

СОВРЕМЕННЫЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ЮРИСПРУДЕНЦИИ И ПРАВА

ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

СЕРОШТАНОВА ДАРЬЯ НИКОЛАЕВНА

студентка университета «Синергия», направление «Юриспруденция», Москва, Россия

E-mail: darya.seroshtanova@yandex.ru

АННОТАЦИЯ

Закон о защите прав потребителей предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем финансовых услуг и соответствующей финансовой организацией в судебном и внесудебном порядке. Внесудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет сторонам самостоятельно урегулировать возникшие разногласия и избежать судебных расходов.

Ключевые слова: административное производство, Банк России, банковская услуга, внесудебный порядок, жалоба, защита прав потребителей, заявитель, потребитель, иск, Роспотребнадзор, суд, финансовая услуга, финансовый уполномоченный, штраф.

AN OUT-OF-COURT PROCEDURE FOR PROTECTING THE RIGHTS OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

DARIA SEROSHTANOVA

Student of the University "Synergy", direction "Jurisprudence", Moscow, Russia

E-mail: darya.seroshtanova@yandex.ru

ABSTRACT

The Consumer Protection Law provides for the possibility of resolving disputes between a consumer of financial services and the relevant financial organization in a judicial and extrajudicial procedure. The out-of-court procedure for considering consumer claims allows the parties to independently resolve the disagreements that have arisen and avoid court costs.

Key words: administrative proceedings, Bank of Russia, banking service, out-of-court procedure, complaint, consumer protection, applicant, consumer, claim, Rospotrebnadzor, court, financial service, financial ombudsman, fine.

Разделив способы защиты прав потребителей финансовых услуг на общий и специальный, мы можем говорить об общем (судебном) порядке защиты и специальном (внесудебном): через уполномоченные органы и самозащита). Во-первых, стоит отметить, что внесудебный порядок можно разделить на административный и частноправовой. Административный сам говорит за себя, т.е. потребители при нарушении своих прав обращаются к соответствующим органам (Роспотребнадзор, ФАС России, ОМСУ) или же органы обнаруживают нарушения в ходе своей надзорной деятельности. Например, Роспотребнадзор проводит плановые проверки в финансовых организациях, оказывающих банковские и кредитные услуги, и обнаруживает, что потребителям предоставляется недостоверная информация о финансовых услугах или же в кредитные договоры включаются условия, ущемляющие права потребителей, то по фактам данных нарушений он возбуждает административное производство по ч. 1 ст. 14.8-23 и ч. 2 ст. 14.8-19 КоАП РФ [1] соответственно. Либо же потребитель обращается с жалобой или заявлением в Роспотребнадзор. В ходе рассмотрения жалобы Роспотребнадзор может запрашивать у финансовой организации необходимые документы, сведения и разъяснения, если организация не предоставит их в срок, то может получить штраф в рамках ст. 19.7 КоАП РФ. Также Роспотребнадзор в

ходе проверки может выдавать предписания, за невыполнение которых грозит штраф по ст. 19.5 КоАП РФ. Аналогичным образом (осуществляет проверки, рассматривает обращения, привлекает к административной ответственности) работает и Федеральная Антимонопольная служба, только в сфере соблюдения законодательства о рекламе.

Косвенно административным порядком можно назвать деятельность Банка России и финансового уполномоченного, т.к. они не являются органами государства, но на них возложены государственные задачи в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Служба Банка России рассматривает обращения граждан и в случае подтверждения нарушений (проверка, запрос документов) выписывает предписание об устранении нарушений либо возбуждает административное производство [2], а заявителю направляется ответ по существу его обращения.

Мы можем заметить, что административный порядок в большинстве своих случаев направлен на то, чтобы поставщик финансовой услуги устранил нарушения или заплатил штраф. В данном случае мы не говорим о денежном возмещении потребителю. Исключением является деятельность финансового уполномоченного, который представляет собой альтернативу суду и рассматривает обращения имущественного характера не превышающее 500 тысяч рублей. До направления обращения уполномоченному

потребитель должен направить претензию непосредственно в финансовую организацию. После получения или неполучения ответа от организации потребитель может обратиться с требованием к омбудсмену, который в течение трех рабочих дней принимает решение о принятии или об отказе в принятии обращения. При непосредственном рассмотрении обращения уполномоченный запрашивает документы, сведения и разъяснения у финансовой организации, а также проводить независимую экспертизу. В ходе рассмотрения между потребителем и организацией может заключаться соглашение до вынесения решения. Если соглашение достигнуто не было, то выносится решение о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, либо об отказе в удовлетворении. Решение вступает в силу после 10 рабочих дней после подписания. Его можно обжаловать в судебном порядке.

Что касается частноправового порядка защиты прав потребителей финансовых услуг, то к нему относятся обращения граждан в общественные объединения потребителей [3]; направление претензий в финансовые организации; медиация [4] и самозащита (ст. 12 и 14 ГК РФ) [5]. Об общественных объединениях мы говорили ранее, выделяя их полномочия. Что касается претензий, то в редких случаях при их получении поставщик финансовой услуги попытается устранить нарушение или вернуть причитающиеся заявителю средства (например, страховую премию),

поэтому претензия больше является обязательным этапом перед обращением в суд, чем как самостоятельный способ разрешения спора.

Медиация же возможна, если финансовая организация и клиент в договоре на оказание финансовых услуг или в отдельном соглашении указали на возможность урегулирования спора путем процедуры медиации, т.е. привлечение медиатора. В настоящее время на практике стали набирать популярность «кредитные медиаторы» – независимый посредник, помогающий разрешить спор между кредитором и заемщиком с минимальными потерями для обеих сторон. Также процедуру медиации активно внедряют в область отношений, связанных с взысканием микрозаймов, так согласно стандарту Банка России микрофинансовые организации в момент выдачи займа обязаны предупреждать заемщиков о возможности применения процедуры медиации. Самозащита в сфере ЗПП финансовых услуг может выражаться в более детальном и глубоком изучении потребителем договора на оказание финансовой услуги или же в обдуманном подходе при выборе поставщика финансовых услуг. Также проявлением самозащиты можно считать направление претензий в финансовые организации для урегулирования споров.

Также в случае вынесения обвинительного приговора суда в отношении должностных лиц, лицам, которым был причинен

ущерб на финансовом и фондовом рынках Российской Федерации, а также формирование информационной базы данных и ведение реестров вкладчиков и акционеров, чьи права были нарушены на финансовом и фондовом рынках, и юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, нарушивших правовые акты, регулирующие деятельность на финансовом и фондовом рынках Российской Федерации (за осуществлением компенсационных выплат можно обращаться в Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров, созданный и действующий на основании и во исполнение Указа Президента

Российской Федерации [6]. Размер компенсации рассчитывается исходя из суммы вклада, но не более 35 тыс. рублей (для ветеранов Великой Отечественной Войны 250 тыс. рублей). Потребуется оригиналы или нотариально заверенные копии документов: (паспорт (оригинал и копии второй и третьей страницы с фотографией); документы, подтверждающие размер ущерба, нанесенного пострадавшему недобросовестной финансовой организацией; номер текущего банковского счета с указанием полных реквизитов банка – ИНН, БИК, КПП, к/с, наименование банка и его отделения, номер контактного телефона; удостоверение ветерана или инвалида Великой Отечественной Войны).

ЛИТЕРАТУРА

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 01.07.2021) // СПС КонсультантПлюс, 2021.
2. Указание Банка России от 27 февраля 2017 «О перечне должностных лиц Банка России, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях» № 4300-У // СПС КонсультантПлюс, 2021.
3. Закон РФ от 07.02.1992 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» № 2300-1 // СЗ РФ. 1996. № 3.
4. Федеральный закон от 27.07.2010 (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ // СПС КонсультантПлюс, 2021.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 (ред. от 01.07.2021) № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996.
6. Указ Президента Российской Федерации от 18.11.1995 № 1157 «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров» // СПС КонсультантПлюс, 2021.
7. Понарина Н.Н. Глобализация и модернизация: соотношение тенденций // Инженерный вестник Дона. – 2011. – № 2 (16). – С. 286-291.

REFERENCES

1. The Code of Administrative Offenses of the Russian Federation of 30.12.2001 No. 195-FZ (as amended on 01.07.2021) // ATP ConsultantPlus, 2021.
2. Ordinance of the Bank of Russia dated February 27, 2017 "On the list of officials of the Bank of Russia authorized to draw up protocols on administrative offenses" No. 4300-U // SPS ConsultantPlus, 2021.
3. Law of the Russian Federation of 02/07/1992 (as amended on 06/11/2021) "On the protection of consumer rights" No. 2300-1 // SZ RF. 1996. № 3.
4. Federal Law of July 27, 2010 (as amended on July 26, 2019) "On an alternative procedure for resolving disputes with the participation of a mediator (mediation procedure)" No. 193-FZ // ATP ConsultantPlus, 2021.
5. The Civil Code of the Russian Federation (part two) of January 26, 1996 (as amended on July 1, 2021) No. 14-FZ // SZ RF. 1996.
6. Decree of the President of the Russian Federation of 18.11.1995 No. 1157 "On some measures to protect the rights of depositors and shareholders" // SPS Consultant-Plus, 2021.
7. Ponarina N.N. Globalization and modernization: correlation of trends // Engineering Bulletin of the Don. – 2011. – № 2 (16). – Pp. 286-291.