

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

Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция
Направленность (профиль) образовательной программы Гражданско-правовой

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
и.о. Зав. кафедрой
 Т. А. Зайцева
« 15 » июня 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Защита прав потребителей в сфере оказания услуг

Исполнитель
студент группы 421061


14.06.2018 Д.С. Трепова

Руководитель
доцент, канд. юр. наук


15.06.2018 О.Д. Васильев

Нормоконтроль
инженер

15.06.18  О.В. Громова

Благовещенск 2018

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

Факультет юридический
Кафедра гражданского права

Утверждаю
Зав. кафедрой
_____ Т.А. Зайцева
«_____» _____ 2018 г.

З А Д А Н И Е

К выпускной квалификационной работе студентки 421об1 группы Юридического факультета Треповой Дарьи Сергеевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Защита прав потребителей в сфере оказания услуг

(утверждена приказом от 27.02.2017 г. № 772уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы: 15.06.2018 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция РФ, Семейный кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Кодекс РФ об административных правонарушениях, федеральные законы, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): закон о защите прав потребителей, федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», выявление проблем развития обязательного страхования гражданской ответственности в России и их решения, общие положения договора страхования гражданской ответственности, проблемы страхования автогражданской ответственности и пути их решения, направления совершенствования законодательного обеспечения обязательного страхования гражданской ответственности

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

7. Дата выдачи задания: 07.12.2017 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы: кандидат юридических наук – Васильев Олег Доржиевич

Задание принял к исполнению _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 52 с., 54 источников

НЕУСТРАНИМЫЙ НЕДОСТАТОК УСЛУГИ, КАЧЕСТВО УСЛУГИ, ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ, ВЫПЛАТА СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ, НЕУСТОЙКА

Вопрос о применении Закона «О защите прав потребителей к специфическому виду отношений в сфере автогражданской ответственности достаточно интересен в плане исследования. Определенная степень урегулированности этих отношений уже отмечается, но с акцентом на законодательство об ОСАГО, а вопросом оказания услуг в связи со страхованием достаточно внимание не уделяется.

Тема бакалаврской работы, ее теоретическая часть, широко изучена ведущими юристами современности, такими как: Селянин А.В., Мотехина М.В., Романович В.Б., Ахмеджанова Э.Ф., Глинка В.И.

Однако проблематика в этом вопросе все же имеется и ее разрешению посвящена данная работа. Объектом бакалаврской работы являются общественные отношения, возникающие из оказания услуг страхования ОСАГО.

Цель работы – проанализировать законы «О защите прав потребителей» и «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», проанализировать судебную практику по этому вопросу, выявить проблемы по оказанию услуг в сфере обязательного страхования и предложить пути их разрешения.

Основу методологии исследований составляют следующие универсальные и специальные юридические методы: императивный, диспозитивный, метод анализа и синтеза, диалектический, логический, сравнительно-правовой, системный, исторический, формально-юридический.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Общая характеристика законодательства в сфере оказания услуг по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)	8
1.1 Закон о защите прав потребителей и некоторые вопросы его применения	8
1.2 Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»	12
2 Характеристика проблем в сфере оказания услуг по обязательному страхованию гражданской ответственности (ОСАГО) и пути их разрешения	17
2.1 Общие положения договора страхования гражданской ответственности	17
2.2 Проблемные вопросы оказания услуг в сфере страхования автогражданской ответственности	19
2.3 Направления совершенствования законодательного обеспечения предоставления услуги в сфере обязательного страхования гражданской ответственности	35
Заключение	42
Библиографический список	46

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

- АПК РФ – Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации;
- ГИБДД – Государственная инспекция безопасности дорожного движения;
- ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;
- ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;
- ДТП – дорожно-транспортное происшествие;
- КоАП РФ – Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- МАП России – Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства;
- ООО – общество с ограниченной ответственностью;
- ОСАГО – обязательное страхование автогражданской ответственности;
- ПАО СК «Росгосстрах» - публичное акционерное общество Страховая компания «Росгосстрах»;
- РСА – Российский союз автостраховщиков;
- СТО – станция технического обслуживания;
- ФЗ – федеральный закон;
- ЦБ РФ – Центральный банк Российской Федерации.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы вызвана внесением изменений в ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», а также вопросах по спорам не урегулированным данным законом.

Согласно статистическим данным в России число автомобилей превысило 56 миллионов. На сегодняшний день в Госавтоинспекции зарегистрировано более 46,8 миллионов легковых автомобилей, 895,5 тысячи автобусов, 2,3 миллиона единиц мототранспорта, 6,4 миллиона грузовых и более 3,2 миллионов прицепов и полуприцепов. Каждый гражданин после приобретения автомобиля обязан оформить полис ОСАГО. Данное действие необходимо для дальнейшей безопасности сторон, после наступления неблагоприятных последствий в виде аварий.

Субъекты, участвующие в гражданских правоотношениях, при различных степенях риска несут большую или меньшую гражданскую ответственность. Для того, чтобы уменьшить возможность убытков, которые возникают вследствие возмещения вреда, необходимо застраховать гражданскую ответственность в РФ. По причине того, что страховку осуществляют частные организации, обеспечение реализации ответственности в конкретном случае осуществить довольно сложно.

Страховые компании как юридическое лицо в силу своего статуса имеют на много больше полномочий, чем гражданин, желающий заключить договор с данной организацией. Регулированием отношений сторон осуществляется нормами Гражданского Кодекса, Федеральным законом «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», Законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Указанные нормативные акты тесно взаимосвязаны между собой, и в части где ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности» не регулирует определенные вопросы, а именно условия заключения договора страхования между владельцем транспортного

средства и страховой компанией, возмещение имущественного и морального вреда, регулируется Законом «О защите прав потребителей».

По причине некоторых пробелов в законодательстве и достаточно большом количестве споров, рассматриваемых в судебном порядке, а их согласно статистическим данным судебного департамента составляет 210 391, при этом 52 797 неоконченных. Возникает необходимость развивать страхование имущественных рисков, которые вызваны использованием частными лицами объектов повышенной опасности, а также механизма оказания услуг страхования.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОБЯЗАТЕЛЬНОМУ СТРАХОВАНИЮ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЛАДЕЛЬЦЕВ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Закон о защите прав потребителей и некоторые вопросы его применения

В Российской Федерации основным, нормативным актом, который предусматривает целый комплекс основных прав потребителя является – Закон «О защите прав потребителей». Написан он таким образом, чтобы его смог применить широкий круг лиц, не зависимо от юридического образования участников правоотношений. Главным фактом является возможность защитить свои интересы, столкнувшись с проблемой их нарушения. Закон образовался, по причине того, что, сравнивая индивидуальных предпринимателей и граждан, которые не являются участником рыночных отношений, можно найти существенной отличие в виде различия в финансовых возможностях для защиты своих прав. Главной его задачей является регулирование отношений, которые возникают между сторонами, а именно потребителем с одной стороны и исполнителем, изготовителем продавцом, с другой.

Правоотношения между сторонами возникает после предоставления определенной услуги организацией или индивидуальным предпринимателем потребителю ¹.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17, под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора ².

Для того, чтобы гражданин мог воспользоваться данным законом потре-

¹ Гридчина Н.Е. Законодательство о защите прав потребителей : методические указания по спецкурсу для студентов направления подготовки: «Юриспруденция». Липецк: Липецкий государственный технический университет, 2016. С. 26.

² Постановление пленума Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156.

битель должен иметь цель удовлетворить личные нужды, и не связывать их с осуществлением предпринимательской деятельности.

При заключении договора в описании предмета необходимо указать ряд условий.

Во-первых, в Законе «О защите прав потребителей» должно четко прописываться качество товара, передаваемое от продавца (исполнителя) потребителю товара (работы, услуги) (п.1 ст.4 закона). Это поможет в дальнейшем избежать проблем, которые связаны с неудовлетворённой покупкой (услугой) ³.

После оказания определенного вида услуги могут возникнуть определенные недостатки.

Существуют различные виды категорий – это неустранимые недостатки и недостатки, которые могут быть устранены.

Неустранимым недостатком услуги (товара) является недостаток, который невозможно устранить, осуществляя комплекс мероприятий по его устранению, для приведения в соответствие с требованиями договора или закона. При условии невозможности пользоваться данным товаром или услугой для которых подобный товар (услуга) используется. Также это распространяется на заключение договора по образцу или описанию ⁴.

Недостатки, которые не могут быть устранены, если покупатель понес соразмерный расходы, а именно оплатил стоимость равной стоимости услуги, либо превышающей ее. Это также касается выгоды, которую потребитель мог получить при ее использовании.

При оформлении договора на выполнение работ или оказание услуг, потребитель может более точно указать качество услуги (товара).

В силу того, что условия в договоре подлежат обязательному исполнению, на исполнителе также лежит обязанность предупреждать заказчика, о всех негативных последствиях, связанных с исполнением его указаний. Он имеет право отказаться выполнять услугу (работу), о чем также обязан уведомить по-

³ Мотехина М.В. Защита прав потребителей : курс лекций [Электронный ресурс]. URL : http://consum.narod.ru/Lecture_6.htm/ (дата обращения: 17.04.2018).

⁴ Постановление пленума Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156.

ребителя ⁵.

Вторым важным условием является срок в договоре. Он устанавливается согласно выполняемому виду работ, либо определенных услуг, прописанных в законе, в ином случае пункт указывается в договоре. Если срок меньше чем срок установлен правилами, он также указывается в соглашении. Порядок определения сроков четко прописывается в законе (п.2 ст.27) ⁶. Определяется срок календарной датой, к которой исполнитель должен начать выполнять работу(услугу) или окончить ее выполнение.

Для того чтобы его правильно его определить, важно знать его начало и окончание. Согласно закону (ст. 191 ГК РФ) течение срока, определенное промежутком времени, исчисляется на следующий день после даты в календаре или наступления определенного события, определяющим его начало. ⁷К примеру: продавец, по заключенному договору купли-продажи 1 сентября, обязан передать товар в течение 7 дней с момента заключения договора, то время исчисления срока начнет истекать со 2 сентября и закончит действие 8 сентября.

Возможно выполнять работу или услугу по частям, с общим сроком выполнения работы или услуги, в условиях договора также отражаются промежуточные сроки. Частные сроки помогают исполнителю выполнить работу более четко и определенно.

Сроки, устанавливающие начала и окончание услуги(работы), возможно изменить только по согласию сторон договора. Если согласии было достигнуто, новые сроки должны быть зафиксированы в договоре или дополнительном соглашении ⁸.

Из перечисленного выше следует, что исполнителю (изготовителю) более выгодно устанавливать срок службы товара, какой он считает приемлемым, ориентируясь на назначение данного товара или услуги. В это входит материа-

⁵ Морева И.М. Правовые основы защиты прав потребителей : учебное пособие. Владивосток : Изд-во ВГУ-ЭС, 2008. С. 136.

⁶ Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 01.05.2017 г.) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 3. Ст. 140.

⁷ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изменениями от 23 мая 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.

⁸ Мотехина М.В. Защита прав потребителей : курс лекций [Электронный ресурс]. URL : http://consum.narod.ru/Lecture_6.htm/ (дата обращения: 17.04.2018).

лы и уровень способности товара конкурировать на рынке. Все это закрепляется в технической документации либо в других соответствующих документах.

В-третьих, на что имеет право потребитель – это на безопасность товара. Услуги (работы) обязательно должны быть безопасны для потребителя (ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»). Заключается это в защищенности жизни, имущества потребителя, здоровья, при обычном условии использования, утилизации, перевоза. Распространяется также на безопасный процесс выполнения работ или услуг⁹.

Требования по безопасности товаров указываются в стандартах, установленных государством, а также в правилах и санитарных нормах. К этому можно отнести нормативно-технические документы.

Согласно комментариям, к закону «О защите прав потребителей», под безопасность следует понимать отсутствие ущерба вероятного причинения вреда¹⁰. Это определение не точно и носит скорее относительный характер. Если на данный момент угрозы нет, есть вероятность ее возникновения в будущем. К примеру: опасности жизни человека угрозы нет, но существует угроза здоровью. Для того, чтобы правильно применить термин «безопасность» в определенном случае, важно четко представлять, что является угрозой, от кого или чего она может идти, на кого (либо) что направлена. Какими способами безопасность нормируется и обеспечивается.

На изготовителе, исполнителе лежит обязанность обеспечить безопасность товара (работы), в указанные сроки службы или годности товара(работы). В ситуации, где срок не был указан, изготовитель обязуется обеспечивать безопасность со дня передачи товара, в течение десяти лет¹¹.

Дашков Л.П. также говорит, что вред, причиненный здоровью, жизни, имуществу, возникшей вследствие необеспечения безопасности подлежит возмещению согласно ст. 14 Закона «О защите прав потребителей».

⁹ Таланцев В.И. Государственная защита прав потребителей на рынке товаров и услуг : учебное пособие. Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2003. С. 42.

¹⁰ Комментарий к Закону РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (постатейный). Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Кодекс».

¹¹ Дашков Л.П. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технология торговли. М. : Дашков и Ко, 2012. С. 91.

В-четвертых, в законе «О защите прав потребителей», а именно в статье 10, говорится об обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) довести определенный объем информации до потребителя. Конкретные способы в Законе «О защите прав потребителей», которыми информация должна доводиться до потребителя не указаны. Информация ограничивается перечисленными способами ее доведения¹².

Информация об услуге (товаре, работе) и какими способами ее можно предоставлять потребителю регулируется законами, а также нормативными актами. К ним относятся указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства. В отдельных случаях может определяться правилами выполнения определенных видов работ, оказания услуг, правилами бытового или другого вида обслуживания, продажи отдельных видов товаров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации на основании статей 26, 38 Закона «О защите прав потребителей».

1.2 Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»

Особое правовое положение института ОСАГО обусловлено его особой правовой регламентацией. Ведь, в Российской Федерации эксплуатация транспортных средств без наличия полиса ОСАГО подлежит административной ответственности по статье 12.37 КоАП РФ «Несоблюдение требований об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», предусматривающей административный штраф в размере восьмисот рублей.¹³

Согласно статистическим данным, взятым с сайта Росправосудие (с 01.01.2017 г. – 22.05.2018 г.). По России было вынесено 37 361 решений, окончено 5 331 дел по договору об ОСАГО. Из них 70 019 дел – о взыскании страхового возмещения, 5 963 – исков, связанных с возмещением ущерба, 962 – ис-

¹² Богдан В.В. О необходимости усиления защиты прав граждан посредством совершенствования закона РФ «О защите прав потребителей»: актуальные проблемы // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. 2011. № 2. С. 24 - 31.

¹³ Калашникова Я.Ю. Актуальность проблемы правового регулирования института ОСАГО в Российской Федерации // Наука. Общество. Государство. 2017. Т. 5. № 3 (19). С. 39 - 44.

ков (заявлений, жалоб) оставленных без рассмотрения.

Законодательство Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств состоит из Гражданского кодекса Российской Федерации, ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», других федеральных законов и издаваемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Закон содержит в себе 6 глав и 34 статьи¹⁴.

В данный законодательный акт постоянно вносятся корректировки, отражающие мнение общества и правоведов в знаковых вопросах действующего правового регламента. Смысл законодательного акта состоит в том, что он описывает все ключевые понятия и основные процедуры, позволяющие защитить права пострадавших при аварии на дороге.

Так 28 апреля 2017 г. вступил в силу Федеральный закон № 49-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон). Прежде всего, изменения коснулись автовладельцев, которые заключили договор страхования гражданско-правовой ответственности, начиная с 28 апреля 2017 г.

Согласно положениям закона, виновные обязаны нести материальную ответственность в целях компенсации вреда, причинённого здоровью и собственности пострадавшей стороны.

Закон об обязательном страховании гражданской ответственности предписывает всем владельцам транспортных средств страховать существующие риски причинения вреда путем заключения владельца транспортных средств со страховщиками договоров обязательного страхования, в которых указываются транспортные средства, гражданская ответственность владельцев которых застрахована.

¹⁴ Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ (с изменениями от 1 июня 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. № 18. Ст. 1720.

Заключается он в отношении владельца транспортного средства, лиц, указанных им в договоре обязательного страхования, или в отношении неограниченного числа лиц, допущенных владельцем к управлению транспортным средством в соответствии с условиями договора обязательного страхования, а также иных лиц, использующих транспортное средство на законном основании. Эксплуатация транспорта на территории России без полисов ОСАГО запрещена.

В нововведениях, закон предписывает страховым компаниям отказаться от денежных компенсаций и перейти на материальное возмещение.

Это означает, что аварийный автомобиль будет ремонтироваться на станциях технического обслуживания (далее – СТО), с которым страховщик заключил договор об обслуживании, при этом нахождение таких СТО от места проживания автовладельца или места ДТП не всегда близко.

При наличии убедительных доводов владелец может при определённых условиях самостоятельно выбрать сервисный центр для восстановления повреждённого транспортного средства. СТО должна гарантировать, что отремонтирует машину в течение 30 дней со дня ее предоставления. При нарушении указанного срока страховщик за каждый день просрочки должен уплатить потерпевшему неустойку в размере 0,5 % суммы страхового возмещения.

Законом также запрещено использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий. Гарантийный срок на работы по восстановительному ремонту – 6 месяцев, а на кузовные работы и работы, связанные с использованием лакокрасочных материалов – 12 месяцев¹⁵.

Что касается денежных выплат, то они станут возможны только в качестве исключений, в случаях если:

- машина не подлежит восстановлению;
- потерпевший погиб в ДТП, а страховку получают наследники;
- потерпевший получил средние или тяжелые травмы при ДТП;
- потерпевший является инвалидом;

¹⁵ Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ (с изменениями от 1 июня 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. № 18. Ст. 1720.

- ремонт дороже максимальной выплаты – 400 тысяч рублей;
- страховая сама согласилась выплатить компенсацию деньгами;
- не удалось найти подходящую станцию техобслуживания.

При неоднократном нарушении страховщиком своих обязательств Банк России имеет право запретить ему возмещение в натуральной форме на срок до одного года. В таком случае страховщик должен будет осуществлять выплаты в денежной форме.

Нельзя однозначно сказать, кому выгодны перечисленные выше изменения – страховым компаниям или автовладельцам. Рынок автострахования переполнен мошенниками, которые используют автоподставы и другие преступные способы.

Если раньше распространенным случаем мошенничества было отслеживание ДТП юристами, которые выезжают на места аварий, скупают у их участников требования, выплачивая им небольшие деньги прямо на месте, а затем через суд взыскивают со страховщиков значительные суммы, то в будущем, такие автоюристы могут перейти на новое направление деятельности – представление в судах интересов автовладельцев, пострадавших от низкого качества проведенных ремонтно-восстановительных работ. В результате страховые компании могут понести еще большие убытки.

Проблемы могут последовать так же и для автовладельцев. Учитывая протяженность Российской Федерации ближайшая станция технического обслуживания, являющаяся официальным дилером, может находиться на расстоянии более 50 км, исходя из этого, ремонтные работы могут проводиться не у официального дилера, что приведет к потере гарантии на транспортное средство.

Однако значительным преимуществом для автовладельцев и еще одной проблемой для страховых компаний может стать обязательность установки новых деталей на все подлежащие страховому ремонту транспортные средства, включая и очень старые автомобили, находящиеся в плохом состоянии. Для страховых компаний это может привести к весьма серьезным убыткам, учиты-

вая, что транспортное средство может сломаться после выхода со станции технического обслуживания, например, по причине изношенности, а не качества выполненных работ.

Таким образом, кроме перечисленных пунктов существует ещё ряд позиций, требующих дальнейшей доработки с учётом объективных реалий. Поэтому Закон и дальше будет подвергаться различным корректировкам.

Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности» тесно взаимосвязан с Законом «О защите прав потребителей». Исходя из общих правил отношениям по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств применяется закон, действующий в момент заключения соответствующего договора страхования. На отношения, возникающие из договора обязательного страхования гражданской ответственности, Закон о защите прав потребителей распространяется в случаях, когда транспортное средство используется исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с предпринимательской и иной экономической деятельностью владельца.

На отношения, возникающие между потерпевшим и профессиональным объединением страховщиков в связи с компенсационными выплатами, Закон о защите прав потребителей не распространяется. Согласно постановлению пленума, в законе существует достаточно много спорных вопросов и проблем.

2 ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОБЯЗАТЕЛЬНОМУ СТРАХОВАНИЮ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ОСАГО) И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

2.1 Общие положения договора страхования гражданской ответственности

В соответствии с Гражданским кодексом договор страхования является одним из видов договора возмездного оказания услуг (п.2 ст. 779). Правила главы 39 «Возмездное оказание услуг» ГК РФ применяются к договорам страхования. Именно с этим связано распространение положений положения глав I, III и IV Закона о защите прав потребителя.

В соответствии с пунктом 3 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации отказ страховщика от заключения договора обязательного страхования автогражданской ответственности при наличии возможности заключить этот договор страхования не допускается¹⁶.

С 2017 года на страховые компании также возложена обязанность по заключению договора обязательного страхования автогражданской ответственности в электронном виде со всеми желающими лицами оформить такие договора онлайн.

Согласно Приказу МАП России № 160, законодательство о защите прав потребителей применяется, только если страхователь является физическим лицом и только в части общих положений. При условии, что лицо не будет заниматься предпринимательской деятельностью. Это связано с тем, что тогда договор страхования будет направлен на удовлетворение личных и бытовых нужд. (статья 934 ГК РФ)¹⁷.

К общим положениям Закона относится, в частности, о праве граждан на предоставление информации (статьи 8 – 12), об ответственности за нарушение

¹⁶ Гранкин А.В. Правовые проблемы, возникающие при заключении договоров об ОСАГО // Сборник материалов XXVI Международной научно-практической конференции. 2017. С. 312 – 316.

¹⁷ Приказ МАП РФ от 20.05.1998 г. № 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 г. № 1669) // Российская газета. 1999. № 5-6.

прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации ¹⁸.

По причине быстрого развития института страхования в России вместе с тем растет число «запутанных» ситуаций со страховыми компаниями. К проблемам относятся ненадлежащее выполнение страховщиками исполнения взятых на себя обязательств, по договору.

Важной причиной нарушений закона является недостаточность знаний у потребителя о длительности периода страхования, при условии изменяющегося законодательства в нестабильных экономических условиях в стране. Это существенно затрудняет возможность реально оценить услуги страхования и должным образом защитить права потребителя, в случае возникновения конфликта.

Из-за отсутствия страховой культуры у потребителей услуг страховых компаний (страховщиков). Приходится констатировать, что добровольный спрос на продукты, предлагаемые на рынке страхования, в России практически отсутствует. В большинстве случаев инициатором при заключении договора выступает работодатель, а не конечный потребитель. Данная страховая ситуация воспринимается населением в большей степени как форма для оплаты медицинских услуг, либо как возможность избежать «общения» с бесплатной медициной ¹⁹. Рядом проблем можно после желания потребителя заключить договор на оказание услуги можно считать: во-первых, это недостаточность или отсутствие полной информации об услуге. Также это касается и критериев для всесторонней оценки страхования.

Во-вторых, гражданин на уровне обывательской жизни не может оценить насколько надежна страховая организация с учетом периода действия договора.

¹⁸ Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 г. № 01/8179-12-32 «О постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

¹⁹Гусятникова Д.Е. Защита прав автовладельца. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. С. 127.

В-третьих, это наличие знаний, умений и готовности правильно действовать в случае нарушения прав страхователя (застрахованного) как потребителя услуг страхования.

Также проблемой страхователей является низкая правовая гармонии обязательных правил и условий деятельности для соответствующего финансового рынка.

Согласно договору страхования, организация осуществляющая страховые услуги, обеспечивает при наступлении страхового случая выплаты страхового возмещения. В ситуации, где страховой случай не наступил, после истечения срока страхования, договор будет считаться исполненным надлежащим образом. Даже при условии невыплаты страхового возмещения.

В договоре предметом является осуществление страховщиком страховой деятельности. Именно поэтому договор страхования является договором на оказание услуг. Регулируются отношения, которые возникают из договора страхования главой 48 «Страхование» (ГК РФ)²⁰. Еще одним нормативным актом является законодательство о страховании.

Согласно всему перечисленному выше и с учетом изложенного в положении статьи 39 Закона «О защите прав потребителей» применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил. Правовые последствия нарушений условий договора страхования определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и специальным законодательством о страховании.

2.2 Проблемные вопросы оказания услуг в сфере страхования автогражданской ответственности

Одной из проблем, вызвавшей обширную дискуссию между представителями органов законодательной власти, общественными организациями, субъектами, осуществляющими страховую деятельность, является проблема страхо-

²⁰ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (с изменениями от 23 мая 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 410.

вых выплат по ОСАГО ²¹.

Данная дискуссия вызвана внесенными изменениями в Федеральный закон от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» в части выплаты страховых сумм, а именно посредством замены денежных выплат за наступление страховых случаев ремонтом пострадавших в результате ДТП транспортных средств.

Сторонники внесенных изменений считают, что нововведения будут способствовать борьбе с так называемыми автоюристами, в результате активной деятельности которых значительная доля страховых случаев урегулируется через суд.

Деятельность таких юристов неоднозначна: есть те, которые действительно помогают гражданам в разрешении сложных спорных ситуаций, но есть и такие, кто действует исключительно в своих интересах, избегая всяческого общения со страховой компанией. Такие посредники, как правило, за бесценок выкупают у пострадавших в ДТП право требования к страховщику и потом выбивают из страховых компаний через суды штрафы и пени в свой карман. В таком случае автолюбитель получает лишь некоторую часть от суммы страховой выплаты и проблемы с уплатой налогов, о которых их никто не предупреждает.

По данным российского союза автостраховщиков (РСА), в 2015 году более 40 процентов всех выплат по суду составили не страховые выплаты – штрафы, расходы на экспертизу, которые не дошли до автовладельцев и достались автоюристам.

Установление приоритета ремонта машины над денежными выплатами позволит решить эту проблему и не даст возможности автоюристам заработать на дополнительных расходах в судах. Это ускорит урегулирование страховых случаев, и автомобилист будет получать то, что ему необходимо в первую очередь, восстановленную машину. Для автовладельца важное преимущество ремонта перед денежной выплатой будет заключаться также в том, что «нату-

²¹ Калашникова Я.Ю. Актуальность проблемы правового регулирования института ОСАГО в Российской Федерации // Наука. Общество. Государство. 2017. Т. 5. № 3 (19). С. 39 – 44.

ральная» выплата будет производиться без учета износа автомобиля, в то время как денежная же выплата, ранее действующая по закону об ОСАГО, рассчитывается с учетом износа деталей и узлов. Кроме того, это создаст цивилизованный рынок авторемонта в стране, так как многим ремонтным центрам придется выйти «из тени» и заключать официальные договоры для получения потока заказов. Противники данных нововведений рассматривают негативные последствия замены денежных выплат натуральной формой, которые, в первую очередь, заключаются в установлении доплаты со стороны владельца восстанавливаемого транспортного средства в следующих случаях:

- стоимость ремонта превышает 400 000 рублей;
- стоимость ремонта превышает 50 000 рублей (при оформлении ДТП без участия ГИБДД);
- если все участники ДТП признаны его виновниками.

При наступлении страхового случая потерпевший обязан не только уведомить страховщика о его наступлении в сроки, установленные Правилами, но и направить страховщику заявление о страховом возмещении и документы, предусмотренные Правилами (пункт 3 статьи 11 Закона об ОСАГО), а также представить на осмотр поврежденное в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство и/или иное поврежденное имущество (пункт 10 статьи 12 Закона об ОСАГО). В заявлении о страховом возмещении потерпевший должен также сообщить о другом известном ему на момент подачи заявления ущербе, кроме расходов на восстановление поврежденного имущества, который подлежит возмещению (например, об утрате товарной стоимости, о расходах на эвакуацию транспортного средства с места дорожно-транспортного происшествия и т.п.).

При нарушении страховщиком своих обязательств по выдаче потерпевшему направления на ремонт или по выплате страхового возмещения в денежном эквиваленте потерпевший вправе обратиться в суд с исковым заявлением о

взыскании страхового возмещения в форме страховой выплаты²².

При нарушении страховщиком требований об организации восстановительного ремонта потерпевший вправе также обратиться в суд с иском о понуждении страховщика к совершению требуемых действий, в том числе выдаче направления на ремонт (пункт 1 статьи 3083 ГК РФ). По ходатайству истца судом могут быть присуждены денежные средства на случай неисполнения соответствующего судебного акта в пользу потерпевшего (судебная неустойка). Данная проблема хорошо видна в судебной практике.

В Благовещенском городском суде было рассмотрено гражданское дело по иску Ушакова А. А. к ПАО СК «Росгосстрах» о взыскании страхового возмещения, убытков, судебных расходов, штрафа, компенсации морального вреда. Ушаков А.А. обратился в суд с исковыми требованиями к ПАО СК «Росгосстрах» о взыскании страхового возмещения в сумме 64400 рублей, убытков по оплате независимой автотехнической экспертизы в сумме 25000 рублей, компенсации морального вреда в сумме 5000 рублей, штрафа в размере 50 % от общей взысканной суммы, расходов по²³ оплате услуг нотариуса в сумме 1950 рублей, почтовых расходов в сумме 320 рублей, расходов по оплате услуг представителя в сумме 3500 рублей. В обосновании указав, что 24 августа 2017 года в г. Благовещенске произошло ДТП с участием автомобилей Toyota PORTE под управлением Ушакова А.А., и автомобиля Toyota RRIUS под управлением Мишук Я.А., в результате которого автомобилю Toyota PORTE причинены технические повреждения. Он обратился в страховую компанию за выплатой страхового возмещения. Страховщик определил сумму выплаты в размере 26400 рублей. 30 октября 2017 года, но истец, не согласившись с размером страхового возмещения, обратился в страховую компанию²⁴.

Страховая компания не провела независимую экспертизу, возмещения не доплатила. В своем решении суд удовлетворил требования, а именно указал

²² Калашникова Я.Ю. Актуальность проблемы правового регулирования института ОСАГО в Российской Федерации // Наука. Общество. Государство. 2017. Т. 5. № 3 (19). С. 39 – 44.

²³ Решение по делу 2-1406/2018 ~ М-144/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. URL : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580960729/> (дата обращения : 18.05.2018).

²⁴ Там же.

взыскать с ПАО СК «Росгосстрах» в пользу Ушакова А.А. сумму страхового возмещения в размере 64400 рублей. Ссылаясь на то, что обоснование доводов о размере страхового возмещения истец ссылается на экспертное заключение, выполненное ООО «Независимая автотехническая судебная экспертиза».

Таким образом, принятые нововведения в отношении натурального возмещения необходимо рассматривать как некую льготу, которую законодатель предоставляет рынку, так как для страховых компаний данная мера станет хорошей предпосылкой для борьбы с автомошенничеством. Однако на первоначальном этапе введения данной меры могут возникнуть некоторые проблемы, связанные с нарушениями организациями, осуществляющими ремонт, сроков выполнения работ, а также привлечением дополнительных средств на восстановление имущества со стороны пострадавшего лица. Также особое внимание регулирующему органу необходимо уделить проблеме недостаточной информированности населения.

Очень часто оплата по договору ОСАГО не соответствует среднерыночной стоимости ремонта поврежденного автомобиля и является недостаточной для его восстановления

Так в Благовещенском городском суде 11 января 2017 года была рассмотрено в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Т. к ПАО СК «Росгосстрах» о взыскании страхового возмещения, судебных расходов. В судебном заседании от истца выступал его представитель, который обратился в суд с данным иском, в обоснование заявленных требований указав, произошло дорожно-транспортное происшествие, в результате которого был поврежден автомобиль истца. Виновником ДТП был признан ТретьеЛицо1.

В связи с тем, что автогражданская ответственность истца застрахована в ПАО СК «Росгосстрах», воспользовавшись своим правом на страховую выплату, истец обратился с заявлением в страховую компанию. Страховой компанией было осмотрено поврежденное транспортное средство, организована независимая техническая экспертиза. Однако, данная сумма явно не соответствует среднерыночной стоимости ремонта поврежденного автомобиля и являлась недо-

статочной для его восстановления²⁵. Суд данное требование удовлетворил и обязал взыскать с ПАО СК «Росгосстрах» в пользу Т. не выплаченное страховое возмещение.

Очень важным вопросом является применение положений о неустойке по договору ОСАГО.

Согласно ст. 330 ГК РФ неустойка (штраф, пеня) – это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

Как следует из положений ст. 329 ГК РФ, исполнение обязательств может быть обеспечено неустойкой, залогом, удержанием вещи должника, поручительством, независимой гарантией, задатком, обеспечительным платежом и другими способами, предусмотренными законом или в рамках договора.²⁶

В рамках настоящей статьи неустойку можно рассмотреть, как один из основных способов обеспечения надлежащего исполнения обязательств, страховой компанией, возложенных на нее Федеральным законом «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ.

Как следует из Федерального закона от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – ФЗ «Об ОСАГО»), главной его целью является защита прав потерпевших на получения возмещений вреда, который был причинен их жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортных средств другими лицами²⁷. Для достижения этой цели законодателем предусмотрены меры обеспечения надлежащего исполнения своей части обязательств, возложенных на страховую компанию так, п. 21 ст. 12 ФЗ «Об ОСАГО» установлено, что в

²⁵ Решение по делу 2-710/2017 ~ М-12179/2016 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. URL : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-561950724> (дата обращения : 20.05.2018).

²⁶ Джамалов Т.З. Неустойка как один из способов обеспечения надлежащего исполнения обязательств по договору ОСАГО // Аллея науки. 2017. Т. 2. № 10. С. 628 - 631.

²⁷ Суханов Е.А. Гражданское право. М. : Юристъ, 2001. С. 56.

течение двадцати календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня принятия к рассмотрению заявления потерпевшего о страховом возмещении или прямом возмещении убытков и приложенных к нему документов, которые предусмотрены правилами обязательного страхования, страховая компания обязана произвести страховую выплату потерпевшему, или после осмотра выдать направление на ремонт в одну из станций технического обслуживания, сотрудничающих со страховой компанией, либо, в случае наличия оснований, направить мотивированный отказ в осуществлении данных действий.

В том случае, если страховая компания не исполнила надлежащим образом, возложенные на нее ФЗ «Об ОСАГО» обязанности по выплате страховой суммы или направления на ремонт, она за каждый день просрочки должна выплачивать потерпевшей стороне неустойку в размере одного процента от определенной суммы страхового возмещения по виду причиненного вреда.

Правовой институт ответственности страховщика – комплексное юридическое понятие, затрагивающее несколько отраслей права. Институт неустойки по договору ОСАГО является базовым инструментом правовой защиты наименее защищенной в договоре страхования стороны, а именно граждан, страхователей транспортных средств. Согласно Положения Гражданского кодекса РФ о неустойке не содержат в себе каких-либо ограничений для определения сторонами обязательства размера обеспечивающей его неустойки. Но учитывая особенности нормативно-правового регулирования исследуемой сферы общественных отношений, нельзя не учитывать искусственного ограничения размеров неустоек.

Между тем положения об уменьшении неустоек применяемые по общим правилам нормативно-правового регулирования, вполне применимы к процедурам взыскания страхователем сумм страхового возмещения и неустойки со стороны страховщика (страховой компании), которая будет использовать данную нормативную «лазейку» с целью снижения расходов на выплату неустоек по неисполненным в срок обязательствам по выплате страховых возмещений.

Так, согласно части первой статьи 333 ГК РФ нормативно предусмотрено

право уменьшения неустойки самостоятельным решением суда, если заявленная страхователем неустойка будет явно несоразмерна последствиям нарушения страховщиком своего обязательства. Закрепление названной нормы, а также предоставление суду возможности снижения размеров неустойки в случае, когда она чрезмерна по сравнению с последствиями нарушения обязательств является одним из предусмотренных законом способов, постараться исключить всякого рода злоупотребления правом на свободное определение размеров неустойки.

Названная норма статьи 333 ГК РФ по своему существу направлена на реализацию требования часть 3 статьи 17 Конституции Российской Федерации, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

Вместе с тем часть 1 статьи 333 ГК РФ, предусматривает возможность установления судом баланса между применяемой к нарушителю мерой ответственности и размером действительного ущерба, который был причинен в результате совершенного правонарушения, но не предполагает ситуаций о том, что суд в части снижения неустойки обладает абсолютной инициативой. Согласно п. 2 ст. 1 ГК РФ, неустойка может быть уменьшена судом только при наличии соответствующего ходатайства со стороны ответчика, в данном случае страховщика. В случае несоблюдения данного нормативного баланса, законодатель рисковал установить норму, согласно которой суд выступал бы в пользу одной из сторон чем нарушал бы общие принципы состязательности судебных процедур. Исходя из сказанного нормативное положение, закрепленное в части первой статьи 333 ГК РФ по своему нормативному смыслу, а также смыслу, придаваемому ему сложившейся правоприменительной практикой, не допускает возможности решения судом вопроса о снижении размера неустойки по мотиву явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства без представления ответчиками доказательств, подтверждающих такую несоразмерность, без предоставления им возможности для подготовки и обоснования своих доводов, без обсуждения этого вопроса в судебном заседании.

Суды активно снижают неустойку по делам о защите прав потребителей страховых услуг в том числе в сфере обязательного страхования ответственности собственников транспортных средств. Зачастую в исковых заявлениях страховщиков фигурируют чрезмерно крупные суммы неустоек, и их взыскание в пользу страхователя за счет страховщика может привести к неоправданному ущемлению прав такого страховщика. Но главная проблема по данной особенности взыскания неустойки в рассматриваемой категории дел заключается не в самом факте снижения такой неустойки, а в применяемой судами формуле снижения неустойки, которой нормативно не существует. Данное обстоятельство является существенным пробелом в праве, что приводит к неоднородности судебной практики в рассматриваемой сфере общественных отношений.

В настоящее время существует риск того, что потерпевший, имея на руках договор страхования может не получить положенного ему страхового возмещения, а также сумм положенных ему неустоек, за ненадлежащее исполнение страховщиком своих обязательств перед страхователем по выплате страхового возмещения. Следует отметить необходимость устранения пробела в праве, касающегося отсутствия формул расчета снижения пени на основании заявлений.

Более ясно это можно увидеть в судебной практике. В открытом судебном заседании были рассмотрены материалы гражданского дела по иску Косенко И.В. к ООО «Национальная страховая группа – «РОСЭНЕРГО» о взыскании страхового возмещения, судебных расходов, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда ²⁸.

Истец Косенко И.В. обратилась в суд с данным иском, в обоснование которого указала, что произошло дорожно-транспортное происшествие с участием автомобиля марки, принадлежащего ей. В результате ДТП её транспортному средству были причинены механические повреждения. Ответчиком в установленном законом порядке ей было выплачено страховое возмещение. В соответствии с экспертным заключением была установлена стоимость восстановитель-

²⁸ Решение по делу 2-2278/2017 ~ М-2169/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. URL : <http://sudact.ru/regular/doc/KNWd4NppfvQm> (дата обращения : 20.05.2018).

ного ремонта автомобиля ²⁹. Таким образом, имеется недоплата в части страхового возмещения. В связи с возникшим спором были понесены расходы, связанные с производством экспертизы, оплатой услуг по оформлению полномочий представителя. Также возникли основания для взыскания неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. Истец просит суд взыскать с ООО «Национальная страховая группа – «РОСЭНЕРГО» недоплату по страховой выплате и возмещению расходов, связанных с ДТП в размере, неустойку в размере, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере, компенсацию морального вреда в размере.

Что касается неустойки то судом установлено, что ответчиком не выполнено требование Закона о выплате истцу, как страхователю, полной стоимости страхового возмещения. Ответом на претензию требования истца удовлетворены не были.

До настоящего времени требования потребителя ответчиком также не удовлетворены, что является основанием для взыскания с ответчика в пользу Косенко И.В. неустойки. В вынесенном решении суд обязывает страховую компанию выплатить неустойку.

Возмещение морального вреда также является довольно спорным вопросом, который предстоит решить суду самостоятельно.

Понятие компенсации морального вреда указано в статье 151 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда ³⁰. Согласно основаниям, статьи 1100 есть случаи, когда компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины причинителя вреда:

²⁹ Там же.

³⁰ Романович В.Б. К вопросу о взыскании морального вреда по делам о защите прав потребителей // Отечественная юриспруденция. 2016. № 10. С. 28 - 30.

– вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности;

– вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного привлечения к уголовной ответственности, незаконного применения в качестве меры пресечения заключения под стражу или подписки о невыезде, незаконного наложения административного взыскания в виде ареста или исправительных работ;

– вред причинен распространением сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию;

Так, статья 15 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) прямо указывает на то, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда исключительно при наличии его вины. При этом размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Следует обратить внимание на то, что согласно разъяснению, содержащемуся в пункте 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 г. № 17, при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Иными словами, в том случае, если судом будет констатирован факт нарушения прав потребителя, с виновного субъекта компенсация морального вреда будет взыскана в любом случае, вне зависимости от того, предоставит ли истец какие-либо доказательства претерпевания им нравственных и физических страданий или нет, любые доводы об отсутствии доказательств будут и должны признаваться несостоятельными.

Однако введение и последующее применение норм о компенсации морального вреда породило значительное количество дискуссионных вопросов, являющихся основой для возникновения множества проблем в сфере судебной практики. В первую очередь это касается объективной оценки судебными органами моральных и физических страданий потерпевшей стороны, в отсутствие какой – либо единой, официальной методики, позволяющей корректно и единообразно определять размер компенсации причиненного потребителю вреда.

Анализ мотивировочных частей судебных решений по делам о защите прав потребителей касательно отказа во взыскании компенсации морального вреда либо взыскании ее в меньшем размере, чем требовал истец, показывает неутешительную для пострадавшей стороны статистику: как правило, взыскиваемая компенсация представляет собой весьма скромную сумму, ее максимальный размер крайне редко доходит до десяти тысяч рублей, ограничиваясь одной – двумя тысячами, которые едва ли способны действительно компенсировать причиненный потребителю моральный вред.

На сегодняшний день отслеживается весьма явная тенденция занижения судами размеров заявленных требований потребителей о компенсации морального вреда, кроме того, итоговая взыскиваемая сумма зачастую практически в пять – шесть раз меньше изначально предъявленного размера.

Так в Белогорском городском суде было рассмотрено дело по иску Гаврилюк О.И. к ООО «Национальная страховая группа – «РОСЭНЕРГО» о взыскании страхового возмещения, судебных расходов³¹, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. Истец в иске просит суд взыскать с ООО «Национальная страховая группа – «РОСЭНЕРГО» недоплату по страховой выплате в размере, судебные расходы, неустойку, штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, компенсацию морального вреда. Суд данное решение удовлетворил частично, в части морального вреда указал, что, исходя из требований разумности и справедливости при определении размера

³¹ Решение по делу 2-2256/2017 ~ М-2147/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. URL : <http://sudact.ru/regular/doc/CGIjXQmRenbf> (дата обращения : 20.05.2018).

компенсации морального вреда, что предусмотрено ст. 1101 ГК РФ, суд принимает во внимание то обстоятельство, что, обращаясь к страховщику за выплатой страхового возмещения, истец рассчитывал на его получение в размере, позволяющем привести повреждённое имущество в доаварийное состояние³².

Ненадлежащее же исполнение ответчиком указанных обязательств причинило истцу нравственные страдания, размер компенсации которых суд оценивает в гораздо меньшем размере, чем заявлено в иске.

Еще одно гражданское дело по которому вынесли судебное решение, рассматривалось в Благовещенский городской суде по иску Мещерякова К.И. к ПАО СК «Росгосстрах» о взыскании страхового возмещения, убытков, судебных расходов, штрафа, компенсации морального вреда. В своем иске истец указал, что по вине ответчика ему причинен моральный вред на сумму 5000 рублей.

В решении суд, в части морального вреда, удовлетворил в сумме 500 рублей. В своем обосновании он указывает, что, исходя из требований разумности и справедливости при определении размера компенсации морального вреда, что предусмотрено ст. 1101 ГК РФ, суд принимает во внимание то обстоятельство, что, обращаясь к страховщику за выплатой страхового возмещения, истец рассчитывал на его получение в размере³³, позволяющем привести поврежденное имущество в доаварийное состояние.

Еще одним спорным вопросом является нарушении страховщиком своих обязательств по выдаче потерпевшему направления на ремонт или по выплате страхового возмещения в денежном эквиваленте. При нарушении страховщиком своих обязанностей потерпевший вправе обратиться в суд с иском о взыскании страхового возмещения в форме страховой выплаты.

При нарушении страховщиком требований об организации восстановительного ремонта потерпевший вправе также обратиться в суд с иском о понуждении страховщика к совершению требуемых действий, в том числе выдаче

³² Там же.

³³ Решение по делу 2-1323/2018 ~ М-61/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. URL : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580960720> (дата обращения : 20.05.2018).

направления на ремонт (пункт 1 статьи 3083 ГК РФ). По ходатайству истца судом могут быть присуждены денежные средства на случай неисполнения соответствующего судебного акта в пользу потерпевшего (судебная неустойка).

Примером может являться рассмотренное гражданское дело в открытом судебном заседании по иску Костычева Р.В. к ПАО СК «Росгосстрах», ООО «Бакалея» о взыскании страховой выплаты, возмещении материального ущерба, причиненного в результате дорожно-транспортного происшествия, взыскании компенсации морального вреда, судебных расходов.

Костычев Р.В. обратился в Благовещенский городской суд с настоящим иском к ПАО СК «Росгосстрах», ООО «Бакалея». Как следует из изложенных в заявлении обстоятельств, устных пояснений истца и его представителя в ходе судебного разбирательства, 11 февраля 2015 года в Благовещенском районе произошло дорожно-транспортное происшествие, в результате которого автомобилю истца «ТОУОТА НИАСЕ», были причинены технические повреждения. Виновным в данном происшествии признан Кондюков А.М., управлявший транспортным средством «МТЗ 82», с прицепом «2ПТС-4», автогражданская ответственность владельца которого ³⁴ застрахована в ПАО СК «Росгосстрах». Воспользовавшись своим правом на получение страхового возмещения, Костычев Р.В. обратился с заявлением о страховой выплате к указанному страховщику, однако, до настоящего времени соответствующая выплата истцу не была произведена.

Истец считает, что действия страховой компании являются незаконными, нарушающими его права и интересы.

Требования истца суд удовлетворил и в решении обязал взыскать с ПАО СК «Росгосстрах» в пользу Костычева Р.В. страховое возмещение причиненного материального ущерба в размере 120 000 рублей, штраф в размере 20 000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 1 000 рублей, расходы по оплате услуг представителя в размере 726 рублей 60 копеек, расходы на прове-

³⁴ Решение по делу 2-127/2017 (2-8098/2016;) ~ М-6036/2016. [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. URL : <http://sudact.ru/regular/doc/VweIjcIzjmS> (дата обращения : 20.05.2018).

дение судебной экспертизы в размере 3 633 рублей, почтовые расходы в размере 60 рублей 74 копеек; всего взыскать в сумме 145 420 рублей 34 копеек. В мотивировочной части суд сослался на следующие нормативные акты.

Возможность применения законодательства о защите прав потребителей к настоящим правоотношениям указал Верховный Суд РФ в пунктах 1, 2 Постановления от 29 января 2015 года № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», согласно которым отношения по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств регулируются, в том числе, нормами Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в части, не урегулированной специальными законами. На отношения, возникающие из договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, Закон о защите прав потребителей распространяется в случаях, когда страхование осуществляется исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности.

Нарушение прав потребителя (истца) виновными действиями ответчика ПАО СК «Росгосстрах», не выплатившего истцу страховое возмещение, судом было установлено.

Также одной из проблемы в законодательстве об обязательном страховании является не принятие страховщиком транспортного средства для осмотра.

Согласно ч. 30 Постановлению Пленума Верховного Суда «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Страховщик обязан осмотреть поврежденное транспортное средство, иное имущество или его остатки в срок не более чем пять рабочих дней со дня поступления заявления о страховом возмещении или прямом возмещении убытков с приложенными документами, предусмотренными Правилами, если иной срок не согласован страховщиком с

потерпевшим (абзац первый пункта 11 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Под надлежащим исполнением обязанности страховщика по организации независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) следует понимать направление в названный срок уведомления с указанием даты, времени и места проведения такой экспертизы (пункт 3.11 Правил).

При этом уведомление считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило потерпевшему, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или он не ознакомился с ним (пункт 2 статьи 1651 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если потерпевший уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, и она была возвращена по истечении срока хранения. Бремя доказывания факта направления и доставки уведомления потерпевшему лежит на страховщике (статья 56 ГПК РФ и статья 65 АПК РФ).

При наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком о характере и перечне видимых повреждений имущества и (или) об обстоятельствах причинения вреда в связи с повреждением имущества в результате дорожно-транспортного происшествия страховщик в течение пяти рабочих дней со дня поступления заявления о страховом возмещении или прямом возмещении убытков с приложенными документами, предусмотренными Правилами, если иной срок не согласован страховщиком с потерпевшим, организует независимую техническую экспертизу или независимую экспертизу (оценку).

Независимая техническая экспертиза или независимая экспертиза (оценка) поврежденного имущества или его остатков проводится не позднее двадцати календарных дней (за исключением нерабочих праздничных дней) со дня принятия к рассмотрению заявления потерпевшего о страховом возмещении или прямом возмещении убытков и приложенных к нему документов, предусмотренных Правилами (пункт 21 статьи 12 Закона об ОСАГО).

02 марта 2018 года в Благовещенском городском суде по Амурской области в открытом судебном заседании было рассмотрено гражданское дело по иску Гаврюченко Р.С. к ПАО СК «Росгосстрах» о взыскании страхового возме-

щения, штрафа, компенсации морального вреда, судебных расходов.

Гаврюченко Р.С. обратился в Благовещенский городской суд с настоящим иском к ПАО СК «Росгосстрах». Как следует из изложенных в заявлении обстоятельств, устных пояснений представителя истца в ходе судебного разбирательства, 07 сентября 2017 года в г. Благовещенске произошло дорожно-транспортное происшествие, участниками которого стали автомобиль истца «TOYOTA CROWN» и автомобиль «LADA 212140», под управлением Ковацкого С.И.

В результате указанного дорожно-транспортного происшествия автомобилю истца «TOYOTA CROWN», были причинены технические повреждения. Виновным в данном происшествии признан Ковацкий С.И., управлявший автомобилем «LADA 212140». 18 сентября 2017 года истец обратился в ПАО СК «Росгосстрах» с заявлением о страховой выплате, приложив документы, предусмотренные п. 3.10 Правилами ОСАГО – Положение ЦБ РФ № 431-П от 19.09.2014 г. «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

ПАО СК «Росгосстрах» направило письмо с направлением на технический ремонт на станцию технического обслуживания. Однако станция технического обслуживания не приняла на ремонт транспортное средство.

В подтверждение данного факта истцом было предоставлено заключение эксперта ООО «Центр независимых автотехнических экспертиз». Оснований сомневаться в достоверности и правильности определенной экспертом – техником ООО «Центр независимых автотехнических экспертиз» стоимости ущерба, оснований у суда не имелось³⁵. В вынесенном решении суд удовлетворил данные требования, и обязал взыскать с ПАО СК «Росгосстрах» в пользу Гаврюченко Р.С. страховое возмещение причиненного ущерба.

2.3 Направления совершенствования законодательного обеспечения предоставления услуги в сфере обязательного страхования гражданской

³⁵ Решение по делу 2-1886/2018 ~ М-199/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. URL : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580906841> (дата обращения : 20.05.2018).

ответственности

Очень важно в настоящее время повысить эффективность рынка страхования для потребителей. В многообразии проблем можно выделить основные направления, нуждающиеся в изменениях. Важно учесть все особенности при заключении договора страхования с потребителем, являющимся в договоре экономически слабой стороной.

В законодательстве на данный момент не содержится перечень специальных положений, которые регулируют вопросы по договору страхования с гражданами. Более точное выражение можно выделить лишь в сфере обязательного страхования. Связано это с тем, что в законе указываются основные параметры продукта и потребителю уже предлагают похожий товар.

При заключении договора страхования не указываются перечень обязательных требований по информированию потребителя. В ст.6, ст.8 – Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» указываются довольно поверхностная информация о страховщике (брокере, страховом агенте). Страховщик или страховой агент только обязуется предоставить общую информацию о себе. И если от лица, который хочет застраховаться поступил запрос, либо согласно положению, содержащимся в договоре страхования. Страховщик разъясняет заинтересованным лицам всю непонятную им информацию³⁶.

Еще одним побелелом в законе является отсутствие установленной ответственности страховщика или страхового агента довести до потребителя информацию об основных положениях договора. В Законе «О защите прав потребителей» указывается необходимость предоставить информации об услугах потребителю. Но это сложно сделать, учитывая определенную специфику финансовых услуг, в том числе страховых.

В связи с эти ряд авторов предлагает провести ряд мероприятий, направленный на повышения качества, предоставляемой информации об услугах

³⁶ Закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 (ред. от 31.12.2017) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2018) // Российская газета. 1993. № 6.

страхования.

Необходимо проводить контроль качества информации, предоставляемой страховыми агентами, брокерами. Информация должна быть полной, доступной для понимания обычными потребителями, также должна отсутствовать двойственность в понимании.

Целью данного мероприятия является предоставление гражданину(потребителю) любого уровня подготовки разобраться в условиях предлагаемых продуктов. Это позволит сравнить все предлагаемые кредитный продукты и выбрать наиболее подходящий для целей потребителя. От этого будут зависеть риски, понесенные потребителем в конкретной ситуации.

Данная форма предоставления информации позволит российскому рынку страхования: во-первых, кратко изложить условия конкретного страхования, во-вторых, для лучшего выбора услуги будет «выгодно» сравнить предлагаемые рынком продукты. Ведь они по предоставленным показателям будут выглядеть «прозрачными». После проведенного анализа потребитель сможет сравнить и выбрать наиболее существенный и подходящие к его жизненной ситуации условия.

В-третьих, с учетом финансовой грамотности потребителя важно найти подход к каждому и дать действительно понятные разъяснения каждого пункта договора.

Для того, чтобы потребитель мог быть более уверенным при получении услуг страхования, можно создать базу с информацией о недобросовестности того или иного страховщика. Ведь в практике очень часто потребитель сталкивается с дезориентацией описания финансовых услуг. Информация предоставляется с целью ввести гражданина в заблуждение и получить определенную выгоду. Дополнительные услуги часто предоставляются по завышенным ценам.

Агент, потребитель, брокер обязаны предоставить потребителю предшествующую заключению договора информацию. Она должна содержать определенные данные в соответствии со ст. 6,8 «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Информация о перечне основных страховых продук-

тов должна быть обобщенной, которая предлагается для определенного вида страхования. Должна предоставляться информация о перечне страховых случаев, предусмотренных каждым из предлагаемых продуктов, размере страховой премии. К ним должно прилагаться пример расчета в абсолютных цифрах. Сообщить о все необходимые документы необходимых для выплаты возмещения³⁷.

Такая форма смогла бы помочь потребителю с большей ответственностью относиться к вопросам заключения договора. Проведение анализа потребностей и рисков при заключении договора позволит гражданина чувствовать себя увереннее.

На практике очень часто встречаются ситуации, когда банк при подписании кредитного договора, обязательным условием ставит заключение договора личного страхования в пользу кредитной организации.

В своем роде страхование является самостоятельной услугой. Поэтому в ситуации где при предоставлении кредита необходимо обязательно осуществить страхование, значительно ущемляет права потребителя.

Частью 3 статьи 14.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях закреплена административная ответственность юридических лиц за осуществление предпринимательской деятельности с нарушением требований и условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией).

Для решения данной проблемы потребителю перед заключением договора кредитования необходимо преждевременно направить запрос в банк. В нем должна содержаться просьба о предоставлении Условий кредитного договор. Это поможет в спокойной обстановке изучить все необходимые материалы, что позволит при заключении договора выбрать для себя более приемлемые условия.

В ситуации, где на запрос банк отказывается предоставлять необходимые

³⁷ Закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 (ред. от 31.12.2017) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2018) // Российская газета. 1993. № 6.

документы, действия банка будут квалифицироваться как нарушение. Согласно ФЗ «О защите прав потребителя» (ст. 8, 9, 10) получение необходимой информацией является обязательным условием предоставления услуг³⁸.

Согласно ч. 2 ст.16 Закона «О защите прав потребителей» запрещено обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Судебная практика истолковывает данную норму следующим образом: данное требование распространится на случаи, где сама (работа, услуга) и следующая работа или услуга предоставляется одним и тем же лицом.

В полномочие кредитной организации не входит осуществление страховой деятельности. Это указывается в ст. 5 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», поэтому страховщиком всегда является другой лицо³⁹.

Согласно с этим страховщиком будет являться другое лицо.

Из содержания статьи 421 ГК РФ, граждане и юридические лица при заключении договора свободны в своем выборе. Не допускается принуждение к заключению договора. Исключением являются случаи, когда необходимо заключить договор согласно кодексу, закону или договору. Невозможно возложить на человека обязанность по закону страховать свою жизнь или здоровье.

Таким образом, при навязывании страховой компанией дополнительных услуг при заключении договора обязательного страхования автогражданской ответственности она может быть привлечена к административной ответственности, предусмотренной часть 3 статьи 14.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях⁴⁰.

В Информационном письме Федеральной службы страхового надзора от 22 ноября 2010 г. № 8934/02-03 «По вопросам личного страхования заемщиков» указана определенная позиция. После собирания информации и обобщения Фе-

³⁸ Гусятникова Д.Е. Защита прав автовладельца. Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2009. С. 127.

³⁹ Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 (ред. от 31.12.2017) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2018) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 6. С. 492.

⁴⁰ Гранкин А.В. Правовые проблемы, возникающие при заключении договоров об ОСАГО // Сборник материалов XXVI Международной научно-практической конференции. 2017. С. 312 - 316.

деральная служба страхового надзора с целью предупреждения нарушений в данной сфере указывает учитывать, следующие положения в законодательстве:

– законодательство не принуждает заемщиков осуществлять обязательное страхование жизни и здоровья. Согласно Гражданскому Кодексу (п. 1 ст. 421), обязательным условием является волеизъявление самого потребителя;

– сам банк не получает никакого дохода после заключения договора страхования, банку в свою очередь необходимо обеспечить возврат кредита.

Отличить целенаправленно навязанной услуги от добровольной возможно. Для это необходимо обратить внимание кем является страховщик. Если это юридическое лицо, которое указало сама кредитная организации, у потребителя появляется возможность считать это навязыванием услуги. Согласно понятию, свободой договора является право на свободу в выборе стороны в договоре.

При условии, если страховщик только рекомендуется кредитной организацией, не является основанием недобросовестности.

В постановлении правительства РФ «О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями» указывается допустимость банком иметь перечень страховщиков.

В данном постановлении указывается «соглашение признается допустимым в случае, если кредитная организация, являющаяся стороной такого соглашения, принимает страховые полисы (договоры страхования) любой страховой организации, отвечающей требованиям кредитной организации к страховым организациям и условиям предоставления страховой услуги»⁴¹. Очень часто заемщик имеет право выбрать один из вариантов, либо застраховать жизни и здоровье, либо уплачивать процентную ставку по повышенной цене. Без страхования, страховой риск в значительной степени увеличивается, что порождает риск невозврата кредита. Это является основанием повышения процентной ставки.

Несмотря на это заемщику дается сделать выбор заключать договор стра-

⁴¹ Постановление Правительства РФ от 30.04.2009 г. № 386 (ред. от 24.04.2017 г.) «О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 19. Ст. 2423.

хования или нет, при отказе банк не может отказать в предоставлении кредита.

При детальном изучении условий кредитного договора выясняется, что в кредитном договоре отсутствует условие о заключении договора личного страхования в обязательном порядке. Договор личного страхования заключается с страховщиком, как правило, на основании письменного заявления гражданина. Указанное обстоятельство подтверждается имеющейся судебной практикой. В суде кредитные организации в качестве письменного доказательства, подтверждающего факт заключения договора в соответствии с законодательством, предъявляют заявление на заключение договора страхования, оформленное и подписанное заемщиком собственноручно.

С учетом вышеизложенного, многие специалисты рекомендуют внимательно изучить заявление на выдачу кредита. Как правило, эта форма заявления разрабатывается Банками самостоятельно. Некоторые Банки в заявлении на выдачу кредита указывают и заявление заемщика на заключение договора страхования.

Прежде чем подписать документы, которые предоставляется гражданину специалистом кредитного отдела Банка при оформлении документов в дату выдачи кредита, необходимо внимательно ознакомиться и убедиться, что сумма кредита, подлежащая выдаче наличными деньгами, соответствует заявленной. Также необходимо внимательно ознакомиться с графиком платежей по кредиту и проверить наличие или отсутствие платежей в пользу третьих лиц (в том числе страховщику) за счет кредитных средств.

Если страховая премия подлежит оплате страховщику за счет собственных средств заемщика, то указанное обстоятельство должно подтверждаться личным заявлением гражданина на заключение договора страхования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учитывая то, что ОСАГО является обязательным видом страхования, можно сказать, что это самый распространенный вид страхования в России после обязательного медицинского страхования. За последнее десятилетие существенно возросло благосостояние граждан страны, в их пользовании появились мощные и дорогие автомобили, что, безусловно, сказалось и на росте количества страховых случаев (ДТП) и возмещений вреда страховыми компаниями по полисам ОСАГО.

По полису ОСАГО водитель транспортного средства страхует свою гражданскую ответственность перед третьими лицами. То есть, если по вине автовладельца произошло ДТП, в результате которого пострадал автомобиль второго участника, нанесен ущерб имуществу либо жизни и здоровью других участников движения, страховая компания возмещает потерпевшей стороне затраты на восстановление поврежденного имущества, а также лечение пострадавшего. Данное возмещение возможно лишь в рамках установленной законом страховой суммы, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая. В Российской Федерации существует несколько законов, регулирующих оказание услуг страхования по ОСАГО.

Одним из них является Закон «О защите прав потребителей», который предусматривает целый комплекс основных прав потребителя.

Основной задачей, стоящей перед данным нормативным актом, является возможность защитить гражданами свои интересы, столкнувшись с проблемой их нарушения. Данный Закон возник по причине достаточно различного уровня финансовых возможностей у потребителя (изготовителя, исполнителя) и продавца, при оказании первым определенного вида работ, услуг. При оказании услуг продавцом должны быть соблюдены такие условия как: указание, во-первых, качество товара (устранимые и неустранимые недостатки). Во-вторых, срок – устанавливается законом или договором в зависимости от оказываемой услуги. В-третьих, обеспечение безопасности товара, и доведение полного, и

точного объема дополнительной информации об услуге до потребителя.

Основным нормативным актом является Федеральный Закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Смысл законодательного акта состоит в том, что он описывает все ключевые понятия и основные процедуры, позволяющие защитить права пострадавших при аварии на дороге. На сегодняшний день в данный нормативный акт были внесены определенные изменения касающиеся предписания страховым компаниям отказаться от денежных компенсаций и осуществить переход на материальное возмещение при ремонте транспортного средства.

В Российской Федерации на сегодняшний день в запрещено управлять транспортным средством без оформления ОСАГО. Договор страхования по ОСАГО регулируется гражданским кодексом Российской Федерации (п.2 ст. 779). Отказ страховщика от заключения договора обязательного страхования автогражданской ответственности при наличии возможности заключить этот договор страхования не допускается.

После того как в Федеральный Закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» внесли изменения, возник ряд определенных вопросов.

Одной из проблем, вызвавшей обширную дискуссию в государственных органах – страховые выплаты по ОСАГО. Ранее при ремонте владельцами транспортных средств «натуральная» выплата осуществлялась с учетом износа автомобиля. В части выплат посредники, как правило, за бесценок выкупают у пострадавших в ДТП право требования к страховщику и потом выбивают из страховых компаний через суды штрафы и пени в свой карман. В таком случае автолюбитель получает лишь некоторую часть от суммы страховой выплаты и проблемы с уплатой налогов, о которых их никто не предупреждает. Для решения данной проблемы необходимо установление приоритета ремонта машины над денежными выплатами.

Натурального возмещения необходимо рассматривать как некую льготу, которую законодатель предоставляет рынку, так как для страховых компаний

данная мера станет хорошей предпосылкой для борьбы с автомошенничеством. Очень часто оплата по договору ОСАГО не соответствует среднерыночной стоимости ремонта поврежденного автомобиля и является недостаточной для его восстановления.

Очень важным вопросом является применение положений о неустойке по договору ОСАГО. Неустойка (штраф, пеня) – это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Суды активно снижают неустойку по делам о защите прав потребителей страховых услуг в том числе в сфере обязательного страхования ответственности собственников транспортных средств. Следует отметить необходимость устранения пробела в праве, касающегося установить формулу для расчета снижения пени на основании заявлений.

Возмещение морального вреда также является довольно спорным вопросом, который предстоит решить суду самостоятельно. В первую очередь это касается объективной оценки судебными органами моральных и физических страданий потерпевшей стороны, в отсутствие какой – либо единой, официальной методики, позволяющей корректно и единообразно определять размер компенсации причиненного потребителю вреда.

Еще одним спорным вопросом является нарушение страховщиком своих обязательств по выдаче потерпевшему направления на ремонт или по выплате страхового возмещения в денежном эквиваленте. При нарушении страховщиком своих обязанностей потерпевший вправе обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании страхового возмещения в форме страховой выплаты. В принудительном порядке заставить страховую компанию выдать направление на ремонт.

Также одной из проблемы в законодательстве об обязательном страховании является не принятие страховщиком транспортного средства для осмотра. Необходимо обязать страховщика осмотреть поврежденное транспортное сред-

ство, иное имущество или его остатки в срок не более чем пять рабочих дней со дня поступления заявления о страховом возмещении. При наличии разногласий необходимо независимую организовать техническую экспертизу или независимую экспертизу (оценку). Очень важно в настоящее время иметь высокий уровень страхования.

Таким образом, целью Федерального Закона «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности транспортных средств» и Закона «О защите прав потребителей», выступает создание юридической основы для реальной защиты прав пострадавших от ДТП на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортных средств иными лицами. Страховщики, а не участники аварии, согласно закону, должны рассчитываться за последствия ДТП. В целях защиты прав потерпевших на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортных средств иными лицами, федеральным законом определяются правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

1 Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 (в ред. от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 439.

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (с изменениями от 23 мая 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изменениями от 23 мая 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

4 Гражданский кодекс Российской Федерации часть третья от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ (с изменениями от 23 мая 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 49. – Ст. 4552.

5 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (с изменениями от 03 апреля 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 46. – Ст. 4532.

6 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.05.2018 г.) // Собрание законодательства. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 1.

7 Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ (с изменениями от 1 июня 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 18. – Ст. 1720.

8 Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ (с изменениями от 7 марта 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 48. – Ст. 6724.

9 Федеральный закон от 28 марта 2017 г. № 49-ФЗ «О внесении измене-

ний в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 14. – Ст. 2008.

10 Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. от 31.12.2017 г.) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2018 г.) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 6. – С. 492.

11 Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 18 апреля 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – №3. – Ст. 140.

12 Закон РФ от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изменениями от 28 января 2018 г.) // Российская газета. – 1993. – № 6. – С. 4.

13 Постановление Правительства РФ от 30 апреля 2009 г. № 386 (ред. от 24.04.2017 г.) «О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2009. – № 19. – Ст. 2423.

14 Приказ МАП РФ от 20 мая 1998 г. № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав» (с изменениями от 11 марта 1999 г.) // «Российская газета». – 1999. – № 5-6. – С. 3.

15 Письмо Роспотребнадзора от 23 июля 2012 г. № 01/8179-12-32 «О постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации» от 28 июня 2012 г. – № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

II Специальная литература

16 Актуальные проблемы современного законодательства : материалы IV всероссийской межвузовской научно-практической конференции (г. Москва, 27 апреля 2016 г.) : в 2 т. / отв. ред. А.Г. Забелин. – М. : МФЮА, 2016. – Т.2. – 410 с.

17 Богдан, В.В. О необходимости усиления защиты прав граждан по-

средством совершенствования закона РФ «О защите прав потребителей» : актуальный проблемы // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. – 2011. – № 2. – С. 24 – 31.

18 Глазачева, С.Ю. Потребительское право/ С.Ю. Глазачева // Научные труды Северо-Западного института управления. – 2016. – № 4 (26). – С. 93 – 102.

19 Глинка, В.И. Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств: теоретические и практические аспекты : научно-практическое пособие / В.И. Глинка, О.Ю. Ручкин, Ю.В. Трунцевский. – М. : Юрист, – 2013. – 144 с.

20 Гранкин, А.В. Правовые проблемы, возникающие при заключении договоров об ОСАГО / А.В. Гранкин, А.С. Ватугин // Сборник материалов XXVI Международной научно-практической конференции. – 2017. – С. 312 – 316.

21 Дашков, Л.П. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технология торговли / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 912 с.

22 Джамалов, Т.З. Неустойка как один из способов обеспечения надлежащего исполнения обязательств по договору ОСАГО // Аллея науки. – 2017. – Т. 2. – № 10. – С. 628 - 631.

23 Защита прав потребителей. Социально-правовой аспект. Научно-практическое пособие / ред. В.В. Богдан. – М. : Проспект, 2016. – 83 с.

24 Калашникова, Я.Ю. Актуальность проблемы правового регулирования института ОСАГО в Российской Федерации / Я.Ю. Калашникова // Наука. Общество. Государство. – 2017. – № 3 (19). – С. 39 – 44.

25 Клепинина, А.В. Новый закон об ОСАГО. Риски и перспективы / А.В. Клепинина // Научное сообщество студентов : материалы XV Междунар. студенч. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 6 окт. 2017 г.) / ред. О.Н. Широков [и др.] – Чебоксары : ЦНС «Интерактив плюс», 2017. – С. 213 – 214.

26 Комментарий к Закону РФ от 7 февраля 1992 г. – № 2300-1 «О защите прав потребителей» (постатейный). Документ опубликован не был. Доступ из

справ.-правовой системы «Кодекс».

27 Морева, И.М. Правовые основы защиты прав потребителей : учебное пособие / И.М. Морева. – Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2008. – 136 с.

28 Мохорова А.Ю. Право на информацию как необходимый компонент реализации защиты интересов потребителей/ А.Ю. Мохорова // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. – № 1 (002). – С. 54 – 61.

29 Рейзер, И. Натуральное возмещение ОСАГО. Проблемы и риски нового Закона / И. Рейзер // ЭЖ-Юрист. – 2017. – № 15. – С. 13.

30 Романович, В.Б. К вопросу о взыскании морального вреда по делам о защите прав потребителей / В.Б. Романович // Отечественная юриспруденция. – 2016. – № 8 (10). – С. 28 – 30.

31 Савченко, Е. Я Право потребителя на информацию в свете закона «О защите прав потребителей» / Е. Я. Савченко // Правопорядок : история, теория, практика. – 2013. – № 1(1). – С. 58 – 59.

32 Селянин, А.В. Защита прав потребителей : учебное пособие для вузов / А.В. Селянин. – М. : Юстицинформ, 2006. – 248 с.

33 Суханов, Е.А. Гражданское право / Е.А. Суханов. – М. : Юристъ, 2001. – 258 с.

34 Таланцев, В.И. Государственная защита прав потребителей на рынке товаров и услуг : учебное пособие / В.И. Таланцев. – Владивосток : Изд-во «ВГУЭС, 2003. – 76 с.

35 Фишер, С.И. Защита прав потребителей в суде / С.И. Фишер // Гуманитарный вестник Военной академии ракетных войск стратегического назначения. – 2017. – № 1 (5). – С. 134 – 141.

36 Хансвярова, Д.М. Особенности гражданско-правовых средств защиты прав потребителя / Д.М. Хансвярова. – М. : Юрайт, 2017. – 170 с.

III Материалы правоприменительной практики

37 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. – 2012. – № 156. – С. 4.

38 Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (с изменениями от 1 февраля 2012 г.) // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 4.

39 Решение по делу 2-127/2017 (2-8098/2016;) ~ М-6036/2016. [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://sudact.ru/regular/doc/VweIIjcIzjmS>. – 20.05.2018.

40 Решение по делу 2-1323/2018 ~ М-61/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. Режим доступа : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580960720>. – 20.05.2018.

41 Решение по делу 2-1406/2018 ~ М-144/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. Режим доступа : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580960729>. – 18.05.2018.

42 Решение по делу 2-1886/2018 ~ М-199/2018 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. Режим доступа : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580906841>. – 20.05.2018.

43 Решение по делу 2-2/2018 (2-279/2017;) ~ М-286/2017 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://rospravosudie.com/court-zavitinskij-rajonnyj-sud-amurskaya-oblast-s/act-580091615>. – 22.05.2018.

44 Решение по делу 2-2256/2017 ~ М-2147/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. Режим доступа : <http://sudact.ru/regular/doc/CGIjXQmRenbf>. – 20.05.2018.

45 Решение по делу 2-2278/2017 ~ М-2169/2017 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. Режим доступа : <http://sudact.ru/regular/doc/KNWd4NppfvQm>. – 20.05.2018.

46 Решение по делу 2-710/2017 ~ М-12179/2016 [Электронный ресурс] // Росправосудие : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://rospravosudie.com/court-blagoveshhenskij-gorodskoj-sud-amurskaya-oblast-s/act-561950724> – 20.05.2018.

IV Электронные ресурсы

47 Абесалашвили М.З. Проблемы правового регулирования договора оказания медицинских услуг / М.З. Абесалашвили // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2015. № 3 (163) [Электронный ресурс] // Киберленинка : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-pravovogo-regulirovaniya-dogovora-okazaniya-meditsinskih-uslug>. – 14.06.2018.

48 Генеральная прокуратура в Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://genproc.gov.ru>. – 22.05.2018.

49 Гридчина, Н.Е. Законодательство о защите прав потребителей : методические указания по спецкурсу для студентов направления подготовки: «Юриспруденция» / Н.Е. Гридчина, С.О. Завьялов. Липецк: ЭБС АСВ, 2016. 26 с. [Электронный ресурс] // IPRbooks : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/73068.html>. – 09.04.2018.

50 Гусятникова, Д.Е. Защита прав автовладельца / Д.Е. Гусятникова. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. 127 с. [Электронный ресурс] // IPRbooks : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/1673.html>. – 05.04.2018.

51 Марочкина, Ю.Н. Покупка товаров и услуг / Ю.Н. Марочкина. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2008. 232 с. [Электронный ресурс] // IPRbooks : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/1707.html>. – 09.04.2018.

52 Мотехина, М.В. Курс Лекций «Защита прав потребителей» [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : http://consum.narod.ru/lecture_6.htm. – 17.04. 2018.

53 Основные задачи агентства и показатели эффективности [Электронный ресурс] // Росстандарт : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://www.gost.ru/portal/gost//home/activity/performanceindicators>. – 22.05.2018.

54 Сводные статистические сведения о состоянии судимости в России за 1 полугодие 2017 года [Электронный ресурс] // Судебный департамент при Верховном суде Российской Федерации : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.cdep.ru/index.php?id=79&item=3578>. – 10.05.2018.