морального вреда.

Решением суда исковые требования удовлетворены частично: с ответчиков в пользу специализированного кредитного потребительского кооператива взыскана задолженность по договору займа, проценты за пользование займом, неустойка.

Встречные исковые требования Х. удовлетворены, в ее пользу присуждена компенсация морального вреда. Разрешая спор и удовлетворяя встречные требования о взыскании компенсации морального вреда, суд первой инстанции исходил из того, что указанный в договоре займа порядок противоречит положениям ст. 319 ГК РФ и нарушает права Х. как

⁴⁵ Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2016) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 13.04.2016) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2016. № 11. С. 14.

потребителя финансовой услуги, в связи с чем в пользу Х. подлежит взысканию компенсация морального вреда, предусмотренная ст. 15 Закона о защите прав потребителей.

С данным выводом согласился и суд апелляционной инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации, признавая выводы судебных инстанций ошибочными, указала следующее.

Из материалов дела следует и это не оспаривалось сторонами по делу, что между специализированным кредитным потребительским кооперативом и Х. заключен договор займа (пай № 10).

Согласно п. 1 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» кредитный кооператив является некоммерческой организацией. Деятельность кредитного кооператива состоит в организации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) посредством объединения паенакоплений (паев) и привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных денежных средств в порядке, определенном названным федеральным законом, иными федеральными законами и уставом кредитного кооператива.

В силу ч. 2 ст. 4 названного закона кредитный кооператив предоставляет займы своим членам на основании договоров займа, заключаемых между кредитным кооперативом и заемщиком - членом кредитного кооператива (пайщиком).

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 7 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», следует, что законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения

возникают в связи с членством граждан в этих организациях. На отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ) Закон о защите прав потребителей распространяется.

Однако судами не было установлено, являлся Х. членом-пайщиком специализированного кредитного потребительского кооператива или нет, заключен договор займа между кредитным кооперативом и его членом или между сторонами возникли иные отношения⁴⁶.

Между тем данные обстоятельства являлись существенными для правильного применения норм материального права, регулирующих возникшие правоотношения.

Применительно к данному спору Верховным Судом РФ сформулирован вывод о том, что положения Закона РФ «О защите прав потребителей» не применяются к отношениям по договору займа, заключенному между кредитным кооперативом и гражданином-пайщиком, поскольку кредитный потребительский кооператив является некоммерческой организацией, целью деятельности которого является организация финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива⁴⁷.

Как нам представляется, указанный вывод не следует трактовать как общий подход к разрешению всех категорий споров между гражданами и кредитными кооперативами. В каждом конкретном случае судам необходимо оценивать характер участия (членства) гражданина в деятельности кооператива: участие в управлении деятельностью кооператива, получение и возврат займов из фонда кооператива либо исключительно пользование финансовыми услугами кооператива путем внесения сбережений под выплату процентов (компенсации).

Правоотношения из договора банковского вклада регулируются

⁴⁶ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2015 г. № 91-КГ 14-7 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

⁴⁷ Кратенко М.В. Страхование ответственности кредитного кооператива: пробелы законодательства и противоречия в судебной практике // Законы России: опыт, анализ, практика. 2018. № 3. С. 49.

положениями главы 44, 45 ГК РФ. Однако необходимо учитывать, что в тех случаях, когда вкладчиком является физическое лицо, к упомянутому договору подлежат применению нормы Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Договор банковского вклада - это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику, а потому отношения, вытекающие из такого договора, подлежат регулированию Законом о защите прав потребителей, говорится в письме Роспотребнадзора от 11.03.2005 № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей»⁴⁸, Приказе МАП России от 20.05.1998 № 160 № «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»⁴⁹.

В то же время ст. 39 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что если договор по своему характеру не подпадает под действие главы III данного Закона, то последствия нарушения его условий определяются законом.

В п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указано следующее. Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами РФ, содержащими нормы гражданского права, к таким отношениям Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами. Это касается, в частности, договоров участия в долевом строительстве, личного страхования, имущественного страхования, банковского вклада, перевозки, энергоснабжения.

Такое регулирование потребительских отношений в области

⁴⁸ Письмо Роспотребнадзора от 11.03.2005 № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

⁴⁹ Приказ МАП РФ от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» (зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 №1669) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 1999. № 2. С. 11.

банковских вкладов порождает в судебной практике вопросы о соотношении положений Гражданского кодекса РФ и Закона о защите прав потребителей, приоритете одних норм над другими.

Таким образом, можно заключить, что к договору банковского вклада применяются общие нормы Закона о защите прав потребителей: о праве граждан на предоставление информации, об ответственности за нарушение прав потребителей, о возмещении вреда, о компенсации морального вреда, об альтернативной подсудности, а также об освобождении от уплаты государственной пошлины.

3 ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

На финансовом рынке есть три основных участника.

Первый - это многочисленные и разнообразные финансовые институты, которые зарабатывают на финансовом рынке, предоставляя услуги.

Второй - потребители, которые платят свои деньги, получая взамен полезные для себя финансовые услуги.

Третий - государство. Оно присутствует на финансовом рынке самым активным образом в лице разных учреждений федерального и местного уровней, которые, с одной стороны, обеспечивают соблюдение национальных интересов на рынке, а с другой - стараются регулировать порой непростые взаимоотношения между потребителями и предпринимателями.

Однако в течение длительного времени роль потребителя финансовых услуг недооценивалась как финансовыми институтами, так и государством. Потребитель, как правило, рассматривался в качестве основного поставщика денежных ресурсов на рынок и одновременно в качестве источника конфликтов, беспокойства. Но при разработке законов и других нормативных документов учитывались в первую очередь интересы бизнеса и государства. Считалось, что наличие Закона о защите прав потребителей и специального государственного института - Роспотребнадзора - обеспечивают соблюдение интересов потребителей на рынке.

Напомним, что один из самых «продвинутых» в мире потребительских законов был создан на основе Руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принятых Резолюцией Генеральной Ассамблеи

ООН от 09.04.1985 № 39/248⁵⁰. Этот Закон должен гарантировать права гражданина-потребителя на качественный товар (услугу), на предоставление полной информации о существенных характеристиках товара (услуги) и рисках, с ним (ней) связанных, на ряд преференций в судебном процессе против нарушителя потребительского законодательства, на возможность получения серьезных компенсаций, на защиту со стороны государства и институтов гражданского общества и даже на потребительское образование.

Закон о защите прав потребителей позволил сформировать механизмы для государственной, общественной и судебной защиты прав потребителей. За время его действия миллионы россиян добились судебной защиты своих прав.

Вместе с тем в последние годы практика показала, что, несмотря на этот Закон и в целом работающие институты государственной защиты, уровень безопасности на финансовом рынке стал снижаться. Потребитель, оставаясь «слабой стороной» на финансовом рынке (не обладает специальными знаниями и опытом в сфере финансового рынка, существенным объемом финансовых средств), все чаще оказывался объектом не совсем корректных, а иногда и просто незаконных практик финансовых институтов, которые постепенно адаптировались к действию базового законодательства по защите прав потребителей⁵¹.

Более того, в некоторых сегментах розничного финансового рынка потребительское законодательство не действует вовсе или действует ограниченно. Это в первую очередь касается инвестиционных услуг на рынке ценных бумаг, где гражданин рассматривается не как потребитель, а в качестве предпринимателя. Получается парадоксальная ситуация: государство уже не первый год предпринимает значительные усилия по привлечению вложений граждан в отечественный рынок ценных бумаг, где

⁵⁰ Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

⁵¹ Литвинов А.Д. Жизнь под процентом. Как уберечь деньги от инфляции и мошенников. М.: Редакция «Российской газеты», 2017. С. 98. (160 с.)

гражданин должен брать на себя, по сути дела, весь комплекс коммерческих рисков.

Следует отметить, что в последние годы в глазах государства обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг стало важной и, главное, хорошо осознанной задачей. Изменение отношения государства прослеживается с 2013 года, когда оно из беспристрастного арбитра между потребителями и финансистами стало превращаться в активного творца современного финансового рынка, где роль потребителя становится ключевой, а гарантирование его прав - первостепенной задачей. Наиболее заметными шагами в этом отношении стали наделение Банка России функциями защиты прав потребителей на финансовом рынке, а также принятие серии важнейших законов, направленных на защиту потребителей в наиболее проблемных участках финансового рынка. Это Закон о потребительском кредите, Федеральные законы «Об урегулировании особенностей несостоятельности (банкротства) на территориях Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и ряд других нормативных новшеств.

Сейчас можно констатировать, что государство и общество осознали важнейшую роль потребителей финансовых услуг в создании современного и развитого финансового рынка в Российской Федерации.

Наиболее красноречивым аргументом этого представляется заседание 18 апреля 2017 г. Президиума Государственного Совета по вопросу «О национальной системе защиты прав потребителей». На заседании обсуждались вопросы эффективности национальной системы защиты прав потребителей и создания стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. При этом акцент был

сделан на проблемах защиты прав именно потребителей финансовых услуг. В связи с этим на заседании были отмечены ключевые аспекты, на которые следует обратить особое внимание в сфере защиты прав потребителей.

Первый аспект - потребление финансовых услуг - касается практически всех граждан России, поэтому цена злоупотреблений и мошеннических схем очень высока. Главной целью защиты прав потребителей финансовых услуг является сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья. Кроме этого, это серьезный стимул для бизнеса развиваться, повышать конкурентоспособность своих товаров и услуг, их качество.

Второй аспект - это достижение исторического 25-летнего рубежа Законом о защите прав потребителей. Наш мир значительно изменился с 1992 года, особенно в отношении финансовых услуг. В связи с этим, несмотря на то, что в Закон о защите прав потребителей за время его действия внесено около 300 изменений, государственное регулирование и совершенствование законодательства в рассматриваемой сфере требуют скорейшей актуализации и новаций. На что же следует обратить внимание?

В первую очередь следует более четко определить, в каких случаях граждане попадают в категорию потребителей финансовых услуг и, соответственно, когда им обеспечивается дополнительный уровень правовой защиты.

Например, банковский депозит - это потребительская услуга. Соответственно, все вкладчики коммерческих банков оказываются под защитой Закона о защите прав потребителей.

Однако, когда речь заходит об инвестициях в ценные бумаги, которые государство и финансовые компании предлагают в качестве альтернативы тем же вкладам, оказывается, что в данном случае гражданин приобретает эти услуги не в целях «потребления», а значит, он становится предпринимателем, что автоматически снимает с продавцов услуг ряд очень важных обязательств.

В последнем случае у финансовой компании по отношению к потребителю не возникает четких обязанностей в плане информирования его об инвестиционной услуге, о рисках. Точнее, человек получает информацию, которая ориентирована в большей степени на профессионалов рынка. Иногда эта информация оказывается недостаточной, а иногда избыточной. При этом следует учитывать, что инвестиционные услуги относятся к одним из самых сложных и опасных⁵².

В спорных ситуациях, когда гражданин вынужден отстаивать свои права в суде, с него также снимаются все преференции, положенные потребителю, в частности право на выбор суда для рассмотрения дела, возможность пользоваться бесплатной юридической помощью объединений потребителей, освобождение от уплаты госпошлины.

Кроме этого, в Законе о защите прав потребителей есть механизм, про который, вероятно, слышали почти все россияне, но который работает не слишком эффективно, - это компенсация морального вреда. Потребитель имеет право на такую компенсацию, однако Закон ничего не говорит о том, как должен определяться ее размер, оставляя этот вопрос на усмотрение суда.

Между тем судебная практика свидетельствует о крайне незначительных суммах компенсаций. В свою очередь, перспектива получить в качестве компенсации по результатам судебного разбирательства несколько тысяч рублей мало кого из потребителей может подтолкнуть к отстаиванию своих прав. К тому же она не стимулирует финансовые компании к строгому соблюдению Закона. В этом вопросе необходимы более четкие правовые основы для определения размера компенсации морального вреда, которые должны учитывать в том числе время и усилия, потраченные потребителем на борьбу за восстановление справедливости.

Есть третий аспект, который стимулирует государство к развитию системы защиты прав потребителей финансовых услуг. Он связан с

⁵² Вайпан В.А. Основы правового регулирования цифровой экономики // Право и экономика. 2017. № 11. С. 5.

необходимостью решения фундаментальных задач:

- формирования у граждан доверия к финансовому рынку, к его институтам и инструментам (в данном направлении это первоочередная задача);

- обеспечения финансовой независимости национальной экономики;

- поддержания стабильности развития финансового рынка;

- минимизации негативного влияния внешних шоков.

Только в этом случае страна может рассчитывать на потребителей финансовых услуг как на надежную и постоянную основу для растущего финансового рынка.

В Российской Федерации защита прав потребителей финансовых услуг осуществляется на системной основе. Сформирована и продолжает развиваться многоуровневая государственная система защиты прав граждан в сфере финансового рынка.

Ключевая роль в государственной системе защиты прав принадлежит Службе Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, а в сфере государственного контроля и надзора по финансовому рынку - Банку России, Роспотребнадзору, Федеральная антимонопольная служба России, прокуратуре РФ и Министерство внутренних дел России.

Обилие государственных защитников, которые стоят на страже интересов потребителей финансовых услуг, само по себе не может обеспечить их благоденствия, что подтверждается в исследовании, проведенном в январе 2017 года активистами Общероссийского народного фронта (ОНФ).

Согласно данному исследованию, 41 % всех жалоб граждан направляются в целых пять государственных институтов:

- 1) Банк России – 15 %;

- 2) Федеральная антимонопольная служба России – 12 %;

- 3) Роспотребнадзор – 5 %;

4) Министерство внутренних дел России – 5 %;

5) прокуратуру РФ – 4 %.

Однако 59 % граждан вообще не направляют жалобы ни в один орган государственной власти⁵³.

Результаты всероссийского опроса Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) выявили еще одну проблему. Лишь 15 – 17 % россиян без подсказки могут сегодня правильно ответить на вопрос: какое государственное учреждение занимается надзором в сфере защиты потребителей?

«Молчаливый» отказ граждан от борьбы с нарушителями потребительского законодательства приводит к невозможности полноценного применения надзорного инструментария в отношении недобросовестных участников рынка, нарушающих права потребителей финансовых услуг. Напротив, грамотное использование потребителем претензионного порядка урегулирования спора может привести к нивелированию возникшей проблемы, а при урегулировании спора в судебном порядке - значительно усилить линию защиты прав.

Следует отметить, что в настоящее время Банк России продолжает реализовывать проект «Жалоба как подарок». При этом Банк России рассматривает потребительскую жалобу не только в качестве предмета разбирательства, но и как важнейший источник информации для мониторинга состояния финансового рынка в целом и его отдельных институтов.

В распоряжении потребителей финансовых услуг имеется несколько способов проинформировать Банк России о своих насущных проблемах.

Существуют классические способы подачи обращения: написать письмо и направить его по почте или доставить письмо самостоятельно, передав его в канцелярию Банка России.

⁵³ Литвинов А.Д. Жизнь под процентом. Как уберечь деньги от инфляции и мошенников. М.: Редакция «Российской газеты», 2017. С. 100. (160 с.)

Для подачи обращения можно использовать интернет-приемную, заполнив простую форму, которая находится на первой странице сайта Банка России. В интернет-приемной работает сервис автоматического ответа. Ответ придет быстро, если через интернет-приемную поступают типовая жалоба или вопрос. В этом случае можно сразу получить необходимый результат (например, в ответе могут быть прописаны права потребителя и основные возможности выхода из определенной ситуации).

Имеется и более оперативный канал получения обратной информации от регулятора - это телефон горячей линии контакт-центра. При этом для ускорения обработки обращений потребителей финансовых услуг и оперативности получения информации в настоящее время работают два центра обработки обращений (хаба) Банка России⁵⁴.

Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг планирует в самое ближайшее время перейти от постконтроля (контроля достигнутых показателей) к поведенческому надзору за участниками рынка.

Поведенческий надзор - комплекс правоотношений, связанных с непосредственным взаимодействием участника рынка и потребителя.

Для потребителя введение поведенческого надзора позитивно скажется на его безопасности и интересах.

К концу 2017 года появился новый мощный инструмент воздействия на поведение участников рынка - базовые стандарты саморегулируемых организаций (далее – СРО). В соответствии с вступившим в силу Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»⁵⁵ значительная часть контрольных и регуляторных функций перейдет к саморегулируемым организациям финансового рынка. Базовые стандарты СРО - это не просто требования регулятора и закона, сведенные в отдельный документ. Базовые стандарты

⁵⁴ Вайпан В.А. Основы правового регулирования цифровой экономики // Право и экономика. 2017. № 11. С. 5.

⁵⁵ Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ (в ред. ФЗ от 28.11.2018 № 452-ФЗ) «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» // Собрание законодательства РФ. 2015. № 29 (часть I). Ст. 4349.

могут содержать более жесткие требования, с которыми согласились участники рынка.

Банк России завершает разработку требований к базовым стандартам в части взаимодействия с потребителями финансовых услуг на всех сегментах финансового рынка. Стандарты будут стимулировать ответственное финансовое поведение участников рынка в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе касательно:

- срока ответа на их жалобы;
- информирования о способах досудебного урегулирования спора;
- доступности донесения информации (для целевых групп граждан, не имеющих финансового и юридического образования);
- размещения определенного объема существенной для потребителей финансовых услуг информации на сайте участника рынка;
- получения необходимой информации даже после заключения соответствующего договора по оказанию финансовых услуг.

Еще одна важная задача в сфере защиты прав потребителей - это закрепление в законодательстве права на имущественную защиту интересов потребителей финансовых услуг путем создания страховых или компенсационных фондов. Идеи создания таких фондов обсуждаются давно, однако реально действует пока только защита вкладов в коммерческих банках и инвестиций пенсионных накоплений в негосударственных пенсионных фондах.

На сегодняшний день все вклады в коммерческих банках страхуются на сумму до 1,4 млн. руб. Возмещение выплачивается по каждому банку, в котором у потребителя есть вклад, при этом вклады в одном банке суммируются. Именно благодаря созданию системы страхования вкладов за 13 лет остатки банковских депозитов увеличились с 2,8 до 24 трлн. рублей. В то же время количество розничных брокерских счетов и объемы аккумулированных на них денег остались примерно на уровне начала века.

В настоящее время в Государственной Думе рассматривается проект

закона № 76910-7 «О страховании инвестиций физических лиц на индивидуальных инвестиционных счетах»⁵⁶. Законопроект предполагает создание специального страхового фонда для компенсационных выплат гражданам, которые понесли потери вследствие отзыва лицензий, банкротства профессионального участника рынка ценных бумаг. При этом не будут страховаться рыночные риски, а также потери граждан-инвесторов, которые передают брокерам возможность самостоятельного управления активами. Компенсировать предлагается потери в пределах 1,4 млн. рублей. Фонд будет формироваться исключительно за счет отчислений участников рынка.

Началась работа над созданием системы страхования вложений граждан в КПК, а также в других финансовых институтах.

С 90-х годов прошлого века действует механизм выплаты компенсаций гражданам, пострадавшим от «финансовых пирамид». В соответствии с Указом Президента РФ от 18.11.1995 № 1157 «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров»⁵⁷ был учрежден Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров (далее - Фонд).

В соответствии с уставом Фонд решает три основные задачи:

- 1) осуществление компенсационных выплат россиянам, пострадавшим на российском финансовом рынке;
- 2) формирование и ведение реестра пострадавших граждан;
- 3) формирование и ведение базы компаний и предпринимателей, нарушивших права граждан на финансовом рынке.

В настоящий момент Фонд выплачивает компенсации гражданам, пострадавшим от деятельности более 500 компаний, список которых размещен на сайте Фонда (<http://fedfond.ru/>). Максимальный размер

⁵⁶ Постановление Государственной Думы Федерального Собрания РФ от 21.06.2017 № 1787-7 ГД «О проекте федерального закона № 76910-7 «О страховании инвестиций физических лиц на индивидуальных инвестиционных счетах» // Собрание законодательства РФ. 2017. № 26 (ч. I). Ст. 3811.

⁵⁷ Указ Президента РФ от 18.11.1995 № 1157 (ред. от 19.12.2014) «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров» // Собрание законодательства РФ. 1995. № 47. Ст. 4501.

компенсации не превышает суммы финансовых потерь гражданина (без учета процентов и обещанных доходов). При этом он не может превышать 25 тысяч рублей (для ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны - 250 тысяч рублей).

Потребителям финансовых услуг приходится регулярно сталкиваться с нарушениями своих прав, с использованием участниками рынка негативных практик, противоречащих законным интересам потребителя. В конечном счете перед потребителем встает задача защиты своих прав в споре с финансовой организацией в досудебном и (или) судебном порядке.

Часто россияне, несмотря на наличие огромного позитивного опыта судебного противостояния с нарушителями, отказываются от борьбы, в первую очередь в связи с психологической неготовностью с кем-либо судиться.

В связи с этим чрезвычайно важно стимулировать досудебные формы решения потребительских споров.

Ежегодно российские суды рассматривают сотни тысяч потребительских дел, которые нередко затягиваются на длительный срок. Это, с одной стороны, затрудняет восстановление нарушенных прав граждан, а с другой - оказывает серьезную нагрузку на судебную систему.

Надо признать, что общественные организации, призванные помочь потребителям, заинтересованы в судебном решении споров, поскольку только в этом случае они могут рассчитывать на компенсацию за помощь потребителю в форме штрафа с нарушителя.

Рассмотрим простые правила процедуры защиты прав граждан.

Существует два способа урегулирования потребительского нарушения.

Первый - добровольный (претензионный порядок), который реализуется путем направления нарушителю претензии. В этом случае подразумевается, что нарушитель потребительского законодательства должен добровольно исполнить свои невыполненные или некачественно выполненные обязательства, устранить вред, причиненный нарушением

обязательств, а также уплатить потребителю финансовых услуг положенные по договору или в соответствии с законом неустойки, пени.

Второй - принудительный (судебный порядок), который реализуется посредством подачи искового заявления в суд.

Претензионный порядок урегулирования споров. Конституция РФ гарантирует право любого гражданина на судебную защиту. Однако во многих случаях (в соответствии с законом или договором) перед тем, как подать иск в суд, гражданин должен написать претензию в адрес нарушителя.

Впрочем, юристы рекомендуют в любом случае подавать в адрес нарушителя письменную претензию. Наличие такой претензии всегда позитивно рассматривается судом и увеличивает шансы потребителя на получение серьезных денежных компенсаций от нарушителя его прав.

Претензию необходимо подать в письменной форме. Можно направить претензию заказной почтой с уведомлением о вручении.

В текст претензии следует включить требования о выплате компенсации за вред, причиненный некачественной услугой или неоказанием услуги, штрафов и пеней.

Напомним, что в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей «в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги)... исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа»⁵⁸.

При этом общий размер неустойки не может превышать общую цену работ.

Кроме того, нарушитель должен в добровольном порядке удовлетворить справедливую претензию потребителя. Если он этого не

⁵⁸ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. ФЗ от 18.07.2019 № 191-ФЗ) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

сделает, то в случае судебного разбирательства штрафные санкции для него значительно возрастут.

Срок ответа на претензию может быть предусмотрен договором. Если срок ответа на претензию не предусмотрен договором, целесообразно установить этот срок непосредственно в претензии.

Судебный порядок защиты прав потребителя. В случае если нарушитель потребительского законодательства в установленный срок не ответил на претензию или ответил на нее отказом, следует обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании задолженности.

Если спор потребительский, потребитель освобождается от уплаты госпошлины. Кроме этого, потребитель вправе подавать заявление не только в суд по месту регистрации ответчика, но и в суд по месту своего пребывания или регистрации, а также по месту оказания услуги.

По общему правилу исковое заявление подается в суд по месту нахождения ответчика-организации (ст. 28 ГПК РФ). Для подготовки искового заявления потребитель может воспользоваться бесплатной юридической поддержкой Роспотребнадзора или общественных организаций потребителей.

При позитивном решении суда по иску потребителя нарушитель выплатит неправомерно полученные деньги за неоказанную или некачественно оказанную услугу, неустойку, компенсацию морального вреда, а также штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Иногда общая сумма, полученная потребителем, превышает размер первоначального ущерба в два и более раза.

Потребительское законодательство и сегодня по многим вопросам неплохо защищает права потребителей финансовых услуг. Разгул правового нигилизма со стороны финансовых компаний во многом объясняется тем, что пострадавшие слишком часто отказываются от защиты своих прав. Они сами теряют деньги и стимулируют финансистов к дальнейшим нарушениям.

Поэтому целесообразно отстаивать свои права в соответствии с

законодательством, привлекая к борьбе с нарушителями государственные и общественные институты.

Потребители финансовых услуг играют важнейшую роль в создании современного и развитого финансового рынка, что требует активного развития механизмов защиты их прав, которые, в свою очередь, обеспечивают целостность финансового рынка и доверие потребителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основе проведенного исследования можно заключить, что существуют некоторые проблемы правового регулирования в области защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг, которые требуют внимания законодателя и нуждаются в оптимизации.

Во-первых, целесообразно имплементировать в российское законодательство европейскую концепцию смежных кредитных договоров с установлением планок по максимальной цене товара (работы, услуги) и максимальной сумме возмещения. При этом возможно устанавливать градации, т.е. максимально высокий уровень защиты потребителя при мелких покупках в кредит, который бы снижался при повышении суммы покупки в кредит⁵⁹.

Во-вторых, существующие законодательные схемы для ипотечного рынка трудно назвать оптимальными. Законодательно можно и нужно защитить потребителей от финансовых убытков при просрочках в сдаче приобретаемого в ипотеку жилья, при сдаче его в ненадлежащем качестве. И что еще более важно, обязательства потребителя по кредитному договору, в том числе начисление процентов, ни при каких обстоятельствах не должны возникать до его вселения в качественное жилье. Выявленные после вселения скрытые недостатки жилья (при кредитовании приобретения жилья как на первичном, так и на вторичном рынке) должны влечь уменьшение кредитного обязательства на стоимость их устранения. Урегулирование спорных вопросов с застройщиками должно стать сферой ответственности исключительно банков, но не потребителей финансовых услуг.

В-третьих, в результате реформирования российского законодательства, регулирующего порядок предоставления финансовых услуг, которое проводилось силами специально уполномоченных органов

⁵⁹ Молодыко К.Ю. Концепция смежных кредитных договоров в праве ЕС и ее значение для российского законодательства // Закон. 2017. № 4. С. 43.

государственной власти в области государственного надзора, на наш взгляд, нарушилась сложившаяся ранее отлаженная система защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Поскольку в функции Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров не входят вопросы защиты прав потребителей банковских услуг, то представляется необходимым восстановить такую функцию Роспотребнадзора как органа, имеющего опыт осуществления надзора (контроля) за соблюдением прав заемщиков.

В-четвертых, существующая система судебного рассмотрения споров, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, представляет собой весьма продолжительный по времени и сложный по условиям доказывания процесс, который, несмотря на это, не позволяет в полном объеме обеспечить надлежащий уровень защиты прав участников гражданского оборота. Поскольку, несмотря на наличие общего правила об освобождении потребителя от необходимости доказывать правильность совершенных им действий, при рассмотрении споров о нарушении прав потребителей финансовых услуг суды требуют предоставления потребителем доказательств своего надлежащего поведения и подтверждения незаконности действий, совершенных кредитной или финансовой организацией, обосновывая это формальным равенством сторон гражданских правоотношений и гражданского процесса. Такой вывод подтверждается материалами судебной практики, содержащими ссылки на то, что «заявитель подписал договор с кредитной организацией без каких-либо оговорок, а значит, согласился на все условия, установленные в нем».

С целью формирования системы защиты прав потребителей финансовых услуг, соответствующей международным стандартам защиты прав таких лиц, признанных государством, представляется необходимым закрепить в Законе о защите прав потребителей единый принцип – «потребитель является экономически слабой стороной договора,

нуждающейся в специальной защите».

В-пятых, следует включить в раздел II ГПК РФ подраздел V «Производство по делам, возникающим из договоров об оказании финансовых услуг», в котором установить порядок рассмотрения споров, связанных с защитой прав как потребителей финансовых услуг, так и кредитных организаций, получивших убытки вследствие недобросовестного поведения потребителя. Также в этом подразделе установить, что потребитель в договоре с кредитной или финансовой организацией является слабой стороной, не имеющей возможности каким-либо образом повлиять на содержание самого договора. А, следовательно, именно на кредитную или финансовую организацию должна быть возложена обязанность доказывания того, что при заключении договора, как на преддоговорной стадии, так и на момент его подписания и в процессе исполнения договора, ею не были нарушены условия такого договора.

В-шестых, учитывая принцип соблюдения баланса интересов обеих сторон договора об оказании финансовых услуг, следует обязать потребителя письменно информировать кредитную организацию обо всех изменениях, влияющих на его способность надлежащим образом исполнять обязательства по договору, заключенному с кредитной организацией, в течение десяти дней с момента наступления таких обстоятельств с приложением документов, подтверждающих такие изменения. А также установить обязанность банка в течение десяти дней письменно уведомить заемщика о принятом решении и заключить с ним дополнительное соглашение к кредитному договору об изменении сроков действия кредитного договора и стоимости кредита.

Думается, что учет указанных предложений будет способствовать оптимизации законодательства в области защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

1 Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

2 Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (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 РФ. – 2009. – № 4. – Ст. 445.

3 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 460-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. - 2000. - № 32. - Ст. 3340.

4 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. ФЗ от 16.12.2019 № 430-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301.

5 Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Собрание законодательства РФ. - 2018. - № 24. - Ст. 3390.

6 Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ (в ред. ФЗ от 28.11.2018 № 452-ФЗ) «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» // Собрание законодательства РФ. - 2015. - № 29 (часть I). - Ст. 4349.

7 Федеральный закон от 07.02.2011 № 7-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2018 № 514-ФЗ) «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» // Собрание законодательства РФ. - 2011. - № 7. - Ст. 904.

8 Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019

№ 394-ФЗ) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» // Собрание законодательства РФ. - 2010. - № 27. - Ст. 3435.

9 Федеральный закон от 18.07.2009 № 190-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «О кредитной кооперации» // Собрание законодательства РФ. - 2009. - № 29. - Ст. 3627.

10 Федеральный закон от 19.07.2007 № 196-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «О ломбардах» // Собрание законодательства РФ. - 2007. - № 31. - Ст. 3992.

11 Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 509-ФЗ) «О защите конкуренции» // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 31 (1 ч.). - Ст. 3434.

12 Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 507-ФЗ) «О несостоятельности (банкротстве)» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 43. - Ст. 4190.

13 Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 454-ФЗ) «О рынке ценных бумаг» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 17. - Ст. 1918.

14 Федеральный закон от 08.12.1995 № 193-ФЗ (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 417-ФЗ) «О сельскохозяйственной кооперации» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 50. - Ст. 4870.

15 Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (в ред. ФЗ от 02.12.2019 № 394-ФЗ) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Российская газета. - 1993. - № 6. - С. 14.

16 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. ФЗ от 18.07.2019 № 191-ФЗ) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. Ст. 140.

17 Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (в ред. ФЗ от 27.12.2019 № 507-ФЗ) «О банках и банковской деятельности» // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 6. - Ст. 492.

18 Указ Президента РФ от 18.11.1995 № 1157 (ред. от 19.12.2014) «О

некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 47. - Ст. 4501.

19 Приказ МАП РФ от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» (зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 №1669) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 1999. - № 2. - С. 11.

20 Постановление Государственной Думы Федерального Собрания РФ от 21.06.2017 № 1787-7 ГД «О проекте федерального закона № 76910-7 «О страховании инвестиций физических лиц на индивидуальных инвестиционных счетах» // Собрание законодательства РФ. - 2017. - № 26 (ч. I). - Ст. 3811.

21 Письмо Роспотребнадзора от 11.03.2005 № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

II Специальная литература

22 Code of Civil Procedure as promulgated on 5 December 2005 (Bundesgesetzblatt (BGBl., Federal Law Gazette) I page 3202; 2006 I page 431; 2007 I page 1781), last amended by Article 1 of the Act dated 10 October 2013 (Federal Law Gazette I page 3786) // Министерство юстиции и защиты прав потребителей [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gesetze-im-internet.de/englisch>. - 07.01.2020.

23 Financial Services Bill, 19 November 2009 // Парламент Соединенного королевства: сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmbills>. - 07.01.2020.

24 Агафонова, Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова - М.: Проспект, 2017. - 240 с.

25 Агафонова, Н.Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых

судом при осуществлении защиты прав потребителей / Н.Н. Агафонова // Судья. - 2014. - № 1. - С. 14.

26 Вайпан, В.А. Основы правового регулирования цифровой экономики / В.А. Вайпан // Право и экономика. - 2017. - № 11. - С. 5.

27 Вайпан, В.А. Экономическая концентрация: опыт экономическо-правового исследования рыночных и юридических конструкций: монография / отв. ред. М.А. Егорова. - М.: Юстицинформ, 2016. – 312 с.

28 Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2014 году» / Министерство финансов Российской Федерации. М., 2015. Сайт Министерства финансов Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://minfin.ru/ru/document>. - 07.01.2020.

29 Зарипова, Т.Ю. Понятие рынка финансовых услуг: проблемы правового регулирования / Т.Ю. Зарипова // Вестник Чувашского университета. - 2006. - № 6. - С. 163.

30 Каримуллин, Р.И. Права и обязанности сторон кредитного договора по российскому и германскому праву: автореф. дисс., ... канд. юрид. наук / Р.И. Каримуллин - М., 2001. 24 с.

31 Корпоративное право: учебный курс: в 2 т. / Е.Г. Афанасьева, В.А. Вайпан, А.В. Габов и др.; отв. ред. И.С. Шиткина. - М.: Статут, 2018. - Т. 2. - 990 с.

32 Кратенко, М.В. Страхование ответственности кредитного кооператива: пробелы законодательства и противоречия в судебной практике / М.В. Кратенко // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2018. - № 3. - С. 49.

33 Литвинов, А.Д. Жизнь под процентом. Как уберечь деньги от инфляции и мошенников / А.Д. Литвинов - М.: Редакция «Российской газеты», 2017. - 160 с.

34 Митяй, Е.Д. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях / Е.Д. Митяй, З.В. Каменева //

Современный юрист. - 2015. - № 4. - С. 35.

35 Михайленко, М.Н. Финансовые рынки и институты: учебник для бакалавров / под ред. А.Н. Жилкиной. - М.: Юрайт, 2014. – 458 с.

36 Молодыко, К.Ю. Концепция смежных кредитных договоров в праве ЕС и ее значение для российского законодательства / К.Ю. Молодыко // Закон. - 2017. - № 4. - С. 43.

37 Петрова, С.Д. Проблемы квалификации и разграничения недобросовестной конкуренции и ненадлежащей рекламы финансовых услуг / С.Д. Петрова // Конкурентное право. - 2017. - № 1. - С. 36.

38 Полякова, В.Э. Финансовые услуги / В.Э. Полякова // Финансовый эксперт. - 2018. - № 9. - С. 11.

39 Правонарушения на финансовом рынке. Выявление, анализ и оценка ущерба: справочник для сотрудников правоохранительных органов / Я.М. Миркин, И.В. Зубков, Ю.В. Росляк ; под ред. Г.С. Полтавченко. - М., 2007. – 454 с.

40 Фасмер, М. Этимологический словарь русского языка / М. Фасмер - М., 1986. – 380 с.

41 Шайхеев, Т. Развитие антимонопольного законодательства в России / Т. Шайхеев // Административное право. - 2015. - № 3. - С. 25.

III Правоприменительная практика

42 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. - 2012. - № 156. - С. 11.

43 Определение Верховного Суда РФ от 19.05.2016 № 305-КГ16-4070 по делу № А40-26038/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

44 Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2015 г. № 91-КГ 14-7 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант плюс».

45 Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень Верховного суда РФ. - 2012. - № 4. - С. 17.

46 Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2016) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 13.04.2016) // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 2016. - № 11. - С. 14.

47 Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 29.05.2014 по делу № А70-8887/2013 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

48 Постановление Арбитражного суда Московского округа от 21.01.2016 № Ф05-19663/2015 по делу № А40-26038/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

49 Решение Суда по интеллектуальным правам от 13.04.2016 по делу № СИП-478/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

50 Решение Суда по интеллектуальным правам от 02.12.2015 по делу № СИП-487/2015 [Электронный ресурс]. Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «Консультант Плюс».

51 Информационное письмо Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 13 сентября 2011 г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» // Вестник Высшего арбитражного суда РФ. - 2011. - № 11. - С. 8.

52 Информационное сообщение «О деятельности в сфере финансовых (банковских) услуг». Сайт Управления Федеральной службы по надзору в

сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://70.rospotrebnadzor.ru/directions/prava/104218/>. - 07.01.2020.