СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МБРР «СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Некоммерческий фонд реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов

Девятый промежуточный отчет

Том 1. Отчет о результатах консультационного сопровождения и поддержки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора при апробации методик потребительского консультирования по финансовым услугам

Контракт № FEFLP/QCBS – 4.1

«Институциональное укрепление

Роспотребнадзора в области защиты

прав потребителей на рынке

финансовых услуг»

**Президент**

**ООО «ФБК» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /С.М. Шапигузов/**

Москва | 2019

Оглавление

[Перечень специалистов, принявших участие в работе над Отчетом 4](#_Toc9945979)

[Введение 5](#_Toc9945980)

[Резюме Отчета 6](#_Toc9945981)

[1. Основные результаты апробации 7](#_Toc9945982)

[2. Дополнительные вопросы консультирования потребителей финансовых услуг 10](#_Toc9945983)

[3. Предложения в части порядка актуализации Единой методики и ведомственных стандартов 11](#_Toc9945984)

[Приложение 1. Перечень полученных по результатам практического использования предложений и соответствующих изменений, внесенных в проекты Единой методики и ведомственных стандартов консультирования 12](#_Toc9945985)

[Приложение 2. Актуализация ведомственных стандартов консультирования в соответствии с изменением законодательства 20](#_Toc9945986)

[Приложение 3. Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг (проект с учетом актуализации и практического использования) 26](#_Toc9945987)

[Приложение 4. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» (проект с учетом актуализации и практического использования) 35](#_Toc9945988)

[Приложение 5. Ведомственный стандарт «Автострахование» (проект с учетом актуализации и практического использования) 58](#_Toc9945989)

[Приложение 6. Ведомственный стандарт «Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями» (проект с учетом актуализации и практического использования) 90](#_Toc9945990)

[Приложение 7. Ведомственный стандарт «Договор банковского вклада» (проект с учетом актуализации и практического использования) 118](#_Toc9945991)

[Приложение 8. Ведомственный стандарт «Договор займа с микрофинансовой организацией» (проект с учетом актуализации и практического использования) 132](#_Toc9945992)

[Приложение 9. Ведомственный стандарт «Особенности зарплатных банковских карт» (проект с учетом актуализации и практического использования) 146](#_Toc9945993)

[Приложение 10. Ведомственный стандарт «Ипотечное кредитование» (проект с учетом актуализации и практического использования) 154](#_Toc9945994)

[Приложение 11. Ведомственный стандарт «Взимание банком комиссии за предоставление кредита» (проект с учетом актуализации и практического использования) 168](#_Toc9945995)

[Приложение 12. Ведомственный стандарт «Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья» (проект с учетом актуализации и практического использования) 173](#_Toc9945996)

[Приложение 13. Ведомственный стандарт «Особенности кредитных банковских карт» (проект с учетом актуализации и практического использования) 180](#_Toc9945997)

[Приложение 14. Ведомственный стандарт «Кредитование граждан ломбардами» (проект с учетом актуализации и практического использования) 188](#_Toc9945998)

[Приложение 15. Ведомственный стандарт «Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита» (проект с учетом актуализации и практического использования) 197](#_Toc9945999)

[Приложение 16. Ведомственный стандарт «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора» (проект с учетом актуализации и практического использования) 202](#_Toc9946000)

[Приложение 17. Ведомственный стандарт «Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему» (проект с учетом актуализации и практического использования) 207](#_Toc9946001)

[Приложение 18. Ведомственный стандарт «Взимание платежей за обслуживание ссудного счета» (проект с учетом актуализации и практического использования) 214](#_Toc9946002)

[Приложение 19. Ведомственный стандарт «Пользование банковской картой» (проект с учетом актуализации и практического использования) 218](#_Toc9946003)

# Перечень специалистов, принявших участие в работе над Отчетом

Настоящий Отчет был совместно подготовлен следующими специалистами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность в проекте | Разделы Отчета |
| С.М. Шапигузов | Руководитель проекта | Введение, Резюме |
| И.В. Дубинина | Заместитель руководителя проекта | Разделы 1-3 |
| И.А. Николаев | Ведущий специалист по вопросам бизнес-архитектуры | Разделы 1-3 |
| Р.Б. Кенигсберг | Ведущий специалист по вопросам информационно-коммуникационной архитектуры предприятия | Разделы 1-3 |
| А.С. Ермоленко | Ведущий специалист по финансовому сектору | Приложения |
| Т.В. Карева | Дополнительный эксперт | Приложения |
| А.Н. Рекшинский | Дополнительный эксперт | Приложения |
| М.С. Абрамова | Дополнительный эксперт | Приложения |
| В.В. Полякова | Дополнительный эксперт | Приложения |
| О.А. Попова | Дополнительный эксперт | Приложения |
| И.С. Баранов | Дополнительный эксперт | Приложения |

# Введение

Девятый промежуточный отчет по Контракту № FEFLP/QCBS–4.1 «Институциональное укрепление Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг» (далее – Контракт) в рамках Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее – Проект) подготовлен консультантами ООО «ФБК» (далее – Консультант) в соответствии с Приложениями А и B (далее – Техническое задание) к Контракту № FEFLP/QCBS – 4.1. и Дополнительными соглашениями к этому Контракту для представления в установленные сроки в Некоммерческий фонд реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов (далее – Заказчик).

Девятый промежуточный отчет состоит из трех томов, которые являются его неотъемлемыми частями:

* Том 1. Отчет о результатах консультационного сопровождения и поддержки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора при апробации методик потребительского консультирования по финансовым услугам;
* Том 2. Отчет о результатах практического консультирования региональных консультационных центров Роспотребнадзора;
* Том 3. Отчет о результатах поддержки Роспотребнадзора при подготовке публичного Доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году».

Том 1. Отчет о результатах консультационного сопровождения и поддержки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора при апробации методик потребительского консультирования по финансовым услугам структурирован следующим образом.

В первом разделе приведены общие результаты практического использования проектов Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг в консультационных центрах Роспотребнадзора, в том числе оценка целесообразности применения подобных документов в текущей деятельности консультационных центров.

Второй раздел содержит составленный по результатам практического использования ведомственных стандартов перечень актуальных направлений консультирования потребителей финансовых услуг.

В третьем разделе представлены предложения Консультанта по утверждению Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг и формализации порядка актуализации указанных документов.

Приложение 1 содержит перечень полученных по результатам практического использования предложений и соответствующих изменений, внесенных Консультантом в проекты Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.

Приложение 2 содержит перечень изменений, внесенных в ведомственные стандарты консультирования в связи с изменением законодательства.

В Приложениях 3-19 представлены актуализированные проекты Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.

# Резюме Отчета

В рамках консультационного сопровождения и поддержки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора при апробации методик потребительского консультирования по финансовым услугам Консультантом проведены работы по актуализации проектов Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг на основе изменений в законодательстве и предложений, полученных от специалистов консультационных центров.

При этом Единая методика и ведомственные стандарты были в целом уточнены и доработаны, в том числе с учетом сложившейся практики консультирования потребителей финансовых услуг и оказания им юридической помощи. Одновременно была актуализирована судебная практика, примеры которой содержались в ведомственных стандартах, а также уточнены термины и определения согласно предложениям, полученным в ходе дистанционного опроса от консультационных центров.

В целях дальнейшего развития методик потребительского консультирования и совершенствования механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также с учетом Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и поступавших в ходе опросов предложений специалистов консультационных центров, в 2019 году Консультантом будут дополнительно разработаны следующие документы:

* дополнительный материал к проекту ведомственного стандарта консультирования «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг», содержащий подробные разъяснения порядка досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями;
* проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов»;
* проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности».

Вместе с тем, Консультант предлагает вернуться к рассмотрению вопроса о формализации Роспотребнадзором порядка актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, что позволит создать условия для дальнейшего совершенствования методик потребительского консультирования по финансовым услугам в целях повышения качества работы консультационных центров в долгосрочной перспективе.

# Основные результаты апробации

В рамках консультационного сопровождения и поддержки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора Консультант продолжил работу по совершенствованию методик потребительского консультирования по финансовым услугам.

С этой целью Консультант актуализировал проекты Единой методики и 16 ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг по итогам применения в практической деятельности консультационных центров, а также с учетом изменений в законодательстве.

По согласованию с руководством Роспотребнадзора актуализированные на 1 января 2019 года проекты Единой методики и ведомственных стандартов были направлены 16-17 января 2019 года в региональные консультационные центры с предложением представить до 29 марта 2019 года комментарии и замечания по уточнению указанных документов.

С учетом полученных предложений региональных консультационных центров к Единой методике  
и ведомственным стандартам консультирования потребителей финансовых услуг были внесены изменения.

Перечень полученных от консультационных центров по результатам практического использования замечаний/предложений и соответствующих изменений, внесенных в проекты Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, представлен в Приложении 1 к настоящему Отчету.

Кроме того, ведомственные стандарты консультирования были актуализированы согласно изменениям законодательства (Приложение 2 к Отчету).

При этом Единая методика и ведомственные стандарты были в целом уточнены и доработаны, в том числе с учетом сложившейся практики консультирования потребителей финансовых услуг и оказания им юридической помощи. Одновременно была обновлена судебная практика, примеры которой содержались в ведомственных стандартах, а также уточнены термины и определения согласно предложениям, полученных в ходе дистанционного опроса от консультационных центров.

Доработанные документы представлены в Приложениях 3-19.

В декабре 2018 – феврале 2019 года Консультант провел очередной дистанционный опрос с целью анализа изменений в деятельности региональных консультационных центров для потребителей. В предлагаемой для заполнения анкете отдельное внимание было уделено вопросам практического применения и дальнейшего совершенствования Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.

Результаты проведенного дистанционного опроса вновь подтвердили значимость для специалистов консультационных центров типовых документов, объединяющих и разъясняющих основные положения законодательства и обеспечивающих единый подход к защите и восстановлению нарушенных прав потребителей финансовых услуг в консультационных центрах Роспотребнадзора.

71 консультационный центр из 75, принявших участие в опросе, в ходе консультирования потребителей финансовых услуг регулярно использует проекты Единой методики и ведомственных стандартов, разработанные Консультантом.

В ходе опроса специалистам консультационных центров было предложено отметить типовые случаи применения проектов Единой методики и ведомственных стандартов (Рисунок 1.1). Как и в предыдущие годы, наиболее широко используются проекты данных документов при консультировании потребителей на личном приеме и по телефону, а также при подготовке информационных материалов для потребителей. Кроме того, в 32 регионах (42,7% принявших участие в опросе) отметили, что Единая методика и ведомственные стандарты используются по всем направлениям работ, связанным с защитой прав и информированием потребителей финансовых услуг.

Рисунок 1.1. Распределение консультационных центров по типовым случаям применения единой методики и ведомственных стандартов консультирования (%)

В ходе анкетирования также было определено, что наиболее часто используются в работе консультационных центров проекты следующих ведомственных стандартов консультирования (Рисунок 1.2):

* Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг (применяется в 71 регионе);
* Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья (применяется в 71 регионе);
* Пользование банковской картой (применяется в 70 регионах).

По мнению большинства специалистов консультационных центров, принявших участие в дистанционном опросе, ведомственные стандарты консультирования являются важным дополнением к информационным материалам по финансовым услугам, при этом носят более специализированный и прикладной характер, что позволяет в оперативном порядке предоставлять потребителям необходимые консультации. Специалисты 90% опрошенных консультационных центров считают, что применение проектов ведомственных стандартов в целом улучшило результаты работы консультационного центра и сократило трудозатраты работников, а 88% опрошенных отмечают целесообразность распространения предложенного подхода к стандартизации консультирования с использованием Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг на потребительское консультирование в целом.

Результаты применения проектов Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг в практической работе консультационной центров Роспотребнадзора свидетельствуют о значимости указанных документов в единой системе информирования и консультирования потребителей финансовых услуг.

Рисунок 1.2. Проекты ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, используемые в работе консультационного центра

# Дополнительные вопросы консультирования потребителей финансовых услуг

По результатам апробации проектов Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг Консультантом были получены предложения специалистов консультационных центров по доработке существующих проектов ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, которые в основном касались следующих тем:

* навязывание услуг инвестиционного страхования;
* валютная ипотека;
* досрочное погашение займа при кредитовании ломбардами.

Также консультационными центрами были вынесены предложения редакционного характера, в том числе уточнения к применяющимся в проектах указанных документов терминов и определений (Приложение 1).

Консультанту также были направлены комментарии и предложения специалистов консультационных центров о возможной тематике дополнительных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг:

* особенности заключения и расторжения договора коллективного страхования;
* исправление кредитной истории, испорченной по вине финансовой организации;
* защита прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности;
* электронные платежные системы (QIWI, WebMoney, «Яндекс.Деньги»);
* особенности договоров личного страхования;
* особенности договоров имущественного страхования;
* индивидуальный инвестиционный счет;
* платежные переводы без открытия расчетного счета.

В целях дальнейшего развития методик потребительского консультирования и совершенствования механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также в связи с принятием Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и поступавшими в ходе опросов предложениями специалистов консультационных центров, Дополнительным соглашением № 5 к Контракту установлено, что в 2019 году Консультантом будут дополнительно разработаны следующие документы:

* дополнительный материал к проекту ведомственного стандарта консультирования «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг», содержащий подробные разъяснения порядка досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями;
* проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов»;
* проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности».

# Предложения в части порядка актуализации Единой методики и ведомственных стандартов

Предложения Консультанта в части порядка актуализации методик потребительского консультирования по финансовым услугам были представлены в составе материалов Пятого и Шестого промежуточных отчетов.

Указанные предложения предусматривали:

* проведение регулярного мониторинга законодательства Российской Федерации и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
* включение мероприятий по актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг в ежегодные планы работ консультационных центров, в том числе рабочих групп по разработке методических документов;
* взаимодействие органов и организаций в системе Роспотребнадзора при разработке предложений по актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, подготовки актуализированных версий и апробации новых документов;
* включение актуализированных версий Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг в центральную базу нормативно-методической документации по вопросам консультирования в сфере защиты прав потребителей (Инфотеку);
* определение источника финансирования деятельности по актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.

С учетом изложенных выше предложений Консультантом был подготовлен и представлен в составе материалов Пятого промежуточного отчета проект приказа Роспотребнадзора «Об утверждении и порядке актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг», а также проект Единой методики консультирования потребителей финансовых услуг, включающий дополнительный раздел с общими положениями о порядке актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг и координации соответствующих работ (Приложение 3 к настоящему Отчету).

Консультант также предлагал, в качестве альтернативного варианта формализации порядка актуализации методик потребительского консультирования, рассмотреть возможность направления в консультационные центры ежегодного циркулярного письма Роспотребнадзора о проведении актуализации Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг.

На момент подготовки настоящего Отчета предложения Консультанта относительно порядка актуализации методик потребительского консультирования по финансовым услугам находятся на рассмотрении в Роспотребнадзоре.

Вместе с тем, утверждение указанного порядка правовым актом Роспотребнадзора или установление процедуры направления в консультационные центры соответствующего письма Роспотребнадзора, по мнению Консультанта, позволит создать условия для дальнейшего совершенствования методик потребительского консультирования по финансовым услугам в целях повышения качества работы консультационных центров на долгосрочный период.

Приложение 1. Перечень полученных по результатам практического использования предложений и соответствующих изменений, внесенных в проекты Единой методики и ведомственных стандартов консультирования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование проекта документа | Замечания и предложения по доработке | Результат и пояснения о внесении изменений |
| **Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг** | Раздел «Правовые основы» дополнить следующими нормативными актами:  Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в части обработки хранения и передачи третьим лицам персональных лицам)»;  ГОСТ Р 56877-2016 Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования | Учтено. Раздел дополнен ссылками на указанные нормативные акты |
|  | Пункт 8.5 изложить в иной редакции:  «Обращение потребителя финансовых услуг регистрируется уполномоченным консультантом в Журнале регистрации обращений и проведенных консультаций, который ведется в электронном виде (рекомендуемая форма приведена в Приложении № 2 к настоящей методике консультирования)» | По мнению Консультанта, целесообразно предусмотреть возможность ведения журнала регистрации обращений и проведенных консультаций в письменной форме |
|  | Пункт 9.2 и подпункт 9.2.1 изложить в следующей редакции:  «Консультант имеет право отказать потребителю финансовых услуг в консультации при наличии любого из следующих оснований:  9.2.1. Анонимное обращение потребителя финансовых услуг. Под анонимным понимается обращение без указания фамилии, имени и отчества (при наличии)» | Учтено. Пункт 9.2 изложен в новой редакции, учитывающей указанные предложения |
|  | Пункт 8.8 изложить в следующей редакции: «Срок хранения Журнала регистрации обращений и проведенных консультаций – 3 года» (в пределах срока исковой давности) | В соответствии с приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» срок хранения журнала регистрации обращений граждан составляет 5 лет |
| **Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»** | Дополнить раздел «Предъявление претензии потребителем финансовых услуг» информацией о порядке направления претензии | Учтено. Раздел дополнен соответствующей информацией |
|  | Исключить описание полномочий Роспотребнадзора в разделе «Обращение в Банк России», указав их в разделе «Обращение в Роспотребнадзор» | Учтено. Внесены редакционные правки по тексту |
|  | В разделе «Действия органов Роспотребнадзора» слово «предписание» заменить на «представление» | Учтено. Раздел изложен в новой редакции с учетом того, что в компетенцию Роспотребнадзора входит как вынесение предписаний, так и представлений |
|  | В разделе «Возмещение материального и морального вреда» раскрыть содержание пункта 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» | Учтено. Раздел дополнен соответствующей информацией |
|  | Раздел «Обращение к финансовому уполномоченному» дополнить информацией о том, что решения финансовых уполномоченных подлежат обязательному исполнению финансовыми организациями | Учтено. Раздел дополнен краткой информацией о решении финансового уполномоченного. Дополнительные разъяснения о деятельности финансового уполномоченного будут разработаны Консультантом в отдельном документе к 01.12.2019 |
|  | В разделе «Действия органов Роспотребнадзора» предложения «По итогам административного расследования финансовая организация может получить предписание по устранению выявленных правонарушений. Неисполнение в срок предписаний Роспотребнадзора и его территориальных органов влечет административную ответственность» изложить в следующей редакции: «По итогам рассмотрения дела об административном правонарушении финансовая организация может получить представление о принятии мер по устранению причин и условий, способствовавших его совершению. Непринятие мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, влечет административную ответственность» (в соответствии со ст. 29.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) | Учтено. Раздел изложен в новой редакции, учитывающей указанные предложения |
|  | В разделе «Действия органов Роспотребнадзора» третий абзац дополнить предложениями следующего содержания: «По итогам проверки финансовая организация может получить предписание по устранению выявленных нарушений. Неисполнение в срок предписаний Роспотребнадзора и его территориальных органов влечет административную ответственность» (в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» | Учтено. Раздел изложен в новой редакции, учитывающей указанные предложения |
|  | Дополнить практикой Орловского областного суда - апелляционным определением от 26 апреля 2016 года по делу № 33-1325/2016 | По мнению Консультанта, данное апелляционное определение Орловского областного суда не является достаточно информативным для всех регионов Российской Федерации в связи с тем, что потребителю отказано в удовлетворении исковых требований |
| **Ведомственный стандарт «Взимание банком комиссии за предоставление кредита»** | Раздел «Разъяснение положений законодательства» дополнить информацией, содержащейся в пункте 2 Информации Банка России «Ответы на вопросы по применению Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»,  подготовленные Юридическим департаментом Банка России» | По мнению Консультанта, содержащиеся в пункте 2 Информации Банка России «Ответы на вопросы по применению Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», подготовленные Юридическим департаментом Банка России» разъяснения в настоящее время не актуальны. Раздел дополнен соответствующей информацией, содержащейся в «Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2(2015)» |
| **Ведомственный стандарт «Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья»** | Дополнить предложением: «При досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.» | Учтено. Внесены редакционные правки по тексту |
|  | Раздел «Разъяснение положений законодательства» дополнить информацией, содержащейся в пункте 8 Информационного письма Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13.09.2011 № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» и пунктом 4 «Обзора судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств», утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 22.05.2013 | Учтено. Внесены редакционные правки по тексту |
|  | Дополнить судебной практикой: Определением Верховного Суда РФ от 31.10.2017 г. № 49-КГ 17-24, решением Промышленного районного суда г. Ставрополя от 22.01.2016 по делу № 2-10985/2015, апелляционными определениями Орловского суда от 21 мая 2013 года по делу № 33-1100, от 2 апреля 2013 года по делу № 33-711 | Учтено частично. Ведомственный стандарт дополнен ссылкой на определение Верховного Суда РФ от 31.10.2017 г. № 49-КГ 17-24, Апелляционные определения Орловского областного суда от 21.05.2013 по делу № 33-1100 и от 2 апреля 2013 года по делу № 33-711  Решение Промышленного районного суда г. Ставрополя от 22.01.2016 по делу  № 2-10985/2015 не относится к предмету ведомственного стандарта и затруднительно к поиску |
| **Ведомственный стандарт «Кредитование граждан ломбардами»** | Определение термина «Кредитование граждан ломбардами» дополнить словами «на срок не более одного года» | Учтено. Термин изложен в новой редакции |
|  | В определении термина «Залоговый билет» слово «документ» заменить на слова «бланк строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации» оформлении договора займа» | Учтено. Термин изложен в новой редакции |
|  | В определении термина «Именная сохранная квитанция» слово «документ» заменить на слова «бланк строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации» | Учтено. Термин изложен в новой редакции |
|  | Дополнить информацией о ситуации, связанной с частичным и досрочным погашением займа | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
| **Ведомственный стандарт «Взимание платежей за обслуживание ссудного счета»** | Изменить определение термина «Ссудный счет» на «Ссудный счет – счет, используемый для отражения в балансе банка образования и погашения ссудной задолженности, то есть операций по предоставлению заемщикам и возврату ими денежных средств (кредитов) в соответствии с заключенными кредитными договорами» (пункт 1 Информационного письма Банка России от 29.08.2003 № 4 «Обобщение практики применения Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма») | Учтено. Термин изложен в новой редакции |
|  | Судебную практику дополнить Постановлением Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 17.11.2009 № 8274/09 и от 02.03.2010 № 7171/09. | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен ссылками на Постановления Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 17.11.2009  № 8274/09 и от 02.03.2010 № 7171/09. |
| **Ведомственный стандарт «Пользование банковской картой»** | Заменить определение термина «Банковская карта» на «Банковская карта – электронное средство платежа, привязанное к банковскому счету и используемое для оплаты товаров и услуг, в том числе через Интернет, а также снятия наличных денежных средств» | Учтено частично. Термин изложен в новой редакции с учетом пункта 1.5 «Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (утверждено Банком России 24.12.2004 № 266-П) |
|  | Заменить определение термина «Держатель банковской карты» на «Держатель банковской карты – физическое лицо, на имя которого выпущена пластиковая карта (чье имя указано на лицевой стороне банковской карты), в том числе физическое лицо-владелец счёта либо иное лицо, указанное владельцем счета» | Учтено частично. Термин изложен в новой редакции с учетом правил международных платежных систем |
|  | В раздел «Термины и определения» включить следующие определения: «Банк-эквайер (обслуживающий банк) – кредитная организация, осуществляющая расчеты с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдачу наличных денежных средств держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций»; «Банк-эмитент – кредитная организация, выпускающая в обращение (эмитирующая) платёжно-расчётные документы (банковские карты), и гарантирующая выполнение финансовых обязательств, возникающих в ходе использования этих карт держателями» | Учтено. Термины изложены в новых редакциях |
|  | Исключить из раздела «Разъяснение положений законодательства» предложение «Владельцем банковской карты является лицо, имя которого латинскими буквами указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне» | Учтено. Указанная информация исключена из Ведомственного стандарта |
|  | Дополнить информацией о праве потребителей на опротестование транзакций с использованием карт международных платежных систем Visa и MasterCard (т.н. возвратный платеж, чарджбэк) | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
| **Ведомственный стандарт «Особенности кредитных банковских карт»** | Дополнить информацией о нарушении прав потребителей в виде взимания комиссии за выпуск карт | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
| **Ведомственный стандарт «Ипотечное кредитование»** | В раздел «Термины и определения» включить термин «Договор страхования залога» | Учтено. Раздел дополнен термином: «договор страхования имущества» |
|  | Раздел «Разъяснение положений законодательства» дополнить следующей информацией:  имущество, которое может быть предметом ипотеки;  понятие и значение закладной | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
|  | Рассмотреть вопросы валютной ипотеки | Учтено. Раздел дополнен соответствующей информацией |
| **Ведомственный стандарт «Договор банковского вклада»** | Раздел «Разъяснение положений законодательства» дополнить положениями статьи 842 ГК РФ | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
|  | Дополнить информацией о нарушении права потребителей в виде «подмены» договора банковского вклада договором участия граждан в инвестиционном страховании жизни, здоровья и трудоспособности | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
|  | Дополнить информацией о нарушении прав потребителей в виде «подмены» договора банковского вклада договором займа (решение Арбитражного суда Свердловской области от 22.06.2016 по делу № А60-11703/2016) | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен соответствующей информацией |
| **Ведомственный стандарт «Договор займа с микрофинансовой организацией»** | Актуализировать с учетом изменений, внесенных в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», в Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», в том числе с учетом положений статьи 3 Федерального закона от 27.12.2018 № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»» раздел «Разъяснение положений законодательства» | Учтено. Ведомственный стандарт актуализирован |
|  | Дополнить апелляционным определением Орловского областного суда от 24.05.2016 по делу № 33-1705 | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен ссылкой на апелляционное определение Орловского областного суда от 24.05.2016 по делу № 33-1705 |
| **Ведомственный стандарт «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора»** | Дополнить апелляционным определением Орловского областного суда от 23.05.2015 по делу № 33-1535 | Учтено. Ведомственный стандарт дополнен ссылкой на апелляционное определение Орловского областного суда от 23.05.2015 по делу № 33-1535 |
|  | В судебной практике судов общей юрисдикции указать наименование банка (организации), в отношении которой вынесено решение, а также суть спора | По мнению Консультанта, данная информация является избыточной с учетом того, что судебные акты, указываемые в разделе «Судебная практика» ведомственных стандартов, представлены кратко в виде перечня в целях последующего самостоятельного их изучения в справочно-правовых системах. Кроме того, большая часть опубликованных судебных актов деперсонифицирована в части наименования ответчиков, в связи с чем не во всех случаях возможно указать соответствующую информацию. |

Приложение 2. Актуализация ведомственных стандартов консультирования в соответствии с изменением законодательства

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование стандарта | Наименование НПА, в который внесены изменения | Наименование НПА, которым внесены изменения | Содержание изменений |
| Ведомственный стандарт «Автострахование» | Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» | Федеральный закон от 01.05.2019 № 88-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» | С 1 мая 2019 года страховщик не вправе предъявить регрессное требование к пешеходу, если в ДТП пострадало его здоровье.  Уточнен порядок получения компенсационной выплаты лицами, имеющими право на ее получение наряду с потерпевшим и выгодоприобретателем.  Изменен порядок оформления ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции |
| **Ведомственный стандарт «Договор банковского вклада»** | Указание Банка России от 06.12.2017 № 4638-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» | Указание Банка России от 27.11.2018 № 4983-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» | Указание Банка России от 06.12.2017  № 4638-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» утратило силу |
|  | Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» | Федеральный закон от 03.08.2018 № 307-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции» | Дополнен перечень лиц, которым кредитной организацией выдаются правки по операциям, счетам и вкладам физических лиц |
| **Ведомственный стандарт «Договор займа с микрофинансовой организацией»** | Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» | Федеральный закон от 27.12.2018 № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» | Изменено понятие профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов  Установлено ограничение начисления процентов по договору потребительского кредита (займа)  Установлено, что юридические и физические лица не вправе требовать исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа) в случае, если на момент его заключения первоначальный кредитор не являлся юридическим лицом, осуществляющим профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а на момент уступки прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) новый кредитор не являлся юридическим лицом, осуществляющим профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическим лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированным финансовым обществом или физическим лицом, указанным в письменном согласии заемщика.  Пункт 9 части 1 статьи 12 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» признан утратившим силу |
|  | Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» | Федеральный закон от 27.12.2018 № 537-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» и статью 12 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» | Допустимая сумма основного долга по кредиту заемщика - юридического лица или индивидуального предпринимателя перед микрофинансовой организацией увеличена до пяти миллионов рублей. |
|  | Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях | Федеральный закон от 29.07.2018 № 241-ФЗ «О внесении изменения в статью 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» | В часть 1 статьи 28.7 КоАП РФ внесены изменения, устанавливающие возможность ФССП России до направления материалов административного дела в суд предусмотреть возможность проведения административного расследования по факту выявления правонарушений в области защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности. |
| **Ведомственный стандарт «Ипотечное кредитование»** | Федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» | Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика» | Устанавливается обязанность банков предоставлять ипотечные каникулы (льготного периода по оплате ипотечного кредита) заемщикам, попавшим в сложную ситуацию, устанавливается порядок и последствия предоставления таких каникул |
|  | Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» | Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика» | Устанавливается обязанность банков предоставлять ипотечные каникулы (льготного периода по оплате ипотечного кредита) заемщикам, попавшим в сложную ситуацию, устанавливается порядок и последствия предоставления таких каникул |
|  | Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» | Федеральный закон от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика» | Из информационной части кредитной истории субъекта кредитной истории - физического лица подлежит исключению информация об отсутствии платежей по договору займа (кредита), которые не уплачены в течение ипотечных каникул |
| **Ведомственный стандарт «Кредитование граждан ломбардами»** | Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» | Федеральный закон от 27.12.2018 № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» | Изменено понятие профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов |
| **Ведомственный стандарт «Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему»** | Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» | Федеральный закон от 03.08.2018 № 307-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции» | Дополнен перечень лиц, которым кредитной организацией выдаются правки по операциям, счетам и вкладам физических лиц |
| **Ведомственный стандарт «Взимание платежей за обслуживание ссудного счета»** | ГК РФ | Федеральный закон от 26.07.2017 № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» | Изменено понятие кредитного договора |
|  | Положение о правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации (утверждено Банком России 26.03.2007 № 302-П) | Положение о Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения (утверждено Банком России 27.02.2017 № 579-П) | Положение о правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации утратило силу |
| **Ведомственный стандарт «Пользование банковской картой»** | Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» | Федеральный закон от 27.06.2018 № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств» | Введены статьи 5.1-5.3 и 9.1, направленные на противодействие хищению средств со счетов клиентов банков |
| **Ведомственный стандарт «Особенности кредитных банковских карт»** | ГК РФ | Федеральный закон от 26.07.2017 № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» | Изменено понятие кредитного договора |

Приложение 3. Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг (проект с учетом актуализации и практического использования)

**1. Сведения о Единой методике**

1.1. Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг (далее – Единая методика) разработана в рамках реализации Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор) полномочий по государственному надзору и контролю за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав граждан - потребителей финансовых услуг.

1.2. Единая методика определяет административные действия, связанные с консультированием потребителей финансовых услуг, и включает ведомственные стандарты, разъясняющие положения законодательства по вопросам защиты прав, свобод и законных интересов граждан - потребителей финансовых услуг и способы восстановления нарушенных прав.

1.3. Единая методика и составляющие ее ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг (далее – ведомственные стандарты) вводятся в действие приказом Роспотребнадзора.

**2. Применение Единой методики**

2.1. Единая методика является неотъемлемой частью комплекса мер, связанных с реализацией потребителями права на просвещение и направленных на информирование граждан-потребителей финансовых услуг об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

2.2. Единая методика обязательна для применения должностными лицами консультационных центров (пунктов) в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» и ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» Роспотребнадзора (далее – консультационные центры) при консультировании граждан-потребителей финансовых услуг.

2.3. Настоящая Единая методика должна применяться совместно с ГОСТ Р 56877-2016 Руководство по оказанию правовой помощи потребителям в части применения образцов наиболее значимых процедурных документов правовой помощи потребителям, терминов с соответствующими определениями и с учетом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**3. Актуализация Единой методики**

3.1. Актуализация Единой методики и ведомственных стандартов осуществляется путем внесения изменений и дополнений в существующие документы, а также разработки новых ведомственных стандартов по наиболее актуальным направлениям консультирования потребителей финансовых услуг.

3.2. Проекты новых ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг подлежат обязательной апробации в консультационных центрах (пунктах) Роспотребнадзора и последующей доработке с учетом результатов апробации.

3.3. Актуализация осуществляется на регулярной основе по мере изменения законодательства Российской Федерации, развития правоприменительной практики и учетом результатов применения в консультационных центрах, но не реже одного раза в год.

3.4. Актуализированные версии Единой методики и ведомственных стандартов подлежат регистрации в центральной базе нормативно-методической документации по вопросам консультирования в сфере защиты прав потребителей (ИНФОТЕКЕ).

3.5. Координация работ по актуализации Единой методики и ведомственных стандартов обеспечивается Центром координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей в рамках выполнения задач по развитию системы информирования и консультирования в сфере защиты прав потребителей и разработке единого организационного и методологического подхода к функционированию указанной системы.

**4. Правовые основы Единой методики**

4.1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

4.2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

4.6. ГОСТ Р 56877-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 26.02.2016 № 83-ст).

4.7. Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2014 № 28 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

4.8 Приказ Роспотребнадзора от 06.04.2009 № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей».

4.9. Приказ ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» от 12.01.2010 № 3 «Об утверждении Положения о Центре координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей».

4.10. Уставы федеральных бюджетных учреждений здравоохранения - центров гигиены и эпидемиологии.

**5. Термины и определения**

5.1. Для целей Единой методики применяются следующие термины и определения:

5.1.1. Консультирование – последовательная серия административных действий, осуществляемых консультантом и направленных на предоставление потребителям финансовых услуг разъяснений по вопросам защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов с учетом норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

5.1.2. Консультант – должностное лицо консультационного центра, на которого возложены обязанности по осуществлению консультирования потребителей финансовых услуг.

5.1.3. Потребитель финансовых услуг – гражданин, имеющий намерение обратиться за предоставлением финансовых услуг или получающий финансовые услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5.1.4. Неопределенный круг потребителей финансовых услуг – граждане, которые не могут быть заранее определены в качестве потребителя финансовых услуг и конкретной стороны правоотношения, возникающего в связи с предоставлением финансовых услуг.

5.1.5. Финансовые услуги – страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги ломбардов, привлечение во вклады денежных средств, выдача займа в виде денежных средств, осуществление расчетов по банковским счетам, обслуживание банковских карт и иные услуги финансовых организаций, оказываемые физическому лицу и связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав.

5.1.6. Финансовые организации – хозяйствующие субъекты, оказывающие финансовые услуги, - кредитные организации, профессиональные участники рынка ценных бумаг, организаторы торговли, клиринговые организации, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, страховые организации, страховые брокеры, общества взаимного страхования, негосударственные пенсионные фонды, управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов, ломбарды, лизинговые компании.

5.1.7. Обращение потребителя финансовых услуг – адресованный в консультационный центр запрос потребителя финансовых услуг о предоставлении разъяснений по вопросам защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов в связи с получением финансовых услуг или в связи с намерением обратиться в финансовую организацию для получения финансовых услуг.

5.2. Дополнительные термины и определения приведены в ведомственных стандартах, которые являются неотъемлемой частью Единой методики.

**6. Принципы консультирования**

6.1. Консультирование основывается на следующих принципах:

6.1.1. Принцип равенства. Каждый потребитель финансовых услуг имеет равные права на обращение за консультацией.

6.1.2. Принцип законности. Консультанты обязаны соблюдать единство в толковании законодательства и учитывать особенности конкретных обстоятельств, предусмотренные законодательством.

6.1.3. Принцип существенности. Консультант должен предоставить ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом всестороннего рассмотрения проблемы и возможностей по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя финансовых услуг.

6.1.4. Принцип конфиденциальности. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, полученных при консультировании, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.1.5. Принцип беспристрастности. Консультант должен формулировать объективные суждения и не иметь личной заинтересованности в том или ином результате консультации.

6.1.6. Принцип корректности. Консультант должен соблюдать общепринятые правила делового общения и этикета, внимательно и доброжелательно относиться к потребителю финансовых услуг. Запрещается предвзятое или осуждающее отношение консультанта к потребителю финансовых услуг.

6.1.7. Принцип оперативности. Консультант должен максимально оперативно рассмотреть обращение, предоставить ответ на поставленные вопросы и разъяснить возможности защиты/восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя финансовых услуг.

**7. Результат консультирования**

7.1. Результатом консультирования является представление обоснованных ответов на индивидуальные и коллективные обращения потребителей, поступившие в консультационные центры.

7.2. Типовыми формами представления результатов консультирования являются следующие:

устная консультация по существу вопроса, изложенного в обращении потребителя финансовых услуг (в том числе устная консультация, проведенная с использованием систем видеосвязи);

устная консультация по существу вопроса, изложенного в обращении потребителя финансовых услуг, с предоставлением распечатанных выдержек из соответствующих нормативных правовых актов;

устная консультация по существу вопроса, изложенного в обращении потребителя финансовых услуг, с предоставлением письменно оформленных проектов претензий, заявлений в иные надзорные органы, ходатайств, исковых заявлений, отзывов на исковые заявления, апелляционных, кассационных и иных жалоб, пояснений и других необходимых для оказания помощи потребителю документов с учетом требований законодательства и существа поставленного в обращении вопроса;

письменный ответ по существу поставленных в обращении потребителя финансовых услуг вопросов (в том числе направленный по электронной почте) со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты.

7.3. В случаях, указанных в п. 9.2 Единой методики, результатом консультирования является отказ в рассмотрении обращения, который предоставляется в устной или письменной форме (в зависимости от формы обращения) с изложением причин отказа.

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора или консультанта, результатом консультирования является направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением потребителя финансовых услуг о переадресации обращения.

**8. Типовые административные действия**

8.1. Консультирование представляет собой единую административную процедуру и состоит из совокупности последовательных административных действий:

регистрация обращения потребителя финансовых услуг;

рассмотрение предмета обращения и подготовка ответа;

представление ответа на обращение;

регистрация результата консультирования.

Блок-схема консультирования потребителей финансовых услуг приводится в Приложении № 1 к настоящей методике консультирования.

8.2. Основанием для начала административных действий является обращение потребителя финансовых услуг в консультационный центр. Потребители финансовых услуг могут обращаться устно (по телефонам консультационного центра, непосредственно на личном приеме,   
с использованием систем видеосвязи) и в письменной форме (почтовой или факсимильной связью, электронной почтой, лично).

8.3. Личный прием потребителей финансовых услуг в целях его упорядочения может осуществляться по предварительной записи.

8.4. При проведении устного консультирования в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в результате устной консультации, консультант может предложить потребителю финансовых услуг направить письменное обращение.

*Регистрация обращения потребителя финансовых услуг*

8.5. Обращение потребителя финансовых услуг регистрируется уполномоченным консультантом в Журнале регистрации обращений и проведенных консультаций, который ведется на бумажном носителе и в электронном виде (форма приведена в Приложении № 2 к настоящей методике консультирования).

8.6. В случае обращения потребителя финансовых услуг по телефону или в ходе личного приема консультант должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, после чего предложить потребителю финансовых услуг представиться, сообщив фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона, и изложить существо вопроса.

8.7. Регистрация обращения осуществляется в момент поступления обращения в консультационный центр.

8.8. Срок хранения Журнала регистрации обращений и проведенных консультаций – 5 лет.

*Рассмотрение предмета обращения и принятие решения*

8.9. При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в п. 9.2 настоящей методики, консультант представляет отказ в рассмотрении обращения с изложением мотивированных причин отказа.  
В зависимости от формы обращения отказ предоставляется соответственно в устной или письменной форме.

8.10. Консультант устанавливает фактическую основу обращения и составляет общее представление о вопросе, поставленном в обращении потребителя: проводит правовой анализ представленных документов, исследует все существенные юридические факты, имеющие значение для определения наличия (отсутствия) правоотношений между потребителем и исполнителем финансовых услуг, при необходимости, определяет наличие (отсутствие) условий, ущемляющих законные права потребителя финансовых услуг.

8.11. При установлении в ходе рассмотрения впервые поступившего обращения факта отсутствия документов и материалов, необходимых для его полного и своевременного рассмотрения, в том числе в части установления наличия (отсутствия) нарушения законных прав, свобод и законных интересов потребителя финансовых услуг, консультант должен зафиксировать всю информацию, переданную потребителем при обращении, предложить представить все необходимые документы и материалы, согласовать с потребителем и назначить дату и время проведения следующей консультации. Потребитель вправе представить, как оригиналы документов и материалов, так и их копии.

8.12. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к защите прав потребителей финансовых услуг, консультант не позднее семи дней со дня его регистрации направляет обращение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Одновременно консультант уведомляет потребителя финансовых услуг о переадресации обращения.

8.13. По итогам анализа фактической основы обращения и документов, представленных потребителем финансовых услуг, Консультант устанавливает юридическую основу обращения, обращаясь к соответствующим нормам права и судебной практике. При установлении юридической основы обращения Консультант использует ИНФОТЕКУ и ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг, содержащие типовые сценарии ответов на обращения, а также справочно-информационные системы (Консультант, Гарант и т.п.);

8.14. На основании результатов анализа юридической основы обращения консультант принимает решение о содержании ответа на обращение. В ответе на обращение сообщается об отсутствии указанных в обращении фактов нарушений прав потребителя финансовых услуг, либо указывается существо выявленных нарушений и разъясняются возможности и способы защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя финансовых услуг.

8.15. В случае если в обращении содержится просьба о проведении внеплановой проверки, консультант обязан разъяснить потребителю финансовых услуг, что его обращение может являться основанием для проведения внеплановой проверки только в том случае, если до обращения в консультационный центр он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены» (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»).

8.16. Время устного консультирования определяется консультантом самостоятельно в зависимости от степени сложности поставленных в обращении вопросов.

8.17. В случае необходимости дополнительного времени для подготовки ответа на устное обращение потребителя финансовых услуг консультант может предложить потребителю назначить другую дату и время проведения устной консультации.

*Представление ответа на обращение*

8.18. Общий срок рассмотрения письменного обращения потребителя финансовых услуг и представления ответа на него не должен превышать тридцати дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения потребителя, направившего обращение.

8.19. Ответ на письменное обращение должен содержать следующие сведения о консультанте: фамилия, имя, отчество, занимаемая должность и наименование консультационного центра. Ответ на письменное обращение направляется потребителю финансовых услуг почтовым отправлением, электронной почтой, по факсу или вручается лично.

8.20. Ответ на устное обращение потребителя финансовых услуг по возможности предоставляется консультантом в ходе устной консультации и в устной форме. Если потребитель не удовлетворен ответом, предоставленным в устной форме, консультант может предложить потребителю направить обращение в письменной форме и сообщает реквизиты для его направления.

8.21. Ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за прошедшим кварталом, консультант формулирует перечень типовых вопросов потребителей финансовых услуг на основании принятых за прошедший квартал устных и письменных обращений. По согласованию с руководством консультационного центра типовые вопросы и ответы на них в интересах неопределенного круга потребителей финансовых услуг размещаются на информационном стенде и официальном интернет-сайте консультационного центра с учетом требований пункта 2 статьи 6 Федерального закона  
от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Консультирование в интересах неопределенного круга потребителей финансовых услуг может осуществляться также с привлечением средств массовой информации.

*Регистрация результата консультирования*

8.22. Результат консультирования регистрируется уполномоченным консультантом в Журнале регистрации обращений и проведенных консультаций (форма приведена в Приложении № 2 к Единой методике) в срок не более одного дня с момента представления ответа на обращение.

8.23. В случае отсутствия аналогичных типовых решений по предыдущим обращениям потребителей финансовых услуг результат консультирования регистрируется уполномоченным консультантом в ИНФОТЕКЕ.

**9. Права и обязанности консультанта**

9.1. Консультант имеет право:

9.1.1. Запрашивать у обратившегося потребителя финансовых услуг информацию, документы и материалы, относящиеся к предмету консультирования и необходимые для осуществления консультирования;

9.1.2. Самостоятельно определять время устного консультирования в зависимости от степени сложности дела.

9.2. Консультант имеет право отказать потребителю финансовых услуг в проведении консультации и сообщить о невозможности дать ответ на обращение при наличии любого из следующих оснований:

9.2.1. Анонимное обращение потребителя финансовых услуг. Под анонимным понимается обращение без указания фамилии, имени и отчества (при наличии);

9.2.2. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

9.2.3. Представление обращения и (или) прилагаемых к нему документов, которые не поддаются прочтению;

9.2.4. Текст письменного обращения не позволяет определить его суть;

9.2.5. Повторное представление обращения потребителем финансовых услуг, на которое ранее уже был предоставлен ответ, при отсутствии дополнительных сведений или обстоятельств;

9.2.6. Нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу консультанта, а также членов его семьи со стороны потребителя финансовых услуг;

9.2.7. Отсутствие возможности понять речь потребителя (за исключением поступления обращения от лица с ограниченными возможностями здоровья).

9.3. Консультант не вправе:

9.3.1. Искажать положения нормативных и иных правовых актов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;

9.3.2. Предоставлять сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации и сведения конфиденциального характера;

9.3.3. Вносить изменения и дополнения в любые предоставленные потребителем финансовых услуг документы и материалы, совершать на них распорядительные надписи, вносить поправки, делать пометки;

9.3.4. Изымать или требовать для ознакомления оригиналы документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

9.4. Консультант обязан:

9.4.1. Соблюдать законодательство Российской Федерации;

9.4.2. Рассмотреть обращение потребителя финансовых услуг, руководствуясь положениями Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг;

9.4.3. Постоянно совершенствовать квалификацию в области реализации и защиты прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**10. Ответственность**

10.1. Консультант несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка консультирования, установленного Единой методикой.

10.2. Консультант несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе осуществления консультирования.

**Приложение № 1 к Единой методике**

**Блок-схема консультирования граждан-потребителей финансовых услуг**



**Приложение № 2 к Единой методике**

**Журнал регистрации обращений и проведенных консультаций**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Входящий номер (в случае письменного обращения) | ФИО обратившегося потребителя | Форма обращения | Существо обращения | Перечень представленных документов | Результат консультирования  (с указанием существа установленных нарушений) | Форма ответа потребителю (с указанием адреса в случае письменного ответа) | ФИО и подпись консультанта |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 4. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Альтернативная подсудность – подсудность, при которой иск по усмотрению потребителя финансовых услуг (истца) может быть предъявлен в один из нескольких судов, которым подсудно дело;

Внесудебный (досудебный, претензионный) порядок урегулирования спора – порядок, при котором потребитель финансовых услуг (истец) до обращения в суд предъявляет требования о защите своего права непосредственно финансовой организации устно или путем подачи письменного документа – претензии;

Истец – потребитель финансовых услуг, обратившийся в суд с исковым заявлением в целях защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов;

Исковая давность – срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено;

Моральный вред – физические и/или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;

Ответчик – финансовая организация, привлекаемая к судебному разбирательству в качестве предполагаемого нарушителя прав истца;

Судебный порядок защиты и/или восстановления нарушенных прав – порядок, при котором предусматриваются подача потребителем финансовых услуг в суд искового заявления, судебное разбирательство и исполнение решения суда.

**Разъяснение положений законодательства**

Обращение потребителя финансовых услуг

*Обращение в органы Роспотребнадзора и консультационные центры*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон о порядке рассмотрения обращений) и Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» потребители финансовых услуг могут обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор) и ее территориальные органы.

Потребители финансовых услуг также могут обратиться в консультационные центры (пункты) в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» и ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» Роспотребнадзора. Типовая форма обращения в консультационный центр приведена в Приложении 1 к настоящему ведомственному стандарту.

Следует подчеркнуть, что Роспотребнадзор и его территориальные органы не имеют полномочий рассматривать имущественные вопросы, прекращать деятельность финансовой организации в связи с нарушением прав потребителей финансовых услуг или обязывать финансовую организацию совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений. Подобными полномочиями наделены исключительно судебные органы.

Вместе с тем в целях организации эффективного информационного взаимодействия, а также взаимодействия по реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 10 декабря 2014 года между Роспотребнадзором и Банком России было заключено специальное Соглашение о взаимодействии[[1]](#footnote-2).

При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах потребителей финансовых услуг признаков нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о Защите прав потребителей), такие обращения, заявления, жалобы рассматриваются Роспотребнадзором в пределах установленной компетенции. При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах признаков нарушения федеральных законов, надзор и контроль за соблюдением которых осуществляет Банк России, такие обращения, заявления, жалобы рассматриваются Банком России в пределах установленной компетенции.

Иными словами, прямой контроль за соблюдением принятых законных обязательств негосударственных пенсионных фондов, управляющих и страховых компаний, иных хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на финансовом рынке как части потребительского рынка, возложен на Банк России как мегарегулятор на финансовом рынке. Контроль за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей возложен на Роспотребнадзор как меганадзорный орган на потребительском рынке.

Например, в отношении страховых организаций Роспотребнадзор предпринимает меры административного реагирования исходя из общего смысла потребительских правоотношений, определенных положениями статьи 9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» с учетом особенностей, определенных статьей 39 Закона о защите прав потребителей. В то же время в функции Роспотребнадзора не входит осуществление контроля (надзора) за непосредственным исполнением прямых требований как такового законодательства о страховании, в частности, за соблюдением Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон об ОСАГО). В этой связи гражданину имеет смысл направлять мотивированное обращение в Роспотребнадзор и его территориальные органы лишь тогда, когда суть его претензий касается не заключения договора ОСАГО как такового, а попыток страховщика к уже заключенному договору ОСАГО навязать заключение других возмездных сделок, в частности, договоров добровольного страхования КАСКО и т.п. В случае попытки отказа со стороны страховщика заключить договор ОСАГО в связи с якобы отсутствием бланков полисов обращение следует направлять в Банк России или его региональные подразделения[[2]](#footnote-3).

Аналогичным образом, при осуществлении контрольно-надзорных полномочий в отношении потребительского кредитования Роспотребнадзор может обосновывать требования к участникам потребительского рынка – исполнителям финансовых услуг только при наличии правовой корреспонденции норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон о потребительском кредите) с нормами Закона о защите прав потребителей[[3]](#footnote-4). В общем случае надзор за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований Закона о потребительском кредите осуществляет Банк России в соответствии с пунктом 1 статьи 16 данного закона.

*Обращение в Банк России*

Рассмотрение обращений и жалоб потребителей финансовых услуг и инвесторов с 3 марта 2014 года осуществляется Службой по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России (далее – Служба).

В компетенцию Службы входят организация защиты прав и законных интересов инвесторов на финансовых рынках, страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, признаваемых таковыми в соответствии со страховым законодательством Российской Федерации, а также застрахованных лиц по обязательному пенсионному страхованию, вкладчиков и участников негосударственного пенсионного фонда по негосударственному пенсионному обеспечению, иных потребителей финансовых и банковских услуг, а также субъектов кредитных историй.

Рассмотрение устных и письменных обращений и жалоб потребителей финансовых услуг осуществляется Службой общем порядке, в соответствии с Законом о порядке рассмотрения обращений и Указанием Банка России от 11.10.2017 № 4580-У «О порядке организации и проведения личного приема граждан в Общественной приемной Банка России в центральном аппарате Банка России».

*Обращение к финансовому уполномоченному*

В целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг принят Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон о финансовом уполномоченном).

Указанный закон определяет порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить претензию в финансовую организацию (банк, страховую компанию и т.д.).

Если финансовая организация не ответила или ее решение потребителя не устроило, то он направляет обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей в следующих случаях:

* в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, ведение которого осуществляется Банком России, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;
* если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Законом об ОСАГО.

Для обоих случаев предусмотрено общее требование: со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, не должно пройти более трех лет.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. При этом решение финансового уполномоченного также доводится до финансовой организации в течение одного рабочего дня со дня его принятия через личный кабинет финансовой организации, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, или по электронной почте (статья 22 Закона о финансовом уполномоченном).

Согласно статье 23 Закона о финансовом уполномоченном решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения, предусмотренных данных законом.

*Обращение в иные органы и организации*

При нарушении своих прав потребители финансовых услуг могут обращаться за поддержкой в общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления. Согласно статье 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

При наличии признаков нарушения прав потребителей в связи с недобросовестной рекламой финансовых услуг или неисполнением финансовыми организациями антимонопольного законодательства потребители финансовых услуг вправе обратиться в Федеральную антимонопольную службу (ФАС России). Несмотря на проведение масштабных проверок финансовых организаций по вопросам нарушения антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе, формально ФАС России осуществляет свою деятельность вне сферы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Гражданин также вправе адресовать интересующий его вопрос в прокуратуру по месту жительства. В соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» прокуратура Российской Федерации «в целях обеспечения верховенства закона, единства и укрепления законности, защиты прав и свобод человека и гражданина, а также охраняемых законом интересов общества и государства» осуществляет общий надзор за исполнением законов, в том числе, со стороны органов управления и руководителями коммерческих организаций, равно как и за соответствием законам издаваемых ими правовых актов.

Следует отметить, что согласно Закону о порядке рассмотрения обращений, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

При наличии разногласий с финансовыми организациями потребители финансовых услуг также могут обращаться в профессиональные объединения финансовых организаций, например, Российский Союз Автостраховщиков.

Внесудебный порядок урегулирования споров

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.

*Предъявление претензии потребителем финансовых услуг*

Потребителю рекомендуется начать с предъявления письменной претензии напрямую финансовой организации, даже если претензионный порядок урегулирования споров не предусмотрен договором о предоставлении финансовой услуги.

В претензии необходимо указать: наименование организации - адресата, ее адрес, фамилию, имя, отчество потребителя и его адрес. В тексте претензии необходимо изложить обстоятельства дела и существо претензий со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

Один экземпляр заявления вручается руководителю организации – продавца (исполнителя)   
(в общий отдел, канцелярию, секретарю, но желательно вручить лицу, ответственному за получение корреспонденции) под подпись лица, принявшего документ (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, один экземпляр претензии направляется по юридическому адресу организации заказным письмом с уведомлением.

Образец претензии в финансовую организацию приведен в Приложении 2 к настоящему ведомственному стандарту.

Финансовая организация обязана удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке. В противном случае в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с финансовой организации штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Указанный штраф взыскивается судом с ответчика в пользу потребителя финансовых услуг независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

*Действия органов Роспотребнадзора*

В соответствии с подпунктом «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008   
№ 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора)» Роспотребнадзором и его территориальными органами в случае обращения граждан, права которых нарушены, могут быть проведены внеплановые проверки финансовых организаций, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к финансовой организации и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

По результатам проведения проверки деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров Роспотребнадзором или его территориальным органом может быть выдано предписание об устранении выявленных правонарушений (Приказ Роспотребнадзора от 16.07.2012 № 764 «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров»).

Кроме того, при выявлении в ходе рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг административных правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей Роспотребнадзором или его территориальным органом может быть принято решение о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования, предусмотренного статьей 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

При этом согласно статье 29.13. КоАП РФ при установлении причин административного правонарушения и условий, способствовавших его совершению, Роспотребнадзор или его территориальными органами может быть внесено в соответствующие организации и соответствующим должностным лицам представление о принятии мер по устранению указанных причин и условий.

Неисполнение в срок предписаний и представлений Роспотребнадзора и его территориальных органов влечет административную ответственность

В целях защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов по итогам обращений потребителей финансовых услуг Роспотребнадзор и его территориальные органы также могут направить в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида финансовых услуг, материалы о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопроса о приостановлении действия или аннулирования соответствующей лицензии. В отдельных случаях материалы расследования могут быть направлены Роспотребнадзором и его территориальными органами в органы прокуратуры, иные правоохранительные органы для решения вопроса о возбуждении уголовного дела.

*Обязательность досудебного порядка*

Судья возвращает исковое заявление в случае несоблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора при предъявлении потерпевшим иска к страховой организации или одновременно к страховой организации и причинителю вреда (статья 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, далее – ГПК РФ).

Федеральным законом от 21.07.2014 № 223-Ф3 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» с 1 сентября 2014 года предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора. В соответствии с пунктом 1 статьи 16.1 новой редакции Закона об ОСАГО при наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств по договору обязательного страхования до предъявления к страховщику иска, вытекающего из неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору обязательного страхования, несогласия потерпевшего с размером осуществленной страховщиком страховой выплаты потерпевший направляет страховщику претензию с документами, приложенными к ней и обосновывающими требование потерпевшего.

Претензия подлежит рассмотрению страховщиком в течение десяти календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня поступления. В течение указанного срока страховщик обязан удовлетворить выраженное потерпевшим требование о надлежащем исполнении обязательств по договору обязательного страхования или направить мотивированный отказ в удовлетворении такого требования.

Положения об обязательном досудебном порядке урегулирования спора, предусмотренные абзацем вторым пункта 1 статьи 16.1 Закона об ОСАГО, подлежат применению, если страховой случай имел место после 1 сентября 2014 года.

Согласно пункту 21 статьи 12 Закона об ОСАГО потерпевший вправе подать претензию со дня, когда узнал или должен был узнать об отказе страховщика от выплаты страхового возмещения или о выплате его страховщиком не в полном объеме, либо со дня, следующего за днем истечения двадцатидневного срока, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня подачи заявления о страховой выплате с представлением всех необходимых документов для принятия решения страховщиком.

Кроме того, согласно статье 17 Закона о защите прав потребителей защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Законом о финансовом уполномоченном, осуществляется с особенностями, установленными данным законом.

При этом Законом о финансовом уполномоченном предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора между потребителем и финансовой организацией, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением требований о компенсации морального вреда и возмещении убытков в виде упущенной выгоды) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Законом об ОСАГО.

Судебная защита прав потребителей финансовых услуг

*Подсудность дел о защите прав потребителей*

Согласно пункту 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), статье 17 Закона о защите прав потребителей, статье 5 и пункту 1 части 1 статьи 22 ГПК РФ дела по искам, связанным с нарушениями прав потребителей, подведомственны судам общей юрисдикции (тем самым это означает неподведомственность данной категории дел третейским судам).

Условия договора о подсудности, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (пункт 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей).

Статьей 17 Закона о защите прав потребителей установлена альтернативная подсудность дел о защите прав потребителей. Это означает, что потребитель финансовых услуг (истец) по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: в суд по месту нахождения финансовой организации; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора. Как отмечается в пункте 22 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и письме Роспотребнадзора от 23.07.2012 № 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» суды не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, так как в силу частей 7 и 10 статьи 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит потребителю.

Следует отметить, что согласно статье 13 Закона о потребительском кредите в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) по соглашению сторон может быть изменена территориальная подсудность дела по иску кредитора к заемщику, который возник или может возникнуть в будущем в любое время до принятия дела судом к своему производству, за исключением случаев, установленных федеральными законами. При изменении территориальной подсудности в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску кредитора, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика, указанному им в договоре потребительского кредита (займа), или по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор).

Судам общей юрисдикции подведомственны, в частности, дела по искам, поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в соответствии со статьей 46 ГПК РФ, статьями 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей. При этом районному суду (статья 24 ГПК РФ) подсудны дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требования имущественного характера, не подлежащие оценке, а также требования о компенсации морального вреда (статья 24 Постановления Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Следует также отметить, что согласно статье 23 ГПК РФ дела по имущественным спорам, за исключением дел о наследовании имущества и дел, возникающих из отношений по созданию и использованию результатов интеллектуальной деятельности, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей, подсудны мировому судье.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 № 45   
«О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан» (далее – Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 45), дела о банкротстве граждан рассматриваются арбитражным судом по правилам, предусмотренным Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации (далее - АПК РФ), с особенностями, установленными Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ   
«О несостоятельности (банкротстве)» (далее - Закон о банкротстве).

Соответствующие правила установлены пунктом 1 статьи 6, пунктом 1 статьи 32 Закона о банкротстве и частью 1 статьи 223 АПК РФ. При этом дело о банкротстве гражданина рассматривается арбитражным судом по его месту жительства (пункт 1 статьи 33 Закона о банкротстве).

Место жительства гражданина, не являющегося индивидуальным предпринимателем, может подтверждаться документами, удостоверяющими его регистрацию в органах регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту жительства в пределах Российской Федерации (пункт 1 статьи 20 ГК РФ, часть четвертая статьи 2 и часть вторая статьи 3 Закона Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации).

Если место жительства гражданина неизвестно или известно, но находится за пределами Российской Федерации, дело о банкротстве такого должника рассматривается арбитражным судом по последнему известному месту жительства гражданина в Российской Федерации согласно документам о регистрации по месту жительства в пределах Российской Федерации (по смыслу пункта 1 статьи 33, пункта 5 статьи 213.7 Закона о банкротстве, части 1 статьи 36, части 4 статьи 38 АПК РФ).

В целях проверки достоверности сведений о месте жительства гражданина, указанных в заявлении о признании должника банкротом, при подготовке дела к судебному разбирательству суд вправе запросить данные о его месте жительства в органах регистрационного учета.

*Особенности обращения с заявлением о признании гражданина банкротом*

В соответствии с пунктом 1 статьи 213.3 Закона о банкротстве правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании гражданина банкротом обладают сам должник, конкурсный кредитор и уполномоченный орган. При этом необходимость предварительного опубликования заявителем (в том числе кредитной организацией) уведомления о намерении подать такое заявление отсутствует.

Следует отметить, что в соответствии со статьей 2 Закона о банкротстве к уполномоченным органам относятся федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации на представление в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам, а также органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, уполномоченные представлять в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требования по денежным обязательствам соответственно субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2004 № 257 «Об обеспечении интересов Российской Федерации как кредитора в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе» федеральным органом исполнительной власти, обеспечивающим представление в делах о банкротстве и в процедурах банкротства требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам является Федеральная налоговая служба.

При реализации должником права на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом на основании пункта 2 статьи 213.4 Закона о банкротстве учитывается наличие обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что должник не в состоянии исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей в установленный срок, и признаков неплатежеспособности и (или) недостаточности имущества у должника. Следует подчеркнуть, что в случае предвидения должником своего банкротства при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что он не в состоянии исполнить обязательства в установленный срок, должник, отвечающий признакам неплатежеспособности или недостаточности имущества, вправе, но не обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом. Размер неисполненных обязательств в этом случае значения не имеет (пункт 2 статьи 213.4 Закона о банкротстве, пункт 11 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 45).

В отличие от права, обязанность гражданина обратиться с заявлением о признании его банкротом возникает в случае, если удовлетворение требований одного кредитора или нескольких кредиторов приводит к невозможности исполнения гражданином денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими кредиторами и размер таких обязательств и обязанности в совокупности составляет не менее чем пятьсот тысяч рублей (пункт 1 статьи 213.4 Закона о банкротстве). Гражданин обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением не позднее тридцати рабочих дней со дня, когда он узнал или должен был узнать об этом. Неисполнение гражданином обязанности по подаче заявления о признании банкротом в арбитражный суд влечет наложение административного штрафа в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей (часть 5 статьи 14.13 КоАП РФ).

Документы, которые прилагаются к заявлению о признании гражданина банкротом в соответствии с пунктом 3 статьи 213.4 Закона о банкротстве, наряду с документами, предусмотренными процессуальным законодательством, указаны в разделе «Документы для обоснования законности требований потребителя» настоящего Ведомственного стандарта.

Если при рассмотрении вопроса о принятии заявления должника о признании его банкротом установлено несоблюдение должником требований о перечне прилагаемых к заявлению документов, суд оставляет заявление без движения, а при неустранении допущенных нарушений - возвращает его. Исключением являются случаи, когда обращение в арбитражный суд с заявлением должника является обязательным на основании пункта 1 статьи 213.4 Закона о банкротстве, но к заявлению приложены не все документы. В этом случае суд принимает заявление к производству, а недостающие документы истребует при подготовке дела к судебному разбирательству (абзац второй пункта 1 статьи 42 Закона о банкротстве).

Как отмечается в пункте 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 45, пункт 4 статьи 213.4 и пункт 3 статьи 213.5 Закона о банкротстве предусматривают, что в заявлении о признании должника банкротом указывается только саморегулируемая организация, из числа членов которой должен быть утвержден финансовый управляющий. Конкурсный кредитор, уполномоченный орган, должник при подаче заявления о признании гражданина банкротом не наделены правом выбора конкретной кандидатуры финансового управляющего.

Заявление, в котором указана конкретная кандидатура финансового управляющего и не указаны наименование и адрес саморегулируемой организации, в силу статьи 44 Закона о банкротстве, подлежит оставлению без движения. Если в заявлении одновременно указаны кандидатура финансового управляющего, а также наименование и адрес саморегулируемой организации, суд принимает заявление к производству и запрашивает у данной саморегулируемой организации кандидатуру финансового управляющего для утверждения в деле о банкротстве должника.

При возбуждении производства по делу о банкротстве на основании заявления конкурсного кредитора или уполномоченного органа должник обязан представить предусмотренные пунктом 6 статьи 213.5 Закона о банкротстве документы вместе с отзывом на заявление (статья 47 закона). Неисполнение должником обязанности по представлению отзыва и документов, равно как и сообщение суду недостоверных либо неполных сведений, может являться основанием для неприменения в отношении должника правила об освобождении от исполнения обязательств (абзац 3 пункта 4 статьи 213.28 Закона о банкротстве).

По общему правилу, на момент подачи конкурсным кредитором или уполномоченным органом заявления о признании гражданина банкротом должно существовать вступившее в законную силу решение суда, подтверждающего требования кредиторов по денежным обязательствам. Однако согласно пункту 2 статьи 213.5 Закона о банкротстве заявление может быть подано конкурсным кредитором или уполномоченным органом и при отсутствии такого решения суда, если задолженность касается следующих требований:

* требования об уплате обязательных платежей;
* требования, основанные на совершенном нотариусом протесте векселя в неплатеже, неакцепте или недатировании акцепта;
* требования, подтвержденные исполнительной надписью нотариуса;
* требования, основанные на документах, представленных кредитором и устанавливающих денежные обязательства, которые гражданином признаются, но не исполняются;
* требования, основанные на нотариально удостоверенных сделках;
* требования, основанные на кредитных договорах с кредитными организациями;
* требования о взыскании алиментов на несовершеннолетних детей, не связанные с установлением отцовства, оспариванием отцовства (материнства) или необходимостью привлечения других заинтересованных лиц.

Если на день подачи заявления о признании должника банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа не подтверждены вступившим в законную силу судебным актом и между конкурсным кредитором или уполномоченным органом и должником имеется спор о праве, который подлежит разрешению судом вне дела о банкротстве, то суд по результатам рассмотрения обоснованности такого заявления выносит определение о признании его необоснованным и оставлении его без рассмотрения или о прекращении производства по делу (абзац 4 и 5 пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Согласно разъяснениям, представленным в пункте 14 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 45, о наличии спора о праве могут свидетельствовать любые возражения должника против требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа, заявленные им как в устной, так и письменной форме, касающиеся существования задолженности, ее размера и срока исполнения обязательства.

Исходя из недопустимости злоупотребления правом (пункт 1 статьи 10 ГК РФ, часть 2 статьи 41 АПК РФ), суд может отклонить возражения должника на требование конкурсного кредитора или уполномоченного органа, если оно очевидно сделано в целях искусственного затягивания введения процедуры банкротства (например, должник признает факт наличия задолженности и период просрочки, но при этом возражает против возбуждения в отношении него дела о банкротстве).

*Государственная пошлина по искам о защите прав потребителей*

По общему правилу, согласно пункту 3 статье 17 Закона о защите прав потребителей, а также пункту 2 статье 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако если сумма иска превышает 1 000 000 рублей, то истцы уплачивают государственную пошлину в соответствии с пунктом 1 статьи 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации: 13 200 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 1 000 000 рублей, но не более 60 000 рублей.

*Судебные расходы по делу о банкротстве гражданина*

Судебные расходы по делу о банкротстве должника, в том числе расходы на уплату государственной пошлины, которая была отсрочена или рассрочена, на опубликование сведений в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве должника, и расходы на выплату вознаграждения финансовому управляющему относятся на имущество должника и возмещаются за счет этого имущества вне очереди (пункт 1 статьи 59, пункт 4 статьи 213.7 и пункт 4 статьи 213.9 Закона о банкротстве).

Государственная пошлина за подачу заявления о признании банкротом составляет 300 руб.   
(пункт 1 статьи 333.21 НК РФ).

Размер фиксированной суммы вознаграждения, которое выплачивается финансовому управляющему за проведение процедуры, применяемой в деле о банкротстве, составляет 25 тысяч рублей. Указанное вознаграждение выплачивается единовременно.

В соответствии с пунктом 17 статьи 20.6 Закона о банкротстве сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае исполнения гражданином утвержденного арбитражным судом плана реструктуризации его долгов составляет семь процентов размера удовлетворенных требований кредиторов. Сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае введения процедуры реализации имущества гражданина составляет семь процентов размера выручки от реализации имущества гражданина и денежных средств, поступивших в результате взыскания дебиторской задолженности, а также в результате применения последствий недействительности сделок. Данные проценты уплачиваются финансовому управляющему после завершения расчетов с кредиторами.

Если должник обращается с заявлением о признании его банкротом, он обязан помимо внесения в депозит арбитражного суда денежных средств на выплату вознаграждения финансовому управляющему в размере, равном фиксированной сумме вознаграждения финансового управляющего за одну процедуру банкротства (абзац второй пункта 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве), приложить к заявлению доказательства наличия у него имущества, достаточного для погашения расходов по делу о банкротстве. В случае непредставления этих доказательств заявление должника подлежит оставлению без движения на основании статьи 44 Закона о банкротстве с последующим возвращением при непредставлении их в установленный срок.

По ходатайству должника суд вправе предоставить ему отсрочку внесения средств в депозит на выплату вознаграждения финансовому управляющему сроком до дня судебного заседания по рассмотрению обоснованности заявления о признании его банкротом (абзац третий пункта 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве). При неисполнении должником в установленный срок названной обязанности арбитражный суд в зависимости от наличия либо отсутствия иных заявлений о признании должника банкротом выносит определение об оставлении заявления должника без рассмотрения или о прекращении производства по делу (абзацы четвертый и пятый пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Если конкурсный кредитор или уполномоченный орган при обращении с заявлением о признании должника банкротом не внесли в депозит арбитражного суда денежные средства на выплату вознаграждения финансовому управляющему в соответствии с пунктом 4 статьи 213.5 Закона о банкротстве, суд на основании статьи 44 данного закона оставляет заявление без движения, а при неустранении допущенных нарушений - возвращает его.

Следует учитывать, что дело о банкротстве гражданина может быть прекращено арбитражным судом на любой стадии при отсутствии средств, достаточных для возмещения судебных расходов на проведение процедур, применяемых в деле о банкротстве, в том числе расходов на выплату вознаграждения финансовому управляющему (абзац 8 пункта 1 статьи 57 Закона о банкротстве, пункт 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 45).

*Порядок привлечения Роспотребнадзора (его территориального органа) к участию в деле*

Потребитель финансовых услуг может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя, который действует в суде на основании нотариально заверенной доверенности. Типовая форма искового заявления приведена в Приложении 3 к настоящему ведомственному стандарту.

В соответствии с пунктом 5 статьи 40 Закона о защите прав потребителей и пунктом 1 статьи 47 ГПК РФ потребитель финансовых услуг вправе привлекать Роспотребнадзор и его территориальные органы к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей также может быть привлечен к участию в деле судом или вступить в дело по своей инициативе. При этом представитель Роспотребнадзора не заменяет истца или ответчика, а совместно с ними принимает участие в деле.

Заявления Роспотребнадзора и его территориальных органов, поданные ими в защиту конкретного потребителя или группы потребителей, направляются в суд с учетом права истца на альтернативную подсудность (часть 7 статьи 29 ГПК РФ, пункт 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей).

Порядок участия Роспотребнадзора и его территориальных органов в судебном заседании для дачи заключения в целях защиты прав потребителей регулируется статьей 189 ГПК РФ. После исследования всех доказательств по делу суд предоставляет слово для дачи заключения уполномоченному представителю государственного органа, участвующему в процессе (в случае очного участия).

Согласно пункту 27 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», заключение Роспотребнадзора может быть дано как в устной, так и в письменной форме. Заключение учитывается судом при вынесении решения.

В целях привлечения Роспотребнадзора или его территориального органа к судебному процессу для дачи заключения в исковом заявлении помимо истца и ответчика следует указать наименование органа Роспотребнадзора и его адрес.

Если иск уже подан и принят судом к производству, потребитель финансовых услуг вправе обратиться в суд с ходатайством о привлечении Роспотребнадзора (его территориального органа) к участию в гражданском деле в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в порядке, установленном статьей 47 ГПК РФ.

Статья 47 ГПК РФ не предусматривает оснований для отказа со стороны суда в рассмотрении (удовлетворении) заявленного ходатайства. Отказ суда в привлечении Роспотребнадзора и его территориальных органов для дачи заключения по делу будет свидетельствовать о воспрепятствовании в реализации уполномоченным органом государственной власти возложенных на него функции по защите в судебной инстанции нарушенных гражданских прав, что, в том числе, может рассматриваться как неправильное применение норм процессуального права, повлекшее неправильное разрешение дела (часть 1 статьи 330 ГПК РФ).

Роспотребнадзор или его территориальный орган вправе вступить в судебный процесс также по собственной инициативе на основании соответствующей просьбы истца. Как следует из пункта 21 разъяснений, изложенных в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», Роспотребнадзор вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя финансовых услуг только при наличии соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, которая подана в письменной форме.

Роспотребнадзор (его территориальные органы) могут быть также привлечены к участию в деле по инициативе суда.

*Возмещение материального и морального вреда*

Потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно статье 151 ГК РФ 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.

Основания возмещения вреда, правила определения ответственных за причинение вреда лиц, сроки и порядок возмещения вреда, а также основания для освобождения от обязанности по его возмещению установлены главой 59 ГК РФ.

Общие основания ответственности за причинение вреда установлены статьей 1064 ГК РФ: вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. При этом, как отмечается в пункте 3 статьи 1099 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

При рассмотрении судом требования потребителя о компенсации морального вреда необходимым условием для удовлетворения такого требования является установленный факт нарушения прав потребителя, а также степень причиненных ему таким нарушением физических и/или нравственных страданий.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в счет возмещения морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки.

Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости (ст. ст. 151, 1099 - 1101 ГК РФ, статья 15 Закона о защите прав потребителей, пункт 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

*Срок исковой давности*

В соответствии со статьей 196 ГК РФ общий срок исковой давности составляет три года со дня, определяемого в соответствии со статьей 200 ГК РФ. При этом для отдельных видов требований законом могут устанавливаться специальные сроки исковой давности, сокращенные или более длительные по сравнению с общим сроком.

Следует отметить, что согласно статье 181 ГК РФ срок исковой давности по требованиям о применении последствий недействительности ничтожной сделки и о признании такой сделки недействительной составляет три года. Течение срока исковой давности по указанным требованиям начинается со дня, когда началось исполнение ничтожной сделки, а в случае предъявления иска лицом, не являющимся стороной сделки, со дня, когда это лицо узнало или должно было узнать о начале ее исполнения. При этом срок исковой давности для лица, не являющегося стороной сделки, во всяком случае не может превышать десять лет со дня начала исполнения сделки.

Срок исковой давности по требованию о признании оспоримой сделки недействительной и о применении последствий ее недействительности составляет один год. Течение срока исковой давности по указанному требованию начинается со дня прекращения насилия или угрозы, под влиянием которых была совершена сделка, либо со дня, когда истец узнал или должен был узнать об иных обстоятельствах, являющихся основанием для признания сделки недействительной.

По общему правилу течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо, право которого нарушено, узнало или должно было узнать о совокупности следующих обстоятельств: о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права (пункт 1 статьи 200 ГК РФ).

Истечение срока исковой давности является самостоятельным основанием для отказа в иске (абзац второй пункта 2 статьи 199 ГК РФ). Как отмечается в пункте 15 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29.09.2015 № 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности» (далее – Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 43), если будет установлено, что сторона по делу пропустила срок исковой давности и не имеется уважительных причин для восстановления этого срока для истца - физического лица, то при наличии заявления надлежащего лица об истечении срока исковой давности суд вправе отказать в удовлетворении требования только по этим мотивам, без исследования иных обстоятельств дела.

Однако срок исковой давности может быть восстановлен. Согласно статье 205 ГК РФ в исключительных случаях, когда суд признает уважительной причину пропуска срока исковой давности по обстоятельствам, связанным с личностью истца (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п.), нарушенное право гражданина подлежит защите. Причины пропуска срока исковой давности могут признаваться уважительными, если они имели место в последние шесть месяцев срока давности, а если этот срок равен шести месяцам или менее шести месяцев - в течение срока давности.

Согласно пункту 3 статьи 202 ГК РФ течение срока исковой давности приостанавливается, если стороны прибегли к внесудебной процедуре разрешения спора, обращение к которой предусмотрено законом, в том числе к обязательному претензионному порядку (например, пункт 1 статьи 16.1 Закона об ОСАГО). В этих случаях течение исковой давности приостанавливается на срок, установленный законом для проведения этой процедуры, а при отсутствии такого срока - на шесть месяцев со дня начала соответствующей процедуры.

Течение срока исковой давности прерывается также совершением обязанным лицом действий, свидетельствующих о признании долга (статья 203 ГК РФ). Согласно разъяснениям, изложенным в пункте 20 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 43, к действиям, свидетельствующим о признании долга в целях перерыва течения срока исковой давности, в частности, могут относиться: признание претензии; изменение договора уполномоченным лицом, из которого следует, что должник признает наличие долга, равно как и просьба должника о таком изменении договора (например, об отсрочке или о рассрочке платежа); акт сверки взаимных расчетов, подписанный уполномоченным лицом. Ответ на претензию, не содержащий указания на признание долга, сам по себе не свидетельствует о признании долга.

Признание части долга, в том числе путем уплаты его части, не свидетельствует о признании долга в целом, если иное не оговорено должником.

В тех случаях, когда обязательство предусматривало исполнение по частям или в виде периодических платежей и должник совершил действия, свидетельствующие о признании лишь части долга (периодического платежа), такие действия не могут являться основанием для перерыва течения срока исковой давности по другим частям (платежам).

Согласно пункту 1 статьи 200 ГК РФ, если законом не установлено иное, течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права. По смыслу пункта 1 статьи 200 ГК РФ течение срока давности по иску, вытекающему из нарушения одной стороной договора условия об оплате товара (работ, услуг) по частям, начинается в отношении каждой отдельной части. Срок давности по искам о просроченных повременных платежах (проценты за пользование заемными средствами, арендная плата и т.п.) исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу (пункт 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 43).

Как далее отмечается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ № 43, срок исковой давности по требованию о взыскании неустойки (статья 330 ГК РФ) или процентов, подлежащих уплате по правилам статьи 395 ГК РФ, исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу, определяемому применительно к каждому дню просрочки.

Признание обязанным лицом основного долга, в том числе в форме его уплаты, само по себе не может служить доказательством, свидетельствующим о признании дополнительных требований кредитора (в частности, неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами), а также требований по возмещению убытков, и, соответственно, не может расцениваться как основание перерыва течения срока исковой давности по дополнительным требованиям и требованию о возмещении убытков.

Аналогичным образом исчисляется срок исковой давности по требованию о взыскании процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами (статья 317.1 ГК РФ).

С истечением срока исковой давности по главному требованию считается истекшим срок исковой давности и по дополнительным требованиям (проценты, неустойка, залог, поручительство и т.п.), в том числе возникшим после истечения срока исковой давности по главному требованию (статья 207 ГК РФ). В связи с этим факт предъявления в суд главного требования не прерывает течения срока исковой давности по дополнительным требованиям. Например, в случае предъявления требования о взыскании суммы основного долга срок исковой давности по требованию о взыскании неустойки продолжает течь.

Вместе с тем, если стороны договора займа (кредита) установили в договоре, что проценты, подлежащие уплате заемщиком на сумму займа в размере и в порядке, определяемых пунктом 1 статьи 809 ГК РФ, уплачиваются позднее срока возврата основной суммы займа (кредита), срок исковой давности по требованию об уплате суммы таких процентов, начисленных до наступления срока возврата займа (кредита), исчисляется отдельно по этому обязательству и не зависит от истечения срока исковой давности по требованию о возврате основной суммы займа (кредита).

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Приведенный ниже перечень документов не является исчерпывающим. Дополнительные документы, необходимые для защиты/восстановления нарушенных прав потребителя финансовых услуг, приведены в соответствующих ведомственных стандартах.

1. Обращение (предложение, заявление) (см. образец в Приложении № 1 к настоящему ведомственному стандарту)

В обращении, предложении или заявлении потребителя финансовых услуг в консультационный центр указывается следующая информация:

- Наименование консультационного центра, в который направляется обращение;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, адрес электронной почты (если ответ ожидается в форме электронного документа), контактный телефон потребителя финансовых услуг;

- Описание существа обращения. Здесь же указывается содержание финансовой услуги; наименование и фактический адрес финансовой организации; по возможности, перечень нарушенных норм законодательства Российской Федерации, прав потребителей финансовых услуг;

- Указание на ожидаемую форму ответа и адрес для направления письменного ответа;

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг.

В конце обращения указывается перечень прилагаемых к обращению документов и материалов или их копий, передаваемых консультационному центру потребителем финансовой услуги в целях обоснования законности его требований. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.).

Бланк обращения может быть заполнен в электронном виде на сайте территориального органа Роспотребнадзора.

2. Претензия (см. образец в Приложении № 2 к настоящему ведомственному стандарту)

В претензии потребителя финансовых услуг к финансовой организации указывается следующая информация:

- Наименование и юридический (почтовый) адрес финансовой организации, в которую направляется претензия;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, адрес электронной почты (если ответ ожидается в форме электронного документа), контактный телефон потребителя финансовых услуг;

- Описание существа претензии. Здесь же указывается содержание финансовой услуги; наименование и фактический адрес финансовой организации; сведения о нарушаемых нормах законодательства Российской Федерации, прав потребителей финансовых услуг;

- Изложение требований (например, об объемах и сроке возмещения убытков, размере неустойки и т.п.);

- Указание на ожидаемую форму ответа и адрес для направления письменного ответа;

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг.

В конце претензии указывается перечень прилагаемых в обоснование требований потребителя финансовой услуги документов материалов или их копий (например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.).

3. Исковое заявление (см. образец в Приложении № 3 к настоящему ведомственному стандарту)

В исковом заявлении потребителя финансовых услуг указывается следующая информация:

- Наименование суда, в который направляется исковое заявление;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, контактный телефон потребителя истца-финансовых услуг, его представителя;

- Наименование, место нахождения и юридический адрес ответчика - финансовой организации, а также иных участвующих в деле лиц;

- Описание существа искового заявления. Здесь же указывается содержание финансовой услуги, сведения о нарушаемых нормах законодательства Российской Федерации, прав потребителей финансовых услуг; обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства. Также указываются результаты досудебного порядка урегулирования спора (факт подачи претензии в адрес ответчика, дату подачи, наличие либо отсутствие ответа на нее);

- Заключительная формулировка требований истца. Например: «прошу взыскать с ответчика сумму в счет возмещения…в размере...», «взыскать компенсацию морального вреда в размере…», «расторгнуть договор страхования от… №..». Формулировка требований должна быть точной и понятной, соответствовать фактическим обстоятельствам дела и обычно применяемым формулировкам по соответствующим исковым требованиям.

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг (его представителя).

К исковому заявлению прилагаются следующие документы (статья 132 ГПК РФ):

его копии в соответствии с количеством участвующих в деле лиц (ответчик, третьи лица, государственный орган и т.д.);

документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для участвующих в деле лиц, если копии у них отсутствуют (например, договор и приложения к нему, заключение экспертизы, квитанция об оплате, фотографии и т.д.);

доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=2AA6802646B6158DDD16DD9CBF22A38C3E925104C83F21672A22731F29BFAEE798ABC685040FC8896797AF624D2BsBM) или договором;

расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Кроме прочего, к исковому заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие нравственные или физические страдания потребителя (например, больничный лист, документы, свидетельствующие о проведенном лечении).

Следует отметить, что в судебном процессе могут быть также использованы доказательства, полученные в электронном виде, например, зафиксированная с экрана компьютера информация, представленная на сайте финансовой организации. Отображаемая на экране компьютера информация может быть зафиксирована с помощью функции PrintScreen, а также с помощью специальных программ.

Все приложенные к исковому заявлению документы необходимо указать в приложении, включая количество экземпляров приложенных документов (один экземпляр для суда и по одному экземпляру каждого документа для каждого из участвующих в деле лиц), число листов каждого документа, характеристику каждого документа (например, «оригинал», «копия», «CD-диск», «распечатка информации с сайта»).

**Судебная практика**

Арбитражные суды

Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 19.03.2014 № ВАС-2313/14 по делу   
№ А60-24783/2013;

Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 17.10.2013 № ВАС-13736/13 по делу  
 № А40-3939/2013;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.07.2018 № Ф01-2665/2018 по делу  
№ А43-27895/2017;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 26.03.2014  
№ Ф03-907/2014 по делу № А04-3157/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 03.09.2013   
по делу № А13-3526/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 17.04.2013   
по делу № А78-6940/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 20.05.2013 № Ф09-3883/13  
по делу № А07-10934/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 05.02.2013 № Ф09-14177/12   
по делу № А60-27541/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 22.06.2012 по делу   
№ А55-20119/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 18.01.2012   
№ Ф03-6547/2011 по делу № А73-5771/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа от 30.07.2012 по делу   
№ А41-36471/11;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа № Ф09-6101/09-С1  
от 26.08.2009 по делу № А60-8313/2009-С9;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 19.05.2010  
№ Ф09-3676/10-С1 по делу № А60-59275/2009-С9;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 05.05.2010   
по делу № А56-42260/2009;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 02.09.2010   
№ А45-27852/2009);

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 23.12.2010 по делу   
№ А08-3307/2010-17;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 05.08.2015 № Ф09-5085/15;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 13.04.2016 по делу  
 № А33-26358/2015;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.06.2014 по делу  
№ А65-2662/2014.

Суды общей юрисдикции:

Обзор судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств» (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 22.05.2013);

Определение Верховного Суда РФ от 24.01.2019 № 302-КГ18-23937 по делу № А78-18360/2017;

Определение Верховного Суда РФ от 10.02.2015 № 44-КГ14-11;

Постановление Президиума Оренбургского областного суда от 22.08.2016 № 44Г-91/2016;

Апелляционное определение Самарского областного суда от 18.10.2018 по делу № 33-12129/2018;

Апелляционное определение Московского городского суда от 16.10.2018 № 33-36864/2018;

Апелляционное определение Ленинградского областного суда от 03.10.2018 № 33-6139/2018;

Апелляционное определение Московского городского суда от 24.08.2015 по делу № 33-26364;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2015 по делу № 33-17549;

Апелляционное определение Московского городского суда от 12.11.2013 по делу № 11-35016;

Определение Свердловского областного суда от 07.08.2012 по делу № 33-9116/2012.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг об особенностях разрешения спорных ситуаций между потребителем и соответствующей финансовой организацией в судебном и внесудебном порядке;

2. Разъяснить возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора, а также иных органов и организаций;

3. В случае соответствующего запроса потребителя оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, дополнений к исковым заявлениям, отзывов на исковые заявления, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, апелляционных, кассационных и иных жалоб, пояснений и других необходимых документов).

**Приложение № 1 к ведомственному стандарту**

Образец

Руководителю\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование консультационного*

*центра)*

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. полностью)*

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года согласно договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование, дата и номер договора   
 об оказании финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита, открытие банковского счета, заключению договора страхования и т.д.)*

Финансовая услуга оказана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование и юридический (фактический) адрес финансовой организации,*

*оказавшей финансовую услугу)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагается существо обращения с указанием, по возможности, нарушенных норм законодательства Российской Федерации, прав потребителей финансовых услуг)*

С учетом изложенного прошу Вас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается предложение, просьба потребителя финансовой услуги,*

*например, предоставить сведения, оказать консультационные услуги)*

Ответ на обращение прошу направить в письменной форме по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается перечень прилагаемых к обращению документов и материалов или их копий, передаваемых консультационному центру потребителем финансовой услуги в целях обоснования законности   
его требований. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 2 к ведомственному стандарту**

Образец

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование финансовой организации)*

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. полностью)*

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года согласно договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование, дата и номер договора  
 об оказании финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита,   
открытие банковского счета, заключение договора страхования и т.д.)*

Финансовая услуга оказана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование и юридический (фактический) адрес финансовой организации,*

*оказавшей финансовую услугу)*

Считаю, что указанная финансовая организация, предоставляя мне финансовые услуги,  
нарушила требования законодательства Российской Федерации и мои права потребителя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагается существо претензии с указанием нарушенных норм законодательства Российской Федерации, прав потребителей финансовых услуг)*

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»,   
ст. ст… (указываются основные нормы законодательства Российской Федерации, относящиеся   
к спорным отношениям),

ТРЕБУЮ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указываются требования потребителя финансовых услуг)*

Ответ прошу направить в письменном виде по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*В случае неисполнения вышеуказанного требования в добровольном порядке,   
оставляю за собой право:*

*обратиться в Роспотребнадзор с заявлением о привлечении (наименование организации)  
к ответственности за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей;*

*обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей, заявив также дополнительные требования о компенсации морального вреда, возмещении судебных расходов   
и взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения   
требований потребителя (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).*

Приложение[[4]](#footnote-5):

1. Копия договора … от … № … на …л. в … экз.

2. …

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 3 к ведомственному стандарту**

Образец

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование суда)*

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О.)*

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(адрес регистрации по месту жительства,*

*почтовый адрес)*

Представитель истца: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование/Ф.И.О.)*

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование финансовой*

*организации)*

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(юридический адрес, место нахождения)*

3-е лицо[[5]](#footnote-6)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование/Ф.И.О.)*

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(юридический адрес, для физических  
 лиц - адрес регистрации)*

Территориальный орган Роспотребнадзора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование*

*ТО Роспотребнадзора)*

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена иска \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается в случае заявления*

*имущественных требований)*

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о … (указывается сущность исковых требований, например, «… о расторжении договора страхования»)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года согласно договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование, дата и номер договора*

*об оказании финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита, открытие банковского счета, заключение договора страхования и т.д.)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(излагаются фактические обстоятельства дела с указанием нарушенных ответчиком норм законодательства Российской Федерации, прав потребителя финансовых услуг)*

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст… (приводятся основные нормы законодательства Российской Федерации, относящиеся к спорным отношениям),

ПРОШУ СУД:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(описание требований истца – потребителя финансовых услуг)*

Приложение[[6]](#footnote-7):

1. Копия договора … от … №… на … л. в … экз.

2….

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Приложение 5. Ведомственный стандарт «Автострахование» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Абандон – право страхователя заявить об отказе от своих прав на застрахованное имущество в пользу страховщика и получить полное страховое возмещение;

Выгодоприобретатель по договору страхования – лицо, в пользу которого заключен договор страхования;

Гражданская (гражданско-правовая) ответственность – ответственность гражданина по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц. В ряде случаев, установленных федеральным законодательством, страхование риска ответственности за причинение вреда является обязательным;

Договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) – договор страхования, по которому страховщик обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить потерпевшим причиненный вследствие этого события вред их жизни, здоровью или имуществу (осуществить страховое возмещение в форме страховой выплаты или путем организации и (или) оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы). Договор обязательного страхования заключается в порядке и на условиях, которые предусмотрены Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон об ОСАГО), и является публичным;

Договор КАСКО[[7]](#footnote-8) – договор добровольного страхования автомобиля, связанный с защитой соответствующих имущественных прав водителя в случае непредвиденных обстоятельств (ДТП, стихийные бедствия, пожары, взрывы, противоправные действия третьих лиц и т.д.). Договор КАСКО заключается по инициативе страхователя. Размер страхового покрытия, перечень страховых рисков и иные условия добровольного страхования определяются договором по соглашению сторон;

Договор на организацию восстановительного ремонта – договор, заключенный между страховщиком и станцией технического обслуживания и устанавливающий в том числе обязанность станции технического обслуживания провести восстановительный ремонт поврежденного транспортного средства потерпевшего и обязанность страховщика оплатить такой ремонт в счет страхового возмещения в соответствии с Законом об ОСАГО;

Компенсационные выплаты - платежи, которые осуществляются в соответствии с Законом об ОСАГО в случаях, если страховое возмещение по договору обязательного страхования или возмещение страховщику, осуществившему прямое возмещение убытков в соответствии с соглашением о прямом возмещении убытков, в счет страхового возмещения не могут быть осуществлены;

Страхователь – лицо, заключившее со страховщиком договор страхования;

Страховщик – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления деятельности по страхованию, и получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности;

Страховая премия – плата за страхование, которую страхователь (выгодоприобретатель) обязан уплатить страховщику в порядке и в сроки, которые установлены договором страхования. Страховщик при определении размера страховой премии, подлежащей уплате по договору страхования, вправе применять разработанные им страховые тарифы, определяющие премию, взимаемую с единицы страховой суммы, с учетом объекта страхования и характера страхового риска. В предусмотренных законом случаях размер страховой премии определяется в соответствии со страховыми тарифами, установленными или регулируемыми органами страхового надзора;

Страховая сумма – сумма, в пределах которой страховщик обязуется выплатить страховое возмещение по договору страхования при наступлении страхового случая;

Страховой случай – совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам;

Страховой случай по договору ОСАГО - наступление гражданской ответственности владельца транспортного средства за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потерпевших при использовании транспортного средства, влекущее за собой в соответствии с договором обязательного страхования обязанность страховщика осуществить страховое возмещение;

Страховые тарифы - ценовые ставки, применяемые страховщиками при определении страховой премии по договорам страхования;

Страховые тарифы по договору ОСАГО - ценовые ставки, установленные в соответствии с Законом об ОСАГО, применяемые страховщиками при определении страховой премии по договору ОСАГО и состоящие из базовых ставок и коэффициентов;

Суброгация – переход к страховщику права страхователя на возмещение ущерба;

Франшиза - часть убытков, которая определена федеральным законом и (или) договором страхования, не подлежит возмещению страховщиком страхователю или иному лицу, интерес которого застрахован в соответствии с условиями договора страхования, и устанавливается в виде определенного процента от страховой суммы или в фиксированном размере.

**Разъяснение положений законодательства: ОСАГО**

*Договор ОСАГО*

Владельцы транспортных средств обязаны на условиях и в порядке, которые установлены Законом об ОСАГО, страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортных средств.

Согласно пункту 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.12.2017 № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Постановление Пленума Верховного суда РФ № 58) на отношения, возникающие из договора ОСАГО, Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – 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.

Следует отметить, что при заключении договора ОСАГО страховая компания страхует не автомобиль, а гражданскую ответственность водителя, то есть вред, причиненный другим лицам при использовании автомобиля. Для владельца автомобиля, причинившего ущерб, договор ОСАГО никаких компенсаций не предусматривает. Также договор ОСАГО не предусматривает компенсации автовладельцу в случае угона автомобиля либо его повреждения неустановленными лицами, падения каких-либо предметов на автомобиль, пожара или самовозгорания автомобиля, взрыва, стихийных бедствий и др. Расходы, связанные с наступлением указанных случаев, автовладелец компенсирует самостоятельно.

Согласно пункту 2 статьи 15 Закона об ОСАГО договор ОСАГО заключается в отношении владельца транспортного средства, а также лиц, указанных им в договоре, или в отношении неограниченного числа лиц, допущенных владельцем к управлению транспортным средством в соответствии с условиями договора обязательного страхования и иных лиц, использующих транспортное средство на законном основании. Таким образом, в случае страхования ответственности ограниченного числа лиц сведения о каждом таком водителе должны быть внесены в полис ОСАГО. Действие полиса ОСАГО без ограничения числа лиц, обладающих правом управлять автомобилем, распространяется на всех водителей, допущенных владельцем к управлению конкретным транспортным средством.

Договор ОСАГО заключается на 1 год (статья 10 Закона об ОСАГО). К исключениям относятся владельцы транспортных средств, зарегистрированных в иностранных государствах и временно используемых на территории Российской Федерации, которые заключают договоры ОСАГО на весь срок временного использования таких транспортных средств, но не менее чем на 5 дней. Кроме того, владелец транспортного средства вправе заключить договор ОСАГО на не превышающий 20 дней срок при отсутствии диагностической карты, содержащей сведения о соответствии транспортного средства обязательным требованиям безопасности транспортных средств, в случае:

а) приобретения транспортного средства (покупки, наследования, принятия в дар и тому подобного) для следования к месту регистрации транспортного средства. При этом владелец транспортного средства до совершения регистрационных действий, связанных со сменой владельца транспортного средства, обязан заключить договор обязательного страхования на один год;

б) следования к месту проведения технического осмотра транспортного средства, повторного технического осмотра транспортного средства.

Эксплуатация транспортного средства без полиса ОСАГО является незаконной и влечет за собой штраф.

Подлинность бланка страхового полиса ОСАГО легко определить визуально[[8]](#footnote-9):

* на просвет хорошо видны водяные знаки с логотипом Российского Союза Автостраховщиков;
* в левом верхнем углу лицевой стороны бланка стоит штамп с наименованием страховой организации, которая оформила данный полис;
* на лицевой стороне полиса нанесена фоновая рельефная микросетка синего оттенка по всему формату бланка, которая не должна оставлять следов краски на пальцах;
* на оборотной стороне справа находится введенная в бумагу металлизированная полоска шириной 2 мм белого цвета, выходящая на поверхность в виде окошечек;
* в структуру бумаги вкраплены волокна красноватого цвета. Их хорошо видно с оборотной стороны полиса.

С 1 января 2018 года на страховом полисе размещается двухмерный штриховой код (QR-код размером 20 x 20 мм), который содержит сведения, используемые для прямого доступа посредством официального сайта Российского Союза Автостраховщиков к следующим сведениям о договоре обязательного страхования: наименование страховщика; серия, номер и дата выдачи страхового полиса; даты начала и окончания периода использования транспортного средства в течение срока действия договора обязательного страхования; марка, модель транспортного средства, идентификационный номер транспортного средства и его государственный регистрационный знак. До 1 июля 2018 г. бланки страховых полисов, изготовленные без нанесения QR-кода, могут использоваться страховщиками при заключении договоров ОСАГО, внесении в них изменений,   
а также выдаче их дубликатов.

Как отмечается в пункте 8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58, выдача страхового полиса является доказательством, подтверждающим заключение договора ОСАГО, пока не доказано иное. Неполное и/или несвоевременное перечисление страховщику страховой премии, полученной страховым брокером или страховым агентом, несанкционированное использование бланков страхового полиса обязательного страхования не освобождают страховщика от исполнения договора обязательного страхования (пункт 7.1 статьи 15 Закона об ОСАГО).

Договор ОСАГО в соответствии с пунктом 7.2 статьи 15 Закона об ОСАГО также может быть составлен в виде электронного документа.

Создание и направление страхователем страховщику заявления о заключении договора ОСАГО в виде электронного документа осуществляются с использованием официального сайта страховщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при этом перечень сведений, определяется правилами обязательного страхования.

Страховщики, профессиональное объединение страховщиков обязаны обеспечивать бесперебойность и непрерывность функционирования своих официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в целях заключения договоров обязательного страхования в виде электронных документов в порядке, установленном Законом об ОСАГО, в соответствии с требованиями, установленными нормативными актами Банка России, в том числе путем осуществления деятельности, направленной на исключение случаев неоказания, ненадлежащего оказания услуг по заключению таких договоров вследствие наступления рисков нарушения функционирования информационных систем. Суммарная длительность перерыва в работе сайта страховщика в сутки не должна превышать 30 минут. При проведении плановых технических работ компания обязана не менее чем за сутки до их начала уведомить об этом на главной странице сайта, указав дату и время их окончания. При возникновении вопросов с покупкой электронных-полисов страхователи могут направлять обращения как в службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России, так и в РСА.

После оплаты страхователем страховой премии по договору ОСАГО страховщик направляет страхователю страховой полис, созданный с использованием АИС ОСАГО, в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью страховщика с соблюдением требований Закона об электронной подписи.

Указанием Банка России от 14.11.2016 № 4190-У установлены требования к обеспечению бесперебойности и непрерывности функционирования официальных сайтов страховщиков и профессионального объединения страховщиков в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в целях заключения договоров обязательного страхования в виде электронных документов.

С 1 января 2017 года страховая компания обязана обеспечить возможность каждому обратившемуся к ней с заявлением о заключении договора ОСАГО в виде электронного документа. В этом случае страховой полис должен направляться в виде электронного документа, а также по желанию может быть выдан на бумажном носителе.

В случае навязывания страховщиком при заключении договора ОСАГО дополнительных видов добровольного страхования (жизни, имущества и т.п.) страхователь, в соответствии с Указанием Банка России от 20.11.2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», вправе отказаться от указанных дополнительных услуг в течение 14 календарных дней со дня заключения договора добровольного страхования, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Уплаченная страховая премия подлежит возврату в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страхователя об отказе от договора добровольного страхования, в следующем размере:

* до даты возникновения обязательств страховщика по заключенному договору   
  страхования – уплаченная страхования премия подлежит возврату в полном объеме
* после даты возникновения обязательств страховщика по заключенному договору   
  страхования – страховщик вправе удержать часть уплаченной страховой премии пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования.

*Досрочное прекращение действия договора ОСАГО*

В соответствии с «Положением о правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств», утвержденным Банком России 19.09.2014  
№ 431-П (далее – Правила ОСАГО), действие договора обязательного страхования досрочно прекращается в следующих случаях:

* смерть гражданина - страхователя или собственника;
* ликвидация юридического лица - страхователя;
* ликвидация страховщика;
* гибель (утрата) транспортного средства, указанного в страховом полисе обязательного страхования;
* иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Страхователь вправе досрочно прекратить действие договора обязательного страхования в следующих случаях:

* отзыв лицензии страховщика в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* замена собственника транспортного средства;
* иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Страховщик вправе досрочно прекратить действие договора обязательного страхования в следующих случаях:

* выявление ложных или неполных сведений, представленных страхователем при заключении договора обязательного страхования, имеющих существенное значение для определения степени страхового риска;
* иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

При досрочном прекращении договора обязательного страхования в случаях и порядке, предусмотренными Правилами ОСАГО, страховщик возвращает страхователю часть страховой премии в размере доли страховой премии, предназначенной для осуществления страховых выплат и приходящейся на неистекший срок действия договора обязательного страхования или неистекший срок сезонного использования транспортного средства.

*Тарифы по ОСАГО*

Тарифы по ОСАГО, их структура и порядок применения страховщиками при определении страховой премии определены законодательством (пункты 1 и 2 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 1, 5, 8 и 9 Закона об ОСАГО; Указание Банка России от 04.12.2018 № 5000-У «О предельных размерах базовых ставок страховых тарифов (их минимальных и максимальных значений, выраженных в рублях), коэффициентах страховых тарифов, требованиях к структуре страховых тарифов, а также порядке применения их страховщиками при определении страховой премии по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»).

В соответствии с пунктом 1 статьи 8 Закона об ОСАГО регулирование страховых тарифов по обязательному страхованию осуществляется посредством установления Банком России актуарно (экономически) обоснованных предельных размеров базовых ставок страховых тарифов (их минимальных и максимальных значений, выраженных в рублях) и коэффициентов страховых тарифов, требований к структуре страховых тарифов, а также порядка их применения страховщиками при определении страховой премии по договору обязательного страхования. Страховщики не вправе применять базовые ставки, коэффициенты страховых тарифов, структуру страховых тарифов, не соответствующие требованиям, установленным Банком России.

Доля страховой премии, непосредственно предназначенная для осуществления страхового возмещения и компенсационных выплат, не может быть менее чем 80 процентов страховой премии.

*Оформление ДТП*

Согласно главе 3 Правил ОСАГО, при наступлении страхового случая (дорожно-транспортного происшествия) водитель - участник дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязан сообщить другим участникам ДТП сведения о договоре обязательного страхования, в том числе номер страхового полиса обязательного страхования, а также наименование, адрес местонахождения и телефон страховщика. Участники ДТП должны уведомить о наступлении страхового случая страховщиков, застраховавших их гражданскую ответственность.

Водители транспортных средств, причастные к ДТП, обязаны заполнить бланки извещений о ДТП, выданные страховщиками, независимо от оформления документов прибывшими на место ДТП сотрудниками полиции.

Согласно статье 11.1 Закона об ОСАГО оформление документов о ДТП может производиться и без участия уполномоченных на то сотрудников полиции[[9]](#footnote-10). Однако при этом необходимо одновременное соблюдение следующих условий:

а) в результате ДТП вред причинен только транспортным средствам (не причинен вред жизни или здоровью);

б) ДТП произошло в результате взаимодействия (столкновения) двух транспортных средств, гражданская ответственность владельцев которых застрахована по полису ОСАГО в соответствии с Законом об ОСАГО;

в) обстоятельства причинения вреда в связи с повреждением транспортных средств в результате ДТП, характер и перечень видимых повреждений транспортных средств не вызывают разногласий участников ДТП (за исключением случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии для получения страхового возмещения в пределах 100 тысяч рублей).

При оформлении документов о ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции бланки извещения о ДТП заполняются обоими водителями причастных к ДТП транспортных средств. При этом обстоятельства причинения вреда, схема ДТП, характер и перечень видимых повреждений удостоверяются подписями обоих водителей. Каждый водитель подписывает оба листа извещения о ДТП с лицевой стороны. Оборотная сторона извещения о ДТП оформляется каждым водителем самостоятельно.

В бланке извещения о ДТП указываются сведения об отсутствии разногласий участников ДТП относительно обстоятельств причинения вреда в связи с повреждением транспортных средств в результате ДТП, характера и перечня видимых повреждений транспортных средств либо о наличии и сути таких разногласий.

Максимальный размер страхового возмещения в случае применения упрощенного порядка оформления ДТП ограничен 100 тыс. рублей.

При этом согласно пункту 5 статьи 11.1 при оформлении документов о дорожно-транспортном происшествии без участия уполномоченных на то сотрудников полиции для получения страхового возмещения в пределах 100 тысяч рублей при наличии разногласий участников дорожно-транспортного происшествия относительно обстоятельств причинения вреда в связи с повреждением транспортных средств в результате дорожно-транспортного происшествия, характера и перечня видимых повреждений транспортных средств либо страхового возмещения в общеустановленных пределах (400 тыс. руб.) в результате дорожно-транспортного происшествия, произошедшего на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Московской области, Ленинградской области, в случае отсутствия таких разногласий данные о дорожно-транспортном происшествии должны быть зафиксированы его участниками и переданы в автоматизированную информационную систему обязательного страхования одним из следующих способов:

а) с помощью технических средств контроля, обеспечивающих оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации, позволяющей установить факт дорожно-транспортного происшествия и координаты места нахождения транспортных средств в момент дорожно-транспортного происшествия;

б) с использованием программного обеспечения, в том числе интегрированного с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», соответствующего требованиям, установленным профессиональным объединением страховщиков по согласованию с Банком России, и обеспечивающего, в частности, фотосъемку транспортных средств и их повреждений на месте дорожно-транспортного происшествия[[10]](#footnote-11).

Пунктом 6 статьи 11.1 Закона об ОСАГО также предусмотрено, что в случае оформления документов о дорожно-транспортном происшествии без участия уполномоченных на то сотрудников полиции данные о дорожно-транспортном происшествии должны быть зафиксированы его участниками и переданы в автоматизированную информационную систему обязательного страхования, созданную в соответствии со статьей 30 Закона об ОСАГО, одним из следующих способов:

а) с помощью технических средств контроля, обеспечивающих оперативное получение формируемой в некорректируемом виде на основе использования сигналов глобальной навигационной спутниковой системы Российской Федерации информации, позволяющей установить факт дорожно-транспортного происшествия и координаты места нахождения транспортных средств в момент дорожно-транспортного происшествия;

б) с использованием программного обеспечения, в том числе интегрированного с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», соответствующего требованиям, установленным профессиональным объединением страховщиков по согласованию с Банком России, и обеспечивающего, в частности, фотосъемку транспортных средств и их повреждений на месте дорожно-транспортного происшествия.

Правила представления информации о ДТП страховщику и требования к техническим средствам контроля, обеспечивающим некорректируемую регистрацию информации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2014 № 1002. В соответствии с указанными правилами потерпевший в ДТП, являющийся страхователем, в течение 5 рабочих дней со дня ДТП представляет страховщику, застраховавшему его гражданскую ответственность, экземпляр бланка извещения о ДТП, заполненный причастными к нему водителями транспортных средств, заявление о прямом возмещении убытков, электронный носитель с информацией, содержащей фото- или видеосъемку транспортных средств и их повреждений на месте ДТП, дату и время фото- или видеосъемки, координаты местоположения технического средства контроля, а также заявление о том, что указанная информация является некорректированной.

При этом фото- или видеосъемка должна быть выполнена в течение не более 60 минут после ДТП и включать изображения: государственных регистрационных знаков транспортных средств участников ДТП или идентификационных номеров (VIN) (в случае отсутствия государственных регистрационных знаков транспортных средств); мест повреждения транспортного средства; взаимного расположения транспортных средств участников ДТП с привязкой к объектам транспортной инфраструктуры или иным неперемещаемым объектам; государственного регистрационного знака транспортного средства свидетеля ДТП (при наличии).

В соответствии с Указанием Банка России от 16.04.2018 № 4775-У в пункте 3.6 Правил ОСАГО предусмотрены случаи, в которых оформление документов о ДТП без участия уполномоченных сотрудников полиции не осуществляется:

при наличии разногласий об обстоятельствах дорожно-транспортного происшествия, характере и перечне видимых повреждений транспортных средств (за исключением случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии в порядке, предусмотренном пунктом 5 статьи 11.1 Закона об ОСАГО);

при отказе от подписания извещения одним из участников дорожно-транспортного происшествия;

при невозможности зафиксировать данные о дорожно-транспортном происшествии в порядке, предусмотренном пунктом 5 статьи 11.1 Закона об ОСАГО;

в случае если размер ущерба превышает по предварительной оценке участника дорожно-транспортного происшествия сумму, в пределах которой страховщик осуществляет страховое возмещение в случае оформления документов о дорожно-транспортном происшествии без участия уполномоченных на то сотрудников полиции.

Суды исходят из того, что установленная законом сумма страхового возмещения предназначена исключительно для покрытия имущественного ущерба, вызванного повреждением транспортного средства, и не предполагает обязанность страховой компании оплатить иные потери, включая оплату услуг аварийного комиссара. Для реализации права, связанного с возмещением вреда, причиненного его имуществу в размере, превышающем 100 тысяч рублей, потерпевший может обратиться в суд с иском к лицу, причинившему вред.

*Уведомление страховой компании о страховом случае*

Заполненные водителями - участниками ДТП извещения о ДТП должны быть в кратчайший срок, но не позднее пяти рабочих дней после ДТП вручены или направлены любым способом, обеспечивающим подтверждение отправки, страховщику или представителю страховщика в субъекте Российской Федерации по месту жительства (месту нахождения) потерпевшего либо в субъекте Российской Федерации, на территории которого произошло ДТП. Водитель, являющийся потерпевшим, представляет страховщику свой бланк извещения о ДТП или единый заполненный совместно с другими участниками ДТП бланк извещения одновременно с подачей заявления о страховом возмещении.

Как отмечается в пункте 20 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58, при наступлении страхового случая потерпевший обязан не только уведомить об этом страховщика в сроки, установленные Правилами ОСАГО, но и направить страховщику заявление о страховом возмещении и документы, предусмотренные Правилами ОСАГО (пункт 3 статьи 11 Закона об ОСАГО), а также представить на осмотр поврежденное в результате ДТП транспортное средство и/или иное поврежденное имущество (пункт 10 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Двадцатидневный срок для принятия страховой организацией решения по заявлению потерпевшего о страховом возмещении исчисляется со дня представления документов, предусмотренных пунктом 3.10 Правил ОСАГО.

В страховую компанию рекомендуется представлять копии документов (например, копии справки о ДТП, протокола об административном правонарушении, постановления по делу об административном правонарушении/определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, свидетельства о регистрации транспортного средства страхового полиса и др.), поскольку оригиналы могут понадобиться в дальнейшем, в том числе, для возможного обращения в суд.

Направление заявления о страховом возмещении и представление необходимых документов, перечень которых установлен Правилами ОСАГО, должны производиться способами, обеспечивающими фиксацию их направления и получения адресатом. Документы рекомендуется передать под роспись работнику страховой компании. По возможности, следует проставить печати на копиях документов, которые остаются у страхователя. Если в страховой компании отказываются принять документы, рекомендуется отправить их заказным письмом с описью вложения.

*Осмотр поврежденного транспортного средства*

Потерпевший в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления о страховом возмещении или прямом возмещении убытков и прилагаемых к нему документов обязан представить поврежденное транспортное средство или его остатки для осмотра и (или) независимой технической экспертизы, а страховщик - провести осмотр поврежденного имущества и (или) организовать независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку). Кроме того, страховщик имеет право назначить проведение независимой экспертизы транспортных средств, причастных к ДТП в случае обнаружения противоречий, касающихся характера и перечня видимых повреждений транспортных средств и (или) обстоятельств причинения вреда, зафиксированных в представленном извещении о ДТП, которое оформлено без участия уполномоченных на то сотрудников полиции.

Страховщик проводит осмотр поврежденного имущества и (или) организует независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку) путем выдачи соответствующего направления на независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку) в срок не более чем пять рабочих дней со дня представления потерпевшим поврежденного имущества для осмотра, после проведения которых по письменному заявлению потерпевшего страховщик обязан ознакомить потерпевшего с результатами осмотра и (или) независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки), если иной срок не согласован между страховщиком и потерпевшим. Фактом, свидетельствующим об исполнении страховщиком обязанности по организации проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки), является выдача (направление) потерпевшему соответствующего направления.

Если характер повреждений или особенности поврежденного транспортного средства исключают его представление для осмотра и независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) по месту нахождения страховщика и (или) эксперта (в том числе если повреждения транспортного средства исключают его участие в дорожном движении), об этом указывается в заявлении. В этом случае осмотр и независимая техническая экспертиза, независимая экспертиза (оценка) проводятся по месту нахождения поврежденного имущества в срок не более чем пять рабочих дней со дня подачи заявления о страховом возмещении, а в случае нахождения поврежденного транспортного средства, иного имущества в труднодоступных, отдаленных или малонаселенных местностях - в срок не более чем 10 рабочих дней со дня подачи заявления о страховом возмещении, если иные сроки не согласованы между страховщиком и потерпевшим.

Результаты осмотра и (или) независимой технической экспертизы (оценки) оформляются в письменном виде и подписываются страховщиком (его представителем), экспертом-техником, представителем независимой экспертной организации, проводившими независимую техническую экспертизу, если такая экспертиза проводилась, и владельцем транспортного средства.

Согласно пункту 3.12 Правил ОСАГО, если страховщик в установленный срок не провел осмотр поврежденного имущества и (или) не организовал его независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку), то потерпевший вправе обратиться самостоятельно за такой технической экспертизой или экспертизой (оценкой), не представляя поврежденное имущество или его остатки страховщику для осмотра. В таком случае результаты самостоятельно организованной потерпевшим независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) принимаются страховщиком для определения размера страховой выплаты.

В пункте 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58 отмечается, что, если по результатам проведенного страховщиком осмотра поврежденного имущества страховщик и потерпевший достигли согласия о размере страхового возмещения и не настаивают на организации независимой технической экспертизы транспортного средства или независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества, такая экспертиза в силу пункта 12 статьи 12 Закона об ОСАГО может не проводиться.

При заключении соглашения об урегулировании страхового случая без проведения независимой технической экспертизы транспортного средства или независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества потерпевший и страховщик договариваются о размере, порядке и сроках подлежащего выплате потерпевшему страхового возмещения. После осуществления страховщиком оговоренного страхового возмещения его обязанность считается исполненной в полном объеме и надлежащим образом, что прекращает соответствующее обязательство страховщика (пункт 1 статьи 408 ГК РФ).

*Независимая техническая экспертиза*

Согласно пункту 2 статьи 12.1 Закона об ОСАГО независимая техническая экспертиза проводится по правилам, утверждаемым Банком России. С 17 октября 2014 г. действует Положение Банка России от 19.09.2014 № 433-П «О правилах проведения независимой технической экспертизы транспортного средства» (далее – Правила экспертизы).

В случае несогласия страховщика (потерпевшего) с выводами первичной экспертизы повторная экспертиза проводится иным, не проводившим первичную экспертизу экспертом-техником или экспертной организацией по тем же вопросам и основаниям. Дополнительная экспертиза проводится экспертом-техником по заявлению страховщика (потерпевшего) для исследования дополнительных вопросов или обстоятельств, которые не были рассмотрены в ходе первичной экспертизы или повторной экспертизы.

Эксперт-техник (экспертная организация) не может проводить экспертизу в следующих случаях:

* эксперт-техник (экспертная организация) является учредителем, собственником, акционером, страхователем (клиентом) или должностным лицом страховщика;
* эксперт-техник или хотя бы один из экспертов-техников экспертной организации состоит в близком родстве с потерпевшим;
* страховщик (потерпевший) является учредителем, собственником, акционером или должностным лицом экспертной организации.

Расходы на повторную экспертизу оплачиваются за счет инициатора ее проведения, если соглашением между страховщиком и потерпевшим не установлено иное.

Следует отметить, что по договору ОСАГО размер страхового возмещения, подлежащего выплате потерпевшему в результате повреждения транспортного средства, по страховым случаям, наступившим начиная с 17 октября 2014 года, определяется только в соответствии с Единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Положением Банка России от 19.09.2014 № 432-П.

Экспертное заключение должно включать обязательные сведения, указанные в Правилах экспертизы, и заканчиваться выводами об обстоятельствах, по которым эксперту не были поставлены вопросы, но которые им были установлены в процессе проведения экспертизы, а также выводами в целом по экспертизе и каждому из поставленных вопросов. Копии экспертных заключений и другая документация, связанная с проведением экспертизы, подлежат хранению экспертом-техником (экспертной организацией) в течение трех лет.

*Способы возмещения вреда*

В соответствии с пунктом 15.1 статьи 12 Закона об ОСАГО страховое возмещение вреда, причиненного легковому автомобилю, находящемуся в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации, осуществляется путем организации и оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства потерпевшего (возмещение причиненного вреда в натуре) либо путем выдачи суммы страховой выплаты потерпевшему (выгодоприобретателю) в кассе страховщика или перечисления суммы страховой выплаты на банковский счет потерпевшего (выгодоприобретателя) (наличный или безналичный расчет).

Страховщик после осмотра поврежденного транспортного средства потерпевшего и (или) проведения его независимой технической экспертизы выдает потерпевшему направление на ремонт на станцию технического обслуживания и осуществляет оплату стоимости проводимого такой станцией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства потерпевшего в размере, определенном в соответствии с единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства.

При проведении восстановительного ремонта не допускается использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), если в соответствии с единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства требуется замена комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов). Иное может быть определено соглашением страховщика и потерпевшего.

Минимальный гарантийный срок на работы по восстановительному ремонту поврежденного транспортного средства составляет 6 месяцев, а на кузовные работы и работы, связанные с использованием лакокрасочных материалов, 12 месяцев.

Требованиями к организации восстановительного ремонта являются в том числе:

срок проведения восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства (но не более 30 рабочих дней со дня представления потерпевшим такого транспортного средства на станцию технического обслуживания или передачи такого транспортного средства страховщику для организации его транспортировки до места проведения восстановительного ремонта);

критерии доступности для потерпевшего места проведения восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства (при этом по выбору потерпевшего максимальная длина маршрута, проложенного по дорогам общего пользования, от места дорожно-транспортного происшествия или места жительства потерпевшего до станции технического обслуживания не может превышать 50 километров, за исключением случая, если страховщик организовал и (или) оплатил транспортировку поврежденного транспортного средства до места проведения восстановительного ремонта и обратно);

требование по сохранению гарантийных обязательств производителя транспортного средства (восстановительный ремонт транспортного средства, с года выпуска которого прошло менее двух лет, должен осуществляться станцией технического обслуживания, являющейся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, зарегистрированными на территории Российской Федерации и осуществляющими сервисное обслуживание таких транспортных средств от своего имени и за свой счет в соответствии с договором, заключенным с производителем и (или) импортером (дистрибьютором) транспортных средств определенных марок).

Если у страховщика заключен договор на организацию восстановительного ремонта со станцией технического обслуживания, которая соответствует установленным правилами обязательного страхования требованиям к организации восстановительного ремонта в отношении конкретного потерпевшего, страховщик направляет его транспортное средство на эту станцию для проведения восстановительного ремонта такого транспортного средства.

Если ни одна из станций, с которыми у страховщика заключены договоры на организацию восстановительного ремонта, не соответствует установленным правилами обязательного страхования требованиям к организации восстановительного ремонта в отношении конкретного потерпевшего, страховщик с согласия потерпевшего в письменной форме может выдать потерпевшему направление на ремонт на одну из таких станций. В случае отсутствия указанного согласия возмещение вреда, причиненного транспортному средству, осуществляется в форме страховой выплаты.

При наличии согласия страховщика в письменной форме потерпевший вправе самостоятельно организовать проведение восстановительного ремонта своего поврежденного транспортного средства на станции технического обслуживания, с которой у страховщика на момент подачи потерпевшим заявления о страховом возмещении или прямом возмещении убытков отсутствует договор на организацию восстановительного ремонта. В этом случае потерпевший в заявлении о страховом возмещении или прямом возмещении убытков указывает полное наименование выбранной станции технического обслуживания, ее адрес, место нахождения и платежные реквизиты, а страховщик выдает потерпевшему направление на ремонт и оплачивает проведенный восстановительный ремонт.

В соответствии с пунктом 16.1 статьи 12 Закона об ОСАГО страховое возмещение вреда, причиненного легковому автомобилю, находящемуся в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации, осуществляется путем выдачи суммы страховой выплаты потерпевшему (выгодоприобретателю) в кассе страховщика или перечисления суммы страховой выплаты на банковский счет потерпевшего (выгодоприобретателя) (наличный или безналичный расчет) в случае:

а) полной гибели транспортного средства;

б) смерти потерпевшего;

в) причинения тяжкого или средней тяжести вреда здоровью потерпевшего в результате наступления страхового случая, если в заявлении о страховом возмещении потерпевший выбрал такую форму страхового возмещения;

г) если потерпевший является инвалидом и в заявлении о страховом возмещении выбрал такую форму страхового возмещения;

д) если стоимость восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства превышает установленную подпунктом «б» статьи 7 Закона об ОСАГО страховую сумму или максимальный размер страхового возмещения, установленный для случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии без участия уполномоченных на то сотрудников полиции, либо если в соответствии с пунктом 22 статьи 12 Закона об ОСАГО все участники дорожно-транспортного происшествия признаны ответственными за причиненный вред при условии, что в указанных случаях потерпевший не согласен произвести доплату за ремонт станции технического обслуживания;

е) выбора потерпевшим возмещения вреда в форме страховой выплаты в соответствии с абзацем шестым пункта 15.2 статьи 12 Закона об ОСАГО или абзацем вторым пункта 3.1 статьи 15 Закона об ОСАГО;

ж) наличия соглашения в письменной форме между страховщиком и потерпевшим (выгодоприобретателем).

В соответствии с пунктом 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58 размер подлежащих возмещению страховщиком убытков в случае полной гибели имущества потерпевшего определяется в размере его действительной стоимости на день наступления страхового случая за вычетом стоимости годных остатков с учетом их износа.

В течение 20 календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, а в случае самостоятельной организации потерпевшим проведения восстановительного ремонта своего поврежденного транспортного средства - 30 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 обязательного страхования, страховщик обязан произвести страховую выплату потерпевшему или после осмотра и (или) независимой технической экспертизы поврежденного транспортного средства выдать потерпевшему направление на ремонт транспортного средства с указанием станции технического обслуживания, на которой будет отремонтировано его транспортное средство и которой страховщик оплатит восстановительный ремонт поврежденного транспортного средства, и срока ремонта либо направить потерпевшему мотивированный отказ в страховом возмещении.

Как указывается в пункте 14 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58, осуществление страховщиком страховой выплаты в соответствии со статьей 11.1 Закона об ОСАГО в упрощенном порядке прекращает его обязательство по конкретному страховому случаю (пункт 1 статьи 408 ГК РФ).

Потерпевший в любом случае вправе обратиться к страховщику, застраховавшему ответственность лица, причинившего вред, с требованием о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью, который возник после предъявления требования о прямом возмещении убытков и о котором потерпевший не знал на момент предъявления требования (пункт 3 статьи 14.1 Закона об ОСАГО).

Согласно пункту 9.1 статьи 12 Закона об ОСАГО в случае, если ответственными за вред, причиненный жизни или здоровью потерпевшего при наступлении одного и того же страхового случая, признаны несколько участников дорожно-транспортного происшествия, страховщики солидарно осуществляют страховую выплату потерпевшему в части возмещения указанного вреда в порядке, предусмотренном пунктом 22 данной статьи. В этом случае общий размер страховой выплаты, осуществленной страховщиками, не может превышать размер страховой суммы, предусмотренной подпунктом «а» статьи 7 настоящего Федерального закона.

Пунктом 5 статьи 14 Закона об ОСАГО установлено, что регрессное требование о возмещении вреда, причиненного транспортному средству, не может быть предъявлено страховщиком к пешеходу в случае причинения вреда его здоровью либо к его родственникам или наследникам в случае его смерти в результате дорожно-транспортного происшествия с участием этого транспортного средства.

Кроме того, в случаях, когда страховое возмещение по обязательному страхованию не может быть произведено, предусмотрены компенсационные выплаты, осуществляемые профессиональным объединением страховщиков (РСА).

Согласно статье 18 Закона об ОСАГО компенсационная выплата в счет возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью потерпевшего, осуществляется в случаях, если страховое возмещение по обязательному страхованию не может быть осуществлено вследствие:

а) принятия арбитражным судом решения о признании страховщика банкротом и об открытии конкурсного производства в соответствии с законодательством о несостоятельности (банкротстве);

б) отзыва у страховщика лицензии на осуществление страховой деятельности;

в) неизвестности лица, ответственного за причиненный потерпевшему вред;

г) отсутствия договора обязательного страхования, по которому застрахована гражданская ответственность причинившего вред лица, из-за неисполнения им установленной настоящим Федеральным законом обязанности по страхованию.

Компенсационная выплата в счет возмещения вреда, причиненного имуществу потерпевшего, осуществляется в случаях, если страховое возмещение по обязательному страхованию не может быть осуществлено вследствие:

а) принятия арбитражным судом решения о признании страховщика банкротом и об открытии конкурсного производства в соответствии с законодательством о несостоятельности (банкротстве);

б) отзыва у страховщика лицензии на осуществление страховой деятельности.

При этом с 01.06.2019 в соответствии с пунктом 2.1 статьи 18 Закона об ОСАГО в новой редакции наряду с потерпевшим и выгодоприобретателем право на получение компенсационной выплаты после наступления событий, указанных в пунктах 1 и 2 данной статьи, имеют:

страховщик, приобретший в соответствии с пунктом 6 статьи 14.1 Закона об ОСАГО право на получение компенсационной выплаты;

лицо, приобретшее в порядке наследования право на получение компенсационной выплаты, если она потерпевшему не производилась;

представитель потерпевшего, право которого на получение компенсационной выплаты подтверждено нотариально удостоверенной доверенностью или доверенностью, подпись потерпевшего на которой удостоверена администрацией медицинской организации, в которой потерпевший находится на излечении в стационарных условиях.

Лицо, приобретшее в порядке наследования право на получение компенсационной выплаты, вправе воспользоваться правами умершего потерпевшего, предусмотренными настоящим Федеральным законом, с момента выдачи ему соответствующего свидетельства о праве на наследство или постановления нотариуса о предоставлении наследнику умершего потерпевшего денежных средств для осуществления расходов на его достойные похороны.

*Восстановительный ремонт на станции технического обслуживания*

В случае возмещения вреда путем организации и (или) оплаты восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства, потерпевший указывает это в заявлении о страховом возмещении или прямом возмещении убытков.

Страховщик размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о перечне станций технического обслуживания, с которыми у него заключены договоры на организацию восстановительного ремонта, с указанием адресов их места нахождения, марок и года выпуска обслуживаемых ими транспортных средств, примерных сроков проведения восстановительного ремонта в зависимости от объема выполняемых работ и загруженности, сведений об их соответствии установленным правилами обязательного страхования требованиям к организации восстановительного ремонта и поддерживает ее в актуальном состоянии. Страховщик обязан предоставлять эту информацию потерпевшему (выгодоприобретателю) для выбора им станции технического обслуживания при обращении к страховщику с заявлением о страховом возмещении или прямом возмещении убытков.

Изменение объема работ по восстановительному ремонту поврежденного транспортного средства, срока и условий проведения восстановительного ремонта должно быть согласовано станцией технического обслуживания со страховщиком и потерпевшим.

Порядок урегулирования вопросов, связанных с выявленными скрытыми повреждениями транспортного средства, вызванными страховым случаем, определяется станцией технического обслуживания по согласованию со страховщиком и с потерпевшим и указывается станцией технического обслуживания при приеме транспортного средства потерпевшего в направлении на ремонт или в ином документе, выдаваемом потерпевшему.

Порядок урегулирования вопросов оплаты ремонта, не связанного со страховым случаем, определяется станцией технического обслуживания по согласованию с потерпевшим и указывается станцией технического обслуживания в документе, выдаваемом потерпевшему при приеме транспортного средства на ремонт.

В случае, если стоимость восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства, подлежащего оплате страховщиком, превышает установленную подпунктом «б» статьи 7 Закона об ОСАГО страховую сумму или максимальный размер страхового возмещения, установленный для случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии без участия уполномоченных на то сотрудников полиции, либо если в соответствии с пунктом 22 статьи 12 Закона об ОСАГО все участники дорожно-транспортного происшествия признаны ответственными за причиненный вред и потерпевший в письменной форме выражает согласие на внесение доплаты за проведение восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства, страховщик определяет размер доплаты, которую потерпевший должен будет произвести станции технического обслуживания, и указывает его в выдаваемом потерпевшему направлении на ремонт.

Обязательства страховщика по организации и оплате восстановительного ремонта транспортного средства потерпевшего считаются исполненными страховщиком надлежащим образом с момента получения потерпевшим отремонтированного транспортного средства.

Ответственность за несоблюдение станцией технического обслуживания срока передачи потерпевшему отремонтированного транспортного средства, а также за нарушение иных обязательств по восстановительному ремонту транспортного средства потерпевшего несет страховщик, выдавший направление на ремонт.

Потерпевший вправе предъявить к страховой организации, выдавшей направление на восстановительный ремонт, требования об устранении скрытых недостатков, выявленных им после получения отремонтированного станцией технического обслуживания транспортного средства. Такие требования предъявляются с соблюдением правил, установленных статьей 16.1 Закона об ОСАГО.

В случае нарушения станцией технического обслуживания обязательств по восстановительному ремонту транспортного средства потерпевшего страховая организация вправе требовать возмещения убытков на основании статей 15 и 393 ГК РФ.

*Страховая сумма*

Размер страховой суммы в ОСАГО установлен статьей 7 Закона об ОСАГО. С 1 апреля 2015 года страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от их числа в течение срока действия договора обязательного страхования) обязуется возместить потерпевшим причиненный вред, составляет:

а) в части возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью каждого потерпевшего, 500 тысяч рублей;

б) в части возмещения вреда, причиненного имуществу каждого потерпевшего, 400 тысяч рублей.

По договорам, заключенным до 1 октября 2014 года, предельный размер страховых выплат потерпевшим составляет на одного потерпевшего 120 000 рублей, при причинении вреда нескольким лицам - 160 000 рублей. Следует учитывать, что по договорам, заключенным с 1 октября 2014 года по 1 апреля 2015 года, размер страховой суммы при причинении вреда жизни или здоровью потерпевшего составлял 400 000 рублей на каждого потерпевшего.

В случаях, когда разница между фактически произведенной страховщиком страховой выплатой и предъявляемыми истцом требованиями составляет менее 10 процентов, необходимо учитывать, что в соответствии с пунктом 3.5 Единой методики определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства, утвержденной Положением Банка России от 19.09.2014 № 432-П, расхождение в результатах расчетов размера расходов на восстановительный ремонт, выполненных различными специалистами, образовавшееся за счет использования различных технологических решений и погрешностей, следует признавать находящимся в пределах статистической достоверности (пункт 32 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании», далее – Постановление Пленума Верховного Суда № 20 ).

В пункте 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 20 отмечается, что, исходя из положений статьи 15 ГК РФ и абзаца второго пункта 23 статьи 12 Закона об ОСАГО в их взаимосвязи, с причинителю вреда на основании главы 59 ГК РФ могут быть взысканы лишь убытки, превышающие предельный размер страховой суммы.

Так, согласно статье 1072 ГК РФ юридическое лицо или гражданин, застраховавшие свою ответственность в порядке добровольного или обязательного страхования в пользу потерпевшего (статья 931 ГК РФ, пункт 1 статьи 935 ГК РФ), в случае, когда страховое возмещение недостаточно для того, чтобы полностью возместить причиненный вред, возмещают разницу между страховым возмещением и фактическим размером ущерба.

Максимальная выплата в случае применения упрощенного порядка оформления ДТП (Европротокол) составляет 100 тыс. руб.

В случае оформления документов о ДТП, произошедшем на территории Москвы, Санкт-Петербурга, Московской области, Ленинградской области, без участия уполномоченных на то сотрудников полиции, до 30.09.2019 страховое возмещение будет осуществляться в общеустановленных пределах (400 тыс. руб.) при условии, что данные о дорожно-транспортном происшествии зафиксированы его участниками и переданы в автоматизированную информационную систему обязательного страхования.

**Разъяснение положений законодательства: КАСКО**

*Договор КАСКО*

Под договором КАСКО (или АвтоКАСКО) в Российской Федерации понимается договор добровольного страхования автомобиля, связанный с защитой соответствующих имущественных прав водителя в случае непредвиденных обстоятельств. Ущерб автомобилю может быть причинен в результате ДТП, хищения, разбойного нападения с причинением механических повреждений транспортному средству, падения каких-либо предметов, пожара или самовозгорания автомобиля, взрыва, стихийных бедствий и др. Хищение транспортного средства предполагает его незаконное и противоправное завладение третьими лицами.

Следует подчеркнуть, что договор КАСКО относится к договорам добровольного страхования. Отсутствие договора КАСКО, в отличие от ОСАГО, не ограничивает возможность использования автомобиля.

Часто договор КАСКО заключается одновременно с договором ОСАГО. Следует отметить, что банковские программы кредитования в связи с покупкой нового автомобиля предусматривают обязательное оформление КАСКО. При этом выбор страховой компании, как правило, остается за банком.

Согласно статье 943 ГК РФ условия, на которых заключается договор страхования, могут быть определены в стандартных правилах страхования соответствующего вида, принятых, одобренных или утвержденных страховщиком либо объединением страховщиков (правилах страхования). Как правило, договор КАСКО заключается путем выдачи страхователю на основании его письменного заявления страхового полиса с приложением правил страхования соответствующего вида, утвержденных данным страховщиком или ассоциацией страховых организаций.

В соответствии со статьей 3 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (далее – Закон об организации страхового дела) правила страхования должны содержать положения о субъектах страхования, об объектах страхования, о страховых случаях, о страховых рисках, о порядке определения страховой суммы, страхового тарифа, страховой премии (страховых взносов), о порядке заключения, исполнения и прекращения договоров страхования, о правах и об обязанностях сторон, об определении размера убытков или ущерба, о порядке определения страховой выплаты, о сроке осуществления страховой выплаты, а также исчерпывающий перечень оснований отказа в страховой выплате и иные положения.

Поскольку при прочих равных условиях условия договора КАСКО могут различаться у разных страховщиков, при заключении договора рекомендуется получить в страховой компании разъяснения по следующим вопросам[[11]](#footnote-12):

* порядок заключения договора страхования, вступления его в силу и прекращения, в том числе наличие или отсутствие возможности возврата части страховой премии при досрочном расторжении договора;
* страховой риск: «угон» и «ущерб», либо «угон» и «полная гибель», либо только «ущерб»;
* возможность и условия применения франшизы, применение которой удешевляет стоимость страховой услуги. Франшиза может быть условной (страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы) и безусловной (размер страховой выплаты определяется как разница между размером убытка и размером франшизы);
* возможность уплачивать страховую премию в рассрочку;
* общие условия выплаты страхового возмещения;
* форма выплаты: ремонт по направлению страховщика - у официального дилера или на СТОА и (или) выплата денег (на основании калькуляции страховщика и (или) независимой экспертизы, оценки). Как правило, выбор формы возмещения в виде направления на ремонт уменьшает размер страховой премии, но сроки ремонта по сравнению с самостоятельным обращением обычно больше;
* порядок возмещения при угоне автомобиля;
* основания для отказа в страховой выплате;
* возможность выезда аварийного комиссара на место ДТП и (или) для осмотра и фиксации повреждений автомобиля, сбора документов, услуги эвакуатора и т.д.

Таким образом, в отличие от договора по ОСАГО договор КАСКО предоставляет больше свободы страховой организации в выборе правил страхования. Именно на правила страхования следует обращать особое внимание при заключении договора КАСКО.

*Страхование дополнительного оборудования*

Как правило, стандартный полис КАСКО обеспечивает страховой защитой лишь оборудование, входящее в заводскую комплектацию транспортного средства, а все установленное после подпадает под определение «дополнительное оборудование» и страхуется отдельно. В частности, к дополнительному оборудованию могут относиться:

* компьютеризированные системы;
* видео- и аудиотехника;
* функциональная электроника;
* элементы декора – новая обивка, покрытия;
* наружные установки – рейлинги, багажники.

Обычно страховщики делят дополнительное оборудование на две условные группы: съемное и не съемное. В некоторых компаниях запрещено страховать по риску «Хищение» легкосъемное дополнительное оборудование, например, дорогие диски и шины, магнитолы, защиту картера, брызговики (или грязеотбойники). Ряд страховых компаний не страхует легкобьющиеся элементы тюнинга, такие как зеркала заднего вида, дорогую оптику, разнообразные подсветки. Этот шаг направлен на противодействие страховому мошенничеству со стороны страхователя[[12]](#footnote-13).

Аэрография, которая представляет собой художественную роспись кузова автомобиля, рассматривается страховыми компаниями как один из видов дополнительного оборудования. С одной стороны, нанесение рисунка на транспорт – это защита автомобиля от угона, поскольку преступникам будет сложно скрыть авто с таким тюнингом в потоке транспорта, многие страховые компании учитывают наличие аэрографии при определении размера страховой премии.

Однако страховщики неоднозначно относятся к страхованию самой аэрографии по следующим причинам:

* Сложности в установлении страховой суммы. Аэрография – это своего рода произведение искусства. Его стоимость помимо цены материалов, которую легко можно определить по каталогам, включает затраты на работу и ее качество. Художественную ценность рисунка определить очень сложно. Зачастую страховщики прибегают к услугам независимых экспертов и профессиональных студий, чтобы определить страховую сумму. Это предполагает дополнительные финансовые и временные затраты, что не всегда удобно и приемлемо.
* Дополнительные риски. При нанесении аэрографии мастер снимает верхний слой заводской краски с кузовного элемента автомобиля, который послужит ему холстом для рисунка. Тем самым автовладелец лишается права по гарантии обратиться к продавцу или производителю автомобиля в случае возникновения проблем с его лакокрасочным покрытием. Соответственно увеличивается потенциальная нагрузка на страховщика, который примет такой автомобиль, и аэрографию в частности, на страхование по КАСКО.
* Разбивка рисунка по кузовным элементам. Описывая аэрографию и устанавливая ее стоимость, страховщики настаивают, чтобы рисунок и его стоимость были поделены на кузовные элементы. То есть если аэрография нанесена на капот и крылья, нужно будет установить страховую сумму по каждому из трех элементов в отдельности. Сделать это правильно довольно сложно, так как мастерские аэрографии оценивают работу в целом и, как правило, в стоимости работы не указывается во сколько обошлась аэрография на каждый элемент[[13]](#footnote-14). Кроме того, возникают проблемы при решении вопроса о восстановлении после ДТП кузовных элементов, покрытых аэрографией, и самой аэрографии.

При страховании транспортного средства страховщик должен осмотреть автомобиль, убедиться в наличии дополнительного оборудования и отразить результаты в акте осмотра. Под страховое покрытие попадут только те устройства и приспособления, которые описал страховщик.

К полису КАСКО прилагается перечень страхуемого дополнительного оборудования с указанием отдельно страховой суммы по каждому застрахованному предмету. Страхование дополнительного оборудования производится либо на основании платежных документов (наличии квитанций, чеков, подтверждающих стоимость оборудования), либо по оценке стоимости экспертами страховой компании.

При страховании дополнительного оборудования страхователь должен быть полностью проинформированным о том, какую страховую защиту и от каких именно рисков он получает при страховании дополнительного оборудования, с износом или без учета износа будут осуществляться выплаты за детали. Элементы дополнительного оборудования следует страховать от тех же рисков, что и само транспортное средство.

Правила КАСКО в разных компаниях могут существенно отличаться, износ дополнительного оборудования варьироваться от 10% до 40% в год. Некоторые страховые компании осуществляют компенсацию только при полной потере дополнительного оборудования, то есть фактически оборудование страхуется только от угона.

Если во время действия договора страхования на автомобиль дополнительно установлены еще какие-либо элементы, необходимо обратиться к страховщику и расширить действие полиса, включив в него новые детали. Только в этом случае страховка будет распространяться и на вновь установленные элементы. Важным фактом является привязка дополнительного оборудования к конкретному автомобилю. Например, если застрахованная автомагнитола переставлена на автомобиль другого лица и ее похитят, страховщик откажет в компенсации ее стоимости.

При наступлении страхового случая рекомендуется представлять в страховую компанию копии документов, даже если Правилами страхования предусмотрено представление оригиналов. Документы рекомендуется передать под роспись работнику страховой компании. По возможности, следует проставить печати на копиях документов, которые остаются у страхователя. Если в страховой компании отказываются принять документы, рекомендуется отправить их заказным письмом с описью вложения.

*Повреждение транспортного средства на стоянке*

При оформлении случая повреждения автомобиля на стоянке страхователю рекомендуется сначала осмотреть автомобиль и попытаться определить, от чего могло быть получено повреждение, а также, по возможности, найти свидетелей происшествия.

Если на автомобиле имеется след от другой машины, то для оформления происшествия необходимо вызвать сотрудников ГИБДД, так как автомобиль будет считаться поврежденным в ДТП. При наличии на автомобиле следов множественных ударов, с разными траекториями их нанесения, царапин, трещин можно предположить, что ущерб автомобилю нанесен в результате противоправных действий третьих лиц. В этом случае необходимо обратиться в органы внутренних дел, например, вызвав участкового сотрудника районного отдела внутренних дел или участкового пункта полиции.

В документах, которые оформляют прибывшие на место сотрудники полиции, все обстоятельства происшествия должны быть подробно описаны. Следует отметить, что если в справке ГИБДД или ОВД будет указано, что обстоятельства, время и/или место происшествия не установлены, то данное событие невозможно будет отнести к страховому риску. Если потерпевший пишет в уполномоченные органы заявление с просьбой не возбуждать дело (например, в связи с незначительностью ущерба) то страховщик также получит законное право отказать в страховой выплате.

При рассмотрении дел о повреждении автомобиля на стоянке необходимо принимать во внимание следующие положения законодательства.

Согласно пункта 1 статьи 929 ГК РФ по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

В статье 943 ГК РФ указывается, что условия, на которых заключается договор страхования, могут быть определены в стандартных правилах страхования соответствующего вида, принятых, одобренных или утвержденных страховщиком либо объединением страховщиков (правилах страхования). При заключении договора страхования страхователь и страховщик могут договориться об изменении или исключении отдельных положений правил страхования и о дополнении правил.

В силу положений пункта 1 статьи 9 Закона об организации страхового дела страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование и которое должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления. Согласно пункту 2 статьи 9 указанного Закона страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю или иным лицам.

Основания освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения предусмотрены положениями статей 961, 963 и 964 ГК РФ, по смыслу которых соответствующие случаи могут быть предусмотрены только законом, а не договором. В частности, в соответствии с пунктом 1 статьи 963 страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения или страховой суммы, если страховой случай наступил вследствие умысла или грубой неосторожности страхователя или выгодоприобретателя.

В случае выполнения страхователем всех обязанностей, предусмотренных Правилами страхования транспортных средств, в том числе оплате страховой премии, сообщении о наступлении страхового случая в страховую компанию, обращения в компетентные органы, предоставления страховщику документов, необходимых для выплаты страхового возмещения, страховая компания не имеет права отказать в страховой выплате.

*Аварийный комиссар*

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.03.2015 № 186н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по страхованию» функции аварийного комиссара (специалиста по урегулированию убытков, аджастера, сюрвейера, диспашера) связаны с оформлением документов при оформлении страхового случая, оценкой убытков и организацией страховой выплаты.

В перечень оказываемых аварийным комиссаром услуг входят:

* прием заявления страхователя;
* анализ страхового случая;
* изучение исключений страхового договора;
* помощь в подготовке документов для оформления страхового акта;
* оформление запросов в официальные органы;
* оформление страхового случая;
* взаимодействие со страхователем (застрахованным, выгодоприобретателем);
* осмотр объекта, пострадавшего в результате страхового случая;
* квалификация ущерба в соответствии с условиями договора страхования;
* оценка ущерба, нанесенного объекту;
* определение суммы убытка в соответствии с условиями договора страхования;
* взаимодействие с оценочными организациями;
* подготовка отчета о величине убытка;
* установление величины страховой выплаты;
* взаимодействие со специалистами по оценке ущерба;
* проверка страхового случая на вероятность мошенничества;
* ознакомление со страховым актом и оценочным заключением;
* подтверждение причины убытка в соответствии с договором страхования;
* выявление наличия франшизы в договоре страхования;
* определение возможности регресса (суброгации);
* оформление документов для получения страховой выплаты;
* передача документов в финансовую службу страховой компании.

Таким образом, основная задача аварийного комиссара – всестороння поддержка в случае ДТП, осуществление необходимых действий для объективной оценки ситуации и соблюдения законодательства при возмещении ущерба. Зачастую аварийный комиссар оказывает не только юридическую, но и психологическую поддержку пострадавшим в ДТП, обеспечивает защиту от недобросовестных лиц и мошенников.

К преимуществам обращения в службу аварийных комиссаров можно отнести следующие:

* наличие необходимой фото- и видеоаппаратуры для фиксации ДТП;
* необходимые знания гражданского и административного законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов в сфере страхования и практических аспектов страхования, методик оценки убытков в страховании, а также необходимых нормативных и методических документов по урегулированию убытков;
* знание особенностей автомобилей, их ремонта и восстановления.

Однако услуги аварийного комиссара оказываются на платной основе. В ряде случаев стоимость услуг такого специалиста включена в стоимость страхового полиса. Если вызов аварийного комиссара не входит в стоимость полиса, его можно вызвать разово или же приобрести «абонемент» на определенный период.

**Разъяснение положений законодательства:**   
суброгация в случае договоров ОСАГО и КАСКО

В соответствии со статьей 965 ГК РФ страховщик, выплативший страховое возмещение, приобретает в пределах выплаченной суммы право требования, которое страхователь (выгодоприобретатель) имеет к лицу, ответственному за убытки, возмещенные в результате страхования.

Данное право страховщик может приобрести как в случае выплаты им страхового возмещения по договору ОСАГО, так и по договору КАСКО.

Как разъяснено в пункте 70 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58 право первоначального кредитора переходит к новому кредитору в том объеме и на тех условиях, которые существовали к моменту перехода права, включая права, связанные с основным требованием, в том числе право требования к страховщику, обязанному осуществить страховую выплату в соответствии с Законом об ОСАГО, уплаты неустойки, суммы финансовой санкции и штрафа (пункт 1 статьи 384 ГК РФ, абзацы второй и третий пункта 21 статьи 12 Закона об ОСАГО). При переходе прав выгодоприобретателя (потерпевшего) к другому лицу (например, уступка права требования, суброгация) это лицо может получить возмещение при соблюдении тех же условий, которые действовали в отношении первоначального выгодоприобретателя (пункт 1 статьи 384 ГК РФ), в частности, приобретатель должен уведомить о наступлении страхового случая страховую компанию, обязанную осуществить страховую выплату в соответствии с Законом об ОСАГО, подать заявление о страховой выплате с приложением всех необходимых документов, представить поврежденное имущество для осмотра и (или) проведения независимой технической экспертизы, направить претензию, если эти действия не были совершены ранее предыдущим выгодоприобретателем (потерпевшим).

Договор уступки права на страховую выплату признается заключенным, если предмет договора является определимым, то есть возможно установить, в отношении какого права (из какого договора) произведена уступка. При этом отсутствие в договоре указания точного размера уступаемого права требования не является основанием для признания договора незаключенным (пункт 1 статьи 307, пункт 1 статьи 432, пункт 1 статьи 384 ГК РФ).

Право требования взыскания со страховщика штрафа, предусмотренного пунктом 3 статьи 16.1 Закона об ОСАГО, не может быть передано юридическому лицу до момента вынесения судом решения о его взыскании. Эти же правила применяются к случаям перехода к страховщику, выплатившему страховое возмещение, прав требования в порядке суброгации, поскольку такой переход является частным случаем перемены лиц в обязательстве на основании закона (подпункт 4 пункта 1 статьи 387, пункт 1 статьи 965 ГК РФ).

Если размер возмещения, выплаченного страховщиком по договору добровольного имущественного страхования, превышает предельную страховую сумму по договору обязательного страхования, к страховщику в порядке суброгации наряду с правом требования к страховой организации, обязанной осуществить страховую выплату в соответствии с Законом об ОСАГО, переходит право требования к причинителю вреда в части, превышающей эту сумму (статья 1072 ГК РФ).

Если при рассмотрении дела по суброгационному иску страховой организации, выплатившей страховое возмещение в рамках договора добровольного страхования, к страховой организации, обязанной осуществить страховую выплату в соответствии с Законом об ОСАГО, установлено, что последняя выплатила страховое возмещение в рамках договора обязательного страхования, то суду необходимо установить, какая из страховых компаний произвела выплату раньше.

В том случае, если страховое возмещение по договору обязательного страхования выплачено ранее страхового возмещения по договору добровольного страхования имущества, то суброгационный иск страховщика по договору добровольного страхования имущества к страховщику по договору обязательного страхования гражданской ответственности удовлетворению не подлежит (пункт 1 статьи 408 ГК РФ).

В том случае, если страховая организация по договору добровольного страхования имущества выплатила сумму страхового возмещения раньше страховой организации по договору обязательного страхования, в удовлетворении иска может быть отказано, если будет установлено, что страховая организация, получившая права выгодоприобретателя, не уведомила должным образом страховую компанию причинителя вреда о произошедшей суброгации (статья 382 ГК РФ).

В рамках досудебного урегулирования спора страховая организация, выплатившая страховое возмещение и получившая права требования в порядке суброгации, направляет причинителю вреда претензию, к которой должны быть приложены документы, подтверждающие следующие обстоятельства[[14]](#footnote-15):

факт заключения договора страхования и его условия. К иску должен быть приобщен действующий на момент дорожно-транспортного происшествия договор страхования (страховой полис) КАСКО и правила страхования;

факт наступления страхового случая по договору страхования. Страховым случаем является событие ДТП, которое подтверждается материалом, оформленным должностным лицом ГИБДД в соответствии с требованиями закона;

размер ущерба, причиненного повреждением застрахованного автомобиля. Данное обстоятельство доказывается результатами экспертизы (оценки), а при страховом возмещении в виде ремонта автомобиля - сметой ремонта поврежденного транспортного средства, актами приема-передачи результатов работ;

факт реальной выплаты страхового возмещения и его размер. Доказательствами, подтверждающими указанное обстоятельство, являются платежные документы о перечислении денег страхователю или организации, производившей ремонт поврежденного автомобиля;

вина ответчика и наличие причинно-следственной связи между убытками и противоправным поведением причинителя ущерба. Совокупность перечисленных обстоятельств подтверждается вступившими в законную силу постановлениями компетентных должностных лиц государственных органов или суда, о привлечении участника происшествия к административной или уголовной ответственности.

Если претензия не имеет надлежащего обоснования, то возможно запросить у страховщика дополнительные материалы, подтверждающие заявленные им требования.

В случае если претензия добровольна удовлетворена не была, страховая организация, может предъявить иск в суд о возмещении ущерба в порядке суброгации.

Ответчику по такому иску возможно рекомендовать следующее:

* Внимательно ознакомиться с содержанием искового заявления и приложенных к нему документов.
* При ознакомлении с приложенными к иску документами особое внимание уделить отчету об экспертизе (экспертному заключению, заключению специалиста) о размере суммы, необходимой для восстановительного ремонта поврежденного автомобиля. Наиболее часто встречающиеся проблемы таких документов: несоответствие квалификации оценщика сфере проведенных им исследований, неверное определение методики расчета, отсутствие или искажение действительных цен на услуги по ремонту и запасные части автомобилей, источников этих цен, ненадлежащий осмотр (а иногда и отсутствие осмотра) поврежденного транспортного средства). При наличии разногласий о заявленной в отчете сумме ущерба целесообразно обратиться в суд с ходатайством о назначении независимой судебной экспертизы, по оценке стоимости восстановительного ремонта транспортного средства.
* При наличии спора о механизме ДТП, причинах появления повреждений, их наличия и давности возникновения, в некоторых случаях целесообразно ходатайствовать о назначении независимой судебной автотехнической и/или трасологической экспертизы.
* Представить суду ходатайство о привлечении к участию в деле качестве соответчика (третьего лица) страховую компанию, с которой у ответчика был заключен на момент ДТП договор ОСАГО.
* Удостовериться, что на момент обращения истца в суд с иском о возмещении ущерба в порядке суброгации не истек трехгодичный срок исковой давности.
* Представить в суд мотивированный отзыв на исковое заявление, указав все выявленные недостатки в представленных истцом доказательствах и приложив собственные доказательства в обоснование возражений относительно удовлетворения требований истца.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договоров ОСАГО и КАСКО, а также соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Страховая организация не предоставляет информацию,  
 свидетельствующую о ее финансовом положении, в частности, о платежеспособности,   
или предоставляет неполную/недостоверную информацию об условиях страхования*

Согласно нормам Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме.

В частности, исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, разместив указанную информацию на вывеске. Кроме того, до потребителя должна быть доведена информация о государственной регистрации исполнителя и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности, номере лицензии и сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Кроме того, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую возможность потребителя сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах, цену в рублях и условия приобретения, а также информацию о правилах оказания услуг.

В соответствии с пунктом 6 статьи 6 Закона об организации страхового дела страховщик должен иметь собственный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещается, в частности, следующая информация:

1) полное наименование, адрес (место нахождения), номера телефонов, режим работы страховщика, его филиалов и представительств;

2) сведения о руководителях, об акционерах (участниках, членах) страховщика;

3) сведения о правоустанавливающих документах, включая сведения об основном государственном регистрационном номере, идентификационном номере налогоплательщика, о регистрационном номере в едином государственном реестре субъектов страхового дела, а также сведения о лицензии страховщика и сроке ее действия;

4) перечень осуществляемых видов страхования;

5) правила страхования и страховые тарифы;

6) годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность страховщика и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;

7) годовая консолидированная финансовая отчетность и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;

8) присвоенные страховщику рейтинговыми агентствами рейтинги (в случае присвоения);

9) сведения о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования;

10) сведения об участии в профессиональных объединениях, союзах, ассоциациях страховщиков;

11) иная информация, необходимость опубликования которой предусмотрена законодательством Российской Федерации или вытекает из обычаев делового оборота.

Наличие у страховой компании лицензии на право осуществления ОСАГО или КАСКО можно проверить на сайте Банка России[[15]](#footnote-16) или на сайте Российского союза страховщиков[[16]](#footnote-17).

При выборе страховой компании для заключения договора ОСАГО также необходимо обратить внимание на следующее (статья 21 Закона об ОСАГО).

* страховщик должен иметь в каждом субъекте Российской Федерации своего представителя, уполномоченного на рассмотрение требований потерпевших о страховых выплатах и на осуществление страховых выплат;
* страховщики должны быть членами профессионального объединения страховщиков.

Согласно статье 944 ГК РФ при заключении договора страхования страхователь обязан сообщить страховщику известные страхователю обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных убытков от его наступления (страхового риска), если эти обстоятельства не известны и не должны быть известны страховщику. Существенными признаются во всяком случае обстоятельства, определенно оговоренные страховщиком в стандартной форме договора страхования (страхового полиса) или в его письменном запросе.

Кроме того, в статье 3 Закона об организации страхового дела отмечается, что по требованиям страхователей страховщики обязаны:

* разъяснять положения, содержащиеся в правилах страхования и договорах страхования,
* предоставлять информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту, страховому брокеру по обязательному страхованию,
* предоставлять расчеты изменения в течение срока действия договора страхования страховой суммы, расчеты страховой выплаты.

Поскольку договор КАСКО может рассматриваться в качестве договора присоединения (статья 428 ГК РФ), страхователь вправе потребовать расторжения или изменения договора КАСКО, если этот договор содержит явно обременительные для страхователя условия, которые страхователь исходя из своих разумно понимаемых интересов не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий договора.

*Страховая организация отказывается заключать договор ОСАГО*

Как правило, отказ заключать договор ОСАГО страховая компания либо не объясняет, либо объясняет отсутствием бланков, либо страхованием определенных категорий транспортных средств, встречаются и другие варианты. При этом те же страховые компании могут осуществлять совмещенные продажи полисов ОСАГО и дополнительного добровольного страхования (КАСКО, страхование жизни и др.).

Уклонение страховых организаций от заключения договора ОСАГО является необоснованным и неправомерным. Соответствующие разъяснения представлены в Информации Минфина России «Ответ Минфина России по вопросу отказа страховых организаций заключать договоры обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств и навязывания страховыми организациями дополнительных страховых услуг при заключении таких договоров», Информации ФАС России от 23.04.2014 «Как правильно подать жалобу на действия страховой организации при оформлении полиса ОСАГО», Информации Банка России от 06.05.2014 «Об отказах страховщиков в заключении договоров ОСАГО» и Разъяснении Банка России «Рекомендации Банка России гражданам по спорным вопросам взаимодействия со страховыми организациями».

Согласно пунктам 3 и 4 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при неисполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно. Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

Учитывая, что Законом об ОСАГО установлена обязанность владельцев транспортных средств страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортных средств, а также принимая во внимание положения статьи 426 ГК РФ и статьи 1 Закона об ОСАГО, в соответствии с которыми договор ОСАГО признается публичным, страховая организация обязана оказывать услуги в отношении каждого, кто к ней обратится. Отказ от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить соответствующие услуги не допускается.

При этом пунктом 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей установлен запрет обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Запрет обуславливать предоставление одних услуг предоставлением других услуг призван ограничить свободу договора в пользу экономически слабой стороны – гражданина – и направлен на реализацию принципа равенства сторон. При этом указанный запрет является императивным, поскольку не сопровождается оговоркой «если иное не предусмотрено договором». Действия страховых организаций, выразившиеся в отказе от заключения договора ОСАГО, могут содержать признаки нарушения части 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон о защите конкуренции) при наличии доминирующего положения и соответствующих доказательств злоупотребления таким положением.

Кроме того, указанные действия страховщика могут содержать признаки нарушения страхового законодательства.

Таким образом, если сторона, для которой в соответствии с ГК РФ или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. Сторона, необоснованно уклоняющаяся   
от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки (пункт 4 статьи 445 ГК РФ).

В то же время на основании пункта 5 статьи 4 Закона об ОСАГО владельцы транспортных средств, застраховавшие свою гражданскую ответственность в соответствии с Законом об ОСАГО, могут дополнительно в добровольной форме осуществлять страхование на случай недостаточности страховой выплаты по обязательному страхованию для полного возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потерпевших, а также на случай наступления ответственности, не относящейся к страховому риску по обязательному страхованию.

Вместе с тем согласно пункту 1.5 Правил ОСАГО владелец транспортного средства имеет право на свободный выбор страховщика, осуществляющего обязательное страхование. При этом страховщик не вправе отказать в заключении договора обязательного страхования владельцу транспортного средства, обратившемуся к нему с заявлением о заключении договора обязательного страхования и представившему документы в соответствии с Законом об ОСАГО. Следовательно, в соответствии с пунктом 1.5 Правил ОСАГО и статьей 435 ГК РФ страхователь вправе направить выбранному им страховщику соответствующее заявление о заключении договора обязательного страхования (предложение-оферту) по форме, утвержденной Правилами ОСАГО и с приложением всех необходимых документов, предусмотренных статьей 15 Закона об ОСАГО.

Указанное предложение-оферта может быть отправлено посредством ФГУП «Почта России» на официальный адрес страховщика/филиала страховщика с уведомлением о вручении почтового отправления. Данное уведомление о вручении будет являться доказательством получения страховщиком направленного страхователем предложения-оферты.

Также согласно пункту 1 статьи 445 ГК РФ в случаях, когда в соответствии с ГК РФ или иными законами для стороны, которой направлена оферта (проект договора), заключение договора обязательно, эта сторона должна направить другой стороне извещение об акцепте, либо об отказе от акцепта, либо об акцепте оферты на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора) в течение тридцати дней со дня получения оферты.

При получении владельцами транспортных средств от страховщика извещения об отказе в заключении договора ОСАГО или не направлении страховщиком извещения об акцепте в тридцатидневный срок с даты получения им предложения-оферты рекомендуется фиксировать данные правонарушения всеми законными способами, в том числе с помощью фото-, аудио- или видеоустройств, привлекать свидетелей и направлять полученные материалы, свидетельствующие о признаках нарушения страховщиком законодательства Российской Федерации, в Банк России, ФАС России, Роспотребнадзор, а также обращаться в суд для защиты своих прав и интересов. Кроме того, ФАС России рекомендует обращаться в Российский Союз Автостраховщиков.

При этом необходимо учитывать, что в отношении страховых организаций Роспотребнадзор предпринимает меры административного реагирования исходя из общего смысла потребительских правоотношений, определенных положениями статьи 9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» с учетом особенностей, определенных статьей 39 Закона о защите прав потребителей. В то же время в функции Роспотребнадзора не входит осуществление контроля (надзора) за непосредственным исполнением прямых требований как такового законодательства о страховании, в частности, за соблюдением Закона об ОСАГО.

Следует отметить, что 1 августа 2014 года вступила в силу статья 15.34.1 КоАП РФ, которой установлена ответственность должностных лиц за необоснованный отказ страховщика от заключения публичных договоров, предусмотренных федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования, либо навязывание страхователю или имеющему намерение заключить договор обязательного страхования лицу дополнительных услуг, не обусловленных требованиями федерального закона о конкретном виде обязательного страхования. В соответствии с указанной статьей необоснованный отказ страховой организации, страхового агента, страхового брокера от заключения публичных договоров, предусмотренных федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования, либо навязывание страхователю или имеющему намерение заключить договор обязательного страхования лицу дополнительных услуг, не обусловленных требованиями федерального закона о конкретном виде обязательного страхования, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 20 тысяч до 50 тысяч рублей; на юридических лиц - от 100 тысяч до 300 тысяч рублей.

В соответствии со статьей 23.74 КоАП РФ дела об административных правонарушениях, связанных с необоснованным отказом страховой организации от заключения публичных договоров, предусмотренных федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования, либо навязыванием страхователю или имеющему намерение заключить договор обязательного страхования лицу дополнительных услуг, не обусловленных требованиями федерального закона о конкретном виде обязательного страхования, уполномочен рассматривать Банк России.

Федеральным законом от 21.07.2014 № 223-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» установлен обязательный претензионный (досудебный) порядок урегулирования споров по договорам ОСАГО. В течение 10 календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня поступления претензии страховщик должен рассмотреть претензию страхователя и удовлетворить его требование или направить мотивированный отказ.

*Страховая организация не выполняет требование о выплате страхового возмещения либо выплачивает страховое возмещение несвоевременно или не в полном объеме*

После вступления договора страхования в силу у страховщика возникает обязательство выплатить при наступлении страхового случая определенную денежную сумму в порядке, на условиях и в сроки, которые указаны в договоре и в правилах страхования. Следует отметить, что заключение договора страхования от имени страховщика страховым агентом или иным лицом, превысившими полномочия, указанные в доверенности, выданной страховщиком, не является основанием для освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения, если данный договор в установленном порядке не признан недействительным (статья 166 ГК РФ).

Сообщение страхователем при заключении договора обязательного страхования в виде электронного документа недостоверных сведений, которое привело к необоснованному уменьшению размера страховой премии, не является основанием для признания такого договора незаключенным или для освобождения страховщика от страхового возмещения при наступлении страхового случая (пункт 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58).

При наступлении страхового случая страхователь обязан уведомить о нем страховщика в порядке и сроки, которые установлены договором ОСАГО (статья 961 ГК РФ). Как отмечается в пункте 29 Постановления Пленума Верховного суда РФ № 20, на страхователя возлагается обязанность лишь по уведомлению о наступлении страхового случая определенным способом и в определенные сроки. Обязанность по представлению одновременно с этим уведомлением всех необходимых документов на страхователя (выгодоприобретателя) законом не возлагается.

При этом страхователь или выгодоприобретатель имеет возможность оспорить отказ страховщика в выплате страхового возмещения, предъявив доказательства того, что страховщик своевременно узнал о наступлении страхового случая либо что отсутствие у страховщика сведений об этом не повлияло на его возможность определить, действительно ли имел место страховой случай и какова сумма причиненного ущерба (пункт 2 статьи 961 ГК РФ).

Как следует из пункта 30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 20, при уплате страховых взносов в рассрочку условие договора КАСКО о его прекращении в связи с просрочкой уплаты очередного взноса не освобождает страховщика от обязанностей по исполнению договора страхования, если страховой случай произошел до даты внесения очередного взноса, уплата которого просрочена.

В случае, если страховщик не воспользовался правом на расторжение договора добровольного страхования имущества в связи с неуплатой очередного страхового взноса, он не может отказать в выплате страхового возмещения, однако вправе зачесть сумму просроченного страхового взноса при определении размера подлежащего выплате страхового возмещения по договору страхования имущества (статья 954 ГК РФ). При этом страховщик, не выразивший свою волю на отказ от исполнения договора, вправе обратиться в суд с требованием о взыскании просроченного страхователем очередного страхового взноса.

В силу статьи 963 ГК РФ страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения, если докажет, что умысел лица, в пользу которого произведено страхование, был направлен на утрату (гибель), недостачу или повреждение застрахованного имущества и что это лицо желало наступления указанных негативных последствий.

При наступлении страхового случая вследствие грубой неосторожности страхователя или выгодоприобретателя (в том числе его халатности, неосмотрительности) страховщик может быть освобожден от выплаты страхового возмещения только в случае, если это прямо предусмотрено законом (пункт 1 статьи 963 ГК РФ). В частности, совершение ДТП в результате управления транспортным средством в состоянии опьянения в нарушение п. 2.7 Правил дорожного движения, утвержденных постановлением Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23.10.1993 № 1090, является основанием для освобождения страховщика от исполнения своих обязательств по выплате страхового возмещения по риску «ущерб от ДТП».

При разрешении дел о выплате страхового возмещения следует иметь в виду, что в соответствии со статьями 961, 963 и 964 ГК РФ оставление в транспортном средстве по неосторожности регистрационных документов на него либо комплекта (комплектов) ключей, диагностической карты, а также их утрата не является основанием для освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения.

По договору ОСАГО застрахованным является риск наступления гражданской ответственности при эксплуатации конкретного транспортного средства, поэтому при наступлении страхового случая как вследствие действий страхователя, так и вследствие действий иного лица, использующего транспортное средство, страховщик от выплаты страхового возмещения не освобождается (преамбула, пункт 2 статьи 6 и подпункты «в» и «д» пункта 1 статьи 14 Закона об ОСАГО).

Поскольку такое основание для освобождения от выплаты страхового возмещения, как отсутствие в страховом полисе указания на лицо, допущенное к управлению автомобилем, которое управляло им в момент ДТП, ни нормами ГК РФ, ни иным законом не предусмотрено, включение данного условия в договор страхования противоречит нормам ГК РФ, в связи с чем учитываться не должно (пункт 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 20).

В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ № 20 также указывается, что при решении вопроса о правомерности отказа страховщика от выплаты страхового возмещения суд учитывает не только документы, указанные в договоре добровольного страхования имущества, но и документы, не указанные в договоре, которыми подтверждается наступление страхового случая и размер убытков, понесенных страхователем (выгодоприобретателем) в результате наступления страхового случая (пункт 35).

Согласно пункту 5 статьи 10 Закона об организации страхового дела в случае утраты, гибели застрахованного имущества страхователь, выгодоприобретатель вправе отказаться от своих прав на него в пользу страховщика в целях получения от него страховой выплаты в размере полной страховой суммы (абандон).

Как отмечается в пункте 41 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 20, утрата товарной стоимости представляет собой уменьшение стоимости транспортного средства, вызванное преждевременным ухудшением товарного (внешнего) вида транспортного средства и его эксплуатационных качеств в результате снижения прочности и долговечности отдельных деталей, узлов и агрегатов, соединений и защитных покрытий вследствие ДТП и последующего ремонта.

В связи с тем, что утрата товарной стоимости относится к реальному ущербу наряду со стоимостью ремонта и запасных частей транспортного средства, в ее возмещении страхователю не может быть отказано.

Непредставление поврежденного транспортного средства или иного поврежденного имущества на осмотр и/или для проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) либо выполнение их ремонта или утилизации до организации страховщиком осмотра не влекут безусловного отказа в выплате потерпевшему страхового возмещения (полностью или в части). Такой отказ может иметь место только в случае, если страховщик принимал надлежащие меры к организации осмотра поврежденного транспортного средства (оценки иного имущества), но потерпевший уклонился от него, и отсутствие осмотра (оценки) не позволило достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению (пункт 20 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Согласно пунктам 5 и 6 статьи 11.1 Закона об ОСАГО в случае оформления документов о ДТП без участия уполномоченных на то сотрудников полиции страховщику должны быть представлены данные об обстоятельствах причинения вреда транспортному средству в результате ДТП, которые зафиксированы с помощью технических средств контроля, обеспечивающих некорректируемую регистрацию информации либо с использованием программного обеспечения, в том числе интегрированного с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Невыполнение указанных требований не является основанием для отказа в осуществлении страхового возмещения, однако размер страхового возмещения в этом случае не может превышать предельного размера страхового возмещения в рамках упрощенного порядка оформления ДТП (пункт 16 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 58)

Согласно пункту 3 статьи 16.1. Закона об ОСАГО при удовлетворении судом требований потерпевшего - физического лица об осуществлении страхового возмещения суд взыскивает со страховщика за неисполнение в добровольном порядке требований потерпевшего штраф в размере пятидесяти процентов от разницы между совокупным размером страховой выплаты, определенной судом, и размером страховой выплаты, осуществленной страховщиком в добровольном порядке.

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

Общий размер неустойки (пени), суммы финансовой санкции, которые подлежат выплате потерпевшему - физическому лицу, не может превышать размер страховой суммы по виду причиненного вреда, установленный Законом об ОСАГО.

Ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязательств по восстановительному ремонту поврежденного транспортного средства, в том числе за нарушение сроков такого ремонта, несет страховщик (пункт 17 статьи 12 Закона об ОСАГО).

При несоблюдении срока осуществления страховой выплаты или возмещения причиненного вреда в натуре страховщик за каждый день просрочки уплачивает потерпевшему неустойку (пеню) в размере одного процента от определенного в соответствии с Законом об ОСАГО размера страхового возмещения по виду причиненного вреда каждому потерпевшему.

В случае несоблюдении срока направления потерпевшему мотивированного отказа в страховом возмещении страховщик за каждый день просрочки уплачивает потерпевшему денежные средства в виде финансовой санкции в размере 0,05 процента от установленной Законом об ОСАГО страховой суммы по виду причиненного вреда каждому потерпевшему.

Неустойка (пеня) или сумма финансовой санкции при несоблюдении срока осуществления страхового возмещения или срока направления потерпевшему мотивированного отказа в страховом возмещении уплачиваются потерпевшему на основании поданного им заявления о выплате такой неустойки (пени) или суммы такой финансовой санкции, в котором указывается форма расчета (наличный или безналичный), а также банковские реквизиты, по которым такая неустойка (пеня) или сумма такой финансовой санкции должна быть уплачена в случае выбора потерпевшим безналичной формы расчета, при этом страховщик не вправе требовать дополнительные документы для их уплаты.

Общий размер неустойки (пени), суммы финансовой санкции, которые подлежат выплате потерпевшему - физическому лицу, не может превышать размер страховой суммы по виду причиненного вреда, установленной Законом об ОСАГО.

Контроль за соблюдением страховщиками порядка осуществления страховых выплат осуществляет Банк России. В случае выявления несоблюдения страховщиком срока осуществления страхового возмещения или направления мотивированного отказа Банк России выдает страховщику предписание о необходимости исполнения обязанностей, установленных статьей 12 Закона об ОСАГО.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

1. Копия страхового полиса;

2. Копия паспорта страхователя (собственника, либо лица, выступающего по нотариально заверенной доверенности от собственника ТС) (первая страница и страница с отметкой о регистрации по месту жительства);

3. В том случае, если заявитель не является собственником транспортного средства - паспорт представителя и нотариально заверенная доверенность от собственника ТС;

4. Паспорт технического средства (копии обеих сторон);

5. Свидетельство о регистрации транспортного средства (копии обеих сторон);

6. Копии документов, подтверждающих наступление страхового случая:

* извещение о дорожно-транспортном происшествии;
* копии протокола об административном правонарушении, постановления по делу об административном правонарушении или определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении (должны представляться потерпевшим в тех случаях, когда составление таких документов предусмотрено законодательством Российской Федерации).

7. Копии квитанций, описей, иных доказательств, подтверждающих направление документов в страховую компанию;

8. Претензия (иной документ) потребителя, направленная в страховую компанию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

9. Копия письменного отказа страховой компании на претензию о выплате страхового возмещения (при наличии);

10. Документ - обоснование суммы ущерба, выданный страховой компанией (при его отсутствии - копии запроса о представлении документа, подтверждающего сумму ущерба, и квитанции о его направлении в страховую компанию);

11. Копия заключения специалиста или отчета о проведении независимой экспертизы (оформленные в соответствии с действующим законодательством, включающие в том числе акт осмотра транспортного средства, калькуляцию размера ущерба, фототаблицы, а также документы, свидетельствующие о необходимой квалификации специалиста или эксперта), подтверждающие размер требуемого возмещения (оригинал или копия, заверенная нотариально либо экспертной организацией, проводившей экспертизу).

12. Документы, подтверждающие оплату услуг независимого эксперта, услуг по эвакуации и хранению поврежденного транспортного средства (договор об оказании услуг, выписка банка, кассовый чек или номерная квитанция).

**Судебная практика**

*Арбитражные суды*

Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 02.10.2017 № Ф08-7125/2017   
по делу № А53-3095/2017;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 16.10.2017 № Ф06-24445/2017 по делу   
№ А12-51277/2016;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 09.06.2016 № Ф02-2182/2016   
по делу № А74-6555/2015;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.10.2018 по делу   
№ А06-3944/2017;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 09.01.2018 № 09АП-57788/2017   
по делу № А40-111070/17;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 30.05.2017 по делу  
№ А44-9462/2016;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 24.05.2017 № 08АП-4449/2017   
по делу № А46-18278/2016;

№ 16АП-4210/2016 по делу № А22-932/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 01.02.2017 по делу  
№ А79-5489/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 27.12.2016 по делу   
№ А39-5060/2016;

Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.12.2016   
№ 15АП-20029/2016 по делу № А53-26995/2016;

Постановление Седьмого арбитражного апелляционного суда от 07.11.2016 № 07АП-9425/2016   
по делу № А27-15178/2016;

Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 25.08.2016 № 05АП-5606/2016   
по делу № А51-8280/2016;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 18.01.2016 по делу   
№ А33-12736/2015;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 23.12.2014 № 08АП-12699/2014;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 6.10.2014 по делу № А43-7675/2014;

Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 17.09.2014 № 05АП-11034/2014;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 07.04.2014 по делу   
№ А44-5244/2013;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 04.02.2014 по делу   
№ А43-15805/2013;

Решение Арбитражного суда Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 02.09.2013 № 18АП-8196/2013 по делу № А76-6454/2013;

Постановление Седьмого арбитражного апелляционного суда от 22.05.2013 по делу   
№ А03-20260/12;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.08.2012   
№ 17АП-7154/2012-АК по делу № А50-5797/2012.

*Суды общей юрисдикции*

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.12.2017 № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан»;

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 09.04.2019   
№ 14-КГ19-2;

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 09.01.2018   
№ 78-КГ17-93;

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 26.07.2016   
№ 18-КГ16-73;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 25.10.2018   
по делу № 33-20954/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 18.01.2018 по делу   
№ 33-839/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 25.06.2013 по делу   
№ 33-1214/55;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Бурятия от 24.02.2014 по делу № 33-801;

Апелляционное определение Приморского краевого суда от 31.10.2018 по делу № 33-10251/2018;

Апелляционное определение Самарского областного суда от 25.10.2018 № 33-12909/2018;

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 01.02.2018 по делу № 33-1631/2018;

Апелляционное определение Московского городского суда от 28.03.2017 по делу № 33-11640/2017;

Апелляционное определение Ульяновского областного суда от 17.03.2015 по делу № 33-983/2015;

Апелляционное определение Омского областного суда от 26.11.2014 по делу № 33-7758/2014;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 31.03.2014 по делу № 33-1424/2014;

Апелляционное определение Мурманского областного суда от 29.01.2014 № 33-20;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.11.2013 по делу № 11-38123;

Апелляционное определение Ульяновского областного суда от 17.12.2013 по делу № 33-4602/2013;

Определение Пермского краевого суда от 16.04.2014 по делу № 33-3228;

Постановление Нижегородского областного суда от 27.02.2015 по делу № 7п-936/2014;

Постановление Московского городского суда от 30.03.2015 № 4а-0392/15.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего вопросы автострахования, а также о возможных нарушениях прав потребителей при заключении договоров ОСАГО и КАСКО.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора   
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 6. Ведомственный стандарт «Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Заключение мирового соглашения – процедура, применяемая в деле о банкротстве на любой стадии его рассмотрения в целях прекращения производства по делу о банкротстве путем достижения соглашения между должником и кредиторами;

Конкурсная масса – все имущество должника, имеющееся на дату открытия конкурсного производства и выявленное в ходе конкурсного производства;

Несостоятельность (банкротство) – признанная арбитражным судом неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам, о выплате выходных пособий и (или) об оплате труда лиц, работающих или работавших по трудовому договору, и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей;

Неплатежеспособность гражданина – неспособность гражданина удовлетворить в полном объеме требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей;

Обеспечительные меры – срочные временные меры, принимаемые арбитражным судом по заявлению лица, участвующего в деле, или иного лица (в случаях, предусмотренных АПК РФ), и направленные на обеспечение иска или имущественных интересов заявителя;

План реструктуризации долгов гражданина – формируемый в ходе реструктуризации долгов гражданина документ, содержащий положения о порядке и сроках пропорционального погашения в денежной форме требований и процентов на сумму требований всех конкурсных кредиторов и уполномоченного органа, известных гражданину на дату направления плана реструктуризации его долгов конкурсным кредиторам и в уполномоченный орган, утверждаемый арбитражным судом.

Реструктуризация долгов гражданина – реабилитационная процедура, применяемая в деле о банкротстве к гражданину в целях восстановления его платежеспособности и погашения задолженности перед кредиторами в соответствии с планом реструктуризации долгов;

Реализация имущества гражданина – реабилитационная процедура, применяемая в деле о банкротстве к признанному банкротом гражданину в целях соразмерного удовлетворения требований кредиторов;

Уполномоченный орган – федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации на представление в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам , а также органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, уполномоченные представлять в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требования по денежным обязательствам соответственно субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

**Разъяснение положений законодательства**

Вопрос о возможности признания гражданина, не являющегося индивидуальным предпринимателем, банкротом обсуждался в течение нескольких лет и завершился принятием в 2014-2015 гг. соответствующих изменений и дополнений в Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее - Закон о банкротстве) и отдельные законодательные акты Российской Федерации. Изменения и дополнения вступили в силу с 01.10.2015 (часть 2 статьи 14 Федерального закона от 29.06.2015 № 154-ФЗ).

В соответствии с пунктом 1 статьи 213.1 Закона о банкротстве отношения, связанные с банкротством граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями, регулируются параграфами Главой X данного закона, а при отсутствии специальных правил, регламентирующих особенности банкротства этой категории должников - главами I - III.1, VII, VIII, параграфом 7 главы IX и параграфом 2 главы XI.

Разъяснения о порядке применения новых положений Закона о банкротстве содержатся в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан» (далее – Постановление Пленума ВС РФ № 45).

Дела о банкротстве граждан рассматриваются арбитражным судом. В соответствии с пунктом 1 статьи 213.3 Закона о банкротстве правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании гражданина банкротом обладают сам должник, конкурсный кредитор и уполномоченный орган (подробнее см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

**Обоснованность заявления о признании гражданина банкротом**[[17]](#footnote-18)

Заявление о признании гражданина банкротом принимается арбитражным судом при условии, что требования к гражданину составляют не менее пятисот тысяч рублей и указанные требования не исполнены в течение трех месяцев с даты, когда они должны быть исполнены, если иное не предусмотрено Законом о банкротстве (пункт 2 статьи 213.3 Закона о банкротстве).

Гражданин вправе подать в арбитражный суд заявление о признании его банкротом в случае предвидения банкротства при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что он не в состоянии исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей в установленный срок, при этом гражданин отвечает признакам неплатежеспособности и (или) признакам недостаточности имущества (пункт 2 статьи 213.4 Закона о банкротстве).

По результатам рассмотрения обоснованности заявления о признании гражданина банкротом арбитражный суд выносит одно из следующих определений (пункт 1 статьи 213.6 Закона о банкротстве):

* о признании обоснованным указанного заявления и введении реструктуризации долгов гражданина;
* о признании необоснованным указанного заявления и об оставлении его без рассмотрения;
* о признании необоснованным указанного заявления и прекращении производства по делу о банкротстве гражданина.

В соответствии с пунктом 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве определение о признании обоснованным заявления конкурсного кредитора или уполномоченного органа о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов выносится в случае, если указанное заявление соответствует требованиям, предусмотренным пунктом 2 статьи 213.3 и статьей 213.5 Закона о банкротстве[[18]](#footnote-19), требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа признаны обоснованными, не удовлетворены гражданином на дату заседания арбитражного суда и доказана неплатежеспособность гражданина.

Определение о признании обоснованным заявления гражданина о признании его банкротом и введении реструктуризации долгов гражданина выносится в случае, если указанное заявление соответствует требованиям, предусмотренным статьей 213.4 Закона о банкротстве[[19]](#footnote-20), и доказана неплатежеспособность гражданина.

Как установлено абзацем 4 пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве, определение о признании необоснованным заявления должника, конкурсного кредитора или уполномоченного органа о признании гражданина банкротом и об оставлении указанного заявления без рассмотрения выносится при наличии иного заявления о признании гражданина банкротом в случае, если на дату заседания арбитражного суда по проверке обоснованности заявления о признании гражданина банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа удовлетворены, либо признаны необоснованными, либо установлено отсутствие всех условий, предусмотренных статьями 213.3 - 213.5 Закона о банкротстве, либо не доказана неплатежеспособность гражданина, либо на дату подачи заявления о признании гражданина банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа не подтверждены вступившим в законную силу судебным актом и между конкурсным кредитором или уполномоченным органом и гражданином имеется спор о праве, который подлежит разрешению в порядке искового производства.

Определение о признании необоснованным заявления должника, конкурсного кредитора или уполномоченного органа о признании гражданина банкротом и прекращении производства по делу о банкротстве гражданина выносится арбитражным судом при отсутствии иных заявлений о признании гражданина банкротом в случае, если на дату заседания арбитражного суда по проверке обоснованности заявления о признании гражданина банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа удовлетворены, либо признаны необоснованными, либо установлено отсутствие на дату подачи указанного заявления всех условий, предусмотренных статьями 213.3 - 213.5 Закона о банкротстве, либо не доказана неплатежеспособность гражданина, либо на дату подачи заявления о признании гражданина банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа не подтверждены вступившим в законную силу судебным актом и между конкурсным кредитором или уполномоченным органом и гражданином имеется спор о праве, который подлежит разрешению в порядке искового производства (абзац 5 пункта 2 статьи 231.6 Закона о банкротстве).

Согласно пункту 4 статьи 213.6 Закона о банкротстве в определении арбитражного суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов должны содержаться указания на:

* дату судебного заседания по рассмотрению дела о банкротстве гражданина;
* утверждение финансового управляющего (фамилия, имя, отчество арбитражного управляющего, наименование и адрес саморегулируемой организации, из числа членов которой утвержден финансовый управляющий).

Вопрос о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов должен быть рассмотрен на заседании арбитражного суда не ранее чем по истечении 15 дней и не позднее чем в течение трех месяцев с даты принятия арбитражным судом заявления о признании гражданина банкротом (пункт 5 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Следует отметить, что согласно статьи 213.10 Закона о банкротстве в период с даты вынесения арбитражным судом определения о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом до даты утверждения плана реструктуризации его долгов или до даты принятия арбитражным судом решения о признании гражданина банкротом обращение взыскания на заложенное имущество, в том числе во внесудебном порядке, не допускается. При этом должник вправе отчуждать имущество, являющееся предметом залога, передавать его в аренду или безвозмездное пользование другому лицу либо иным образом распоряжаться им или обременять предмет залога правами и притязаниями третьих лиц только с согласия кредитора, требования которого обеспечены залогом такого имущества (пункт 4 статьи 18.1 Закона о банкротстве).

Сведения о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов подлежат опубликованию в официальном издании. Согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 1049-р таким официальным изданием является газета «Коммерсантъ».

*Признаки неплатежеспособности и (или) недостаточности имущества у должника*

Как отмечается в пункте 3 статьи 213.6 Закона о банкротстве, если не доказано иное, гражданин предполагается неплатежеспособным при условии, что имеет место хотя бы одно из четырех перечисленных ниже обстоятельств:

1. Гражданин прекратил расчеты с кредиторами, то есть перестал исполнять денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей, срок исполнения которых наступил. Исчерпывающий перечень указанных обязательств определен в пункте 2 статьи 4 Закона о банкротстве:

задолженность за переданные товары, выполненные работы и оказанные услуги, сумма займа с учетом процентов, подлежащих уплате должником, задолженность, возникшая вследствие неосновательного обогащения, и задолженность, возникшая вследствие причинения вреда имуществу кредиторов, за исключением обязательств перед гражданами, перед которыми должник несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью, обязательств по выплате компенсации сверх возмещения вреда, обязательств по выплате вознаграждения авторам результатов интеллектуальной деятельности, а также обязательств перед учредителями (участниками) должника, вытекающих из такого участия;

обязательные платежи без учета установленных законодательством Российской Федерации штрафов (пеней) и иных финансовых санкций.

К обязательным платежам относятся налоги, страховые взносы в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, фонды обязательного медицинского страхования, сборы за пользование объектами животного мира, государственная пошлина, торговый сбор и т.д.

Следует отметить, что подлежащие применению за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства неустойки (штрафы, пени), проценты за просрочку платежа, убытки в виде упущенной выгоды, подлежащие возмещению за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, а также иные имущественные и (или) финансовые санкции, в том числе за неисполнение обязанности по уплате обязательных платежей, не учитываются при определении наличия признаков банкротства должника (пункт 2 статьи 4 Закона о банкротстве).

2. Более чем десять процентов совокупного размера денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей, которые имеются у гражданина и срок исполнения которых наступил, не исполнены им в течение более чем одного месяца со дня, когда такие обязательства и (или) обязанность должны быть исполнены;

При этом указанный срок неисполнения обязательств относится к доле совокупного размера денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей, срок исполнения которых наступил, и применяются в целях определения неплатежеспособности гражданина. Таким образом, неисполнение гражданином обязательств и (или) обязанности в срок более чем один месяц недостаточно для признания обоснованным заявления о банкротстве.

3. Размер задолженности гражданина превышает стоимость его имущества, в том числе права требования. В данном случае общий объем принадлежащего должнику имущества, в том числе прав требований, сравнивается с объемом задолженности по денежным обязательствам и обязательным платежам. При этом не все доходы и не любое имущество гражданина следует включать в указанный объем, а только те, которые в последующем могут быть внесены в конкурсную массу и (или) реализованы[[20]](#footnote-21). Так, в соответствии с абзацем 1 пункта 3 статьи 213.25 Закона о банкротстве из конкурсной массы исключается имущество, на которое не может быть обращено взыскание в соответствии с гражданским процессуальным законодательством. Перечень такого имущества определен в абзацах 2 - 11 части 1 статьи 446 ГПК РФ.

В него входят:

* жилое помещение (его части) и земельные участки, на которых они расположены, если для гражданина-должника и членов его семьи оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением, за исключением предмета ипотеки, на которой, в соответствии с законодательством об ипотеке может быть обращено взыскание;
* предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и другие), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;
* имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает сто установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда;
* используемые для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, племенной, молочный и рабочий скот, олени, кролики, птица, пчелы, корма, необходимые для их содержания до выгона на пастбища (выезда на пасеку), а также хозяйственные строения и сооружения, необходимые для их содержания;
* семена, необходимые для очередного посева;
* продукты питания и деньги на общую сумму не менее установленной величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;
* топливо, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения;
* средства транспорта и другое необходимое гражданину-должнику в связи с его инвалидностью имущество;
* призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник.

Виды доходов, на которые не может быть обращено взыскание, определены в пунктах 1 - 17 части 1 статьи 101 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»   
(далее – Закон об исполнительном производстве).

К ним отнесены:

* денежные суммы, выплачиваемые в возмещение вреда, причиненного здоровью;
* денежные суммы, выплачиваемые в возмещение вреда в связи со смертью кормильца;
* денежные суммы, выплачиваемые лицам, получившим увечья (ранения, травмы, контузии) при исполнении ими служебных обязанностей, и членам их семей в случае гибели (смерти) указанных лиц;
* компенсационные выплаты за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов гражданам, пострадавшим в результате радиационных или техногенных катастроф;
* компенсационные выплаты за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов гражданам в связи с уходом за нетрудоспособными гражданами;
* ежемесячные денежные выплаты и (или) ежегодные денежные выплаты, начисляемые в соответствии с законодательством Российской Федерации отдельным категориям граждан (компенсация проезда, приобретения лекарств и другое);
* денежные суммы, выплачиваемые в качестве алиментов, а также суммы, выплачиваемые на содержание несовершеннолетних детей в период розыска их родителей;
* компенсационные выплаты, установленные законодательством Российской Федерации о труде (в связи со служебной командировкой, с переводом, приемом или направлением на работу в другую местность; в связи с изнашиванием инструмента, принадлежащего работнику; денежные суммы, выплачиваемые организацией в связи с рождением ребенка, со смертью родных,   
  с регистрацией брака);
* страховое обеспечение по обязательному социальному страхованию, за исключением страховой пенсии по старости, страховой пенсии по инвалидности (с учетом фиксированной выплаты к страховой пенсии, повышений фиксированной выплаты к страховой пенсии), а также накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и пособия по временной нетрудоспособности;
* пенсии по случаю потери кормильца, выплачиваемые за счет средств федерального бюджета;
* выплаты к пенсиям по случаю потери кормильца за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации;
* пособия гражданам, имеющим детей, выплачиваемые за счет средств федерального бюджета, государственных внебюджетных фондов, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов;
* средства материнского (семейного) капитала, предусмотренные Федеральным законом от 29.12.2006 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»;
* суммы единовременной материальной помощи, выплачиваемой за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов, внебюджетных фондов, за счет средств иностранных государств, российских, иностранных и межгосударственных организаций, иных источников: а) в связи со стихийным бедствием или другими чрезвычайными обстоятельствами; б) в связи с террористическим актом; в) в связи со смертью члена семьи; г) в виде гуманитарной помощи; д) за оказание содействия в выявлении, предупреждении, пресечении и раскрытии террористических актов, иных преступлений;
* суммы полной или частичной компенсации стоимости путевок, за исключением туристических, выплачиваемой работодателями своим работникам и (или) членам их семей, инвалидам, не работающим в данной организации, в находящиеся на территории Российской Федерации санаторно-курортные и оздоровительные учреждения, а также суммы полной или частичной компенсации стоимости путевок для детей, не достигших возраста шестнадцати лет, в находящиеся на территории Российской Федерации санаторно-курортные и оздоровительные учреждения;
* суммы компенсации стоимости проезда к месту лечения и обратно (в том числе сопровождающего лица), если такая компенсация предусмотрена федеральным законом;
* социальное пособие на погребение.

4. Наличие постановления об окончании исполнительного производства в связи с тем, что у гражданина отсутствует имущество, на которое может быть обращено взыскание.

В соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 46 Закона об исполнительном производстве принятию указанного постановления предшествует использование судебным приставом-исполнителем всех допустимых законом мер, направленных на поиск имущества гражданина-должника, и как итог - их безрезультативность[[21]](#footnote-22).

Если имеются достаточные основания полагать, что с учетом планируемых поступлений денежных средств, в том числе доходов от деятельности гражданина и погашения задолженности перед ним, гражданин в течение непродолжительного времени сможет исполнить в полном объеме денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей, срок исполнения которых наступил, гражданин не может быть признан неплатежеспособным (абзац 7 пункта 3 статьи 213.6 Закона о банкротстве). Источниками планируемых поступлений могут выступить наследство, в права на которое гражданин вступает по истечении шести месяцев со дня открытия наследства, вознаграждение за отчуждение исключительного права на результат интеллектуальной деятельности, получение дара, получение займа или кредита и т.д. При этом понятие «планируемые поступления» имеет оценочный характер, поскольку закон ограничивает срок, по истечении которого гражданин мог бы получить в будущем доходы, лишь его «непродолжительностью»[[22]](#footnote-23).

Если будет установлено, что должник представил заведомо недостоверные сведения либо совершает действия, направленные на сокрытие имущества, его незаконную передачу третьим лицам, абзац седьмой пункта 3 статьи 213.6 Закона о банкротстве не подлежит применению даже при наличии у должника доходов, позволяющих погасить задолженность в непродолжительный период времени, поскольку указанные обстоятельства свидетельствуют о совершении должником действий, направленных на уклонение от погашения имеющейся у него задолженности (статья 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее - ГК РФ).

*Финансовый управляющий*

Участие финансового управляющего в деле о банкротстве гражданина обязательно. В определении арбитражного суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов должно содержаться указание на утверждение финансового управляющего (фамилия, имя, отчество арбитражного управляющего, наименование и адрес саморегулируемой организации, из числа членов которой утвержден финансовый управляющий). Финансовый управляющий, утверждаемый арбитражным судом в деле о банкротстве гражданина, должен соответствовать требованиям, установленным Законом о банкротстве к арбитражному управляющему в целях утверждения его в деле о банкротстве гражданина.

Согласно разъяснениям, представленным в пункте 16 Постановления Пленума ВС РФ № 45,  
в заявлении о признании должника банкротом указывается только саморегулируемая организация (СРО), из числа членов которой должен быть утвержден финансовый управляющий. Конкурсный кредитор, уполномоченный орган, должник при подаче заявления о признании гражданина банкротом не наделены правом выбора конкретной кандидатуры финансового управляющего.

Заявление, в котором указана конкретная кандидатура финансового управляющего и не указаны наименование и адрес СРО, в силу статьи 44 Закона о банкротстве, подлежит оставлению без движения. Если в заявлении одновременно указаны кандидатура финансового управляющего, а также наименование и адрес СРО, суд принимает заявление к производству и запрашивает у данной СРО кандидатуру финансового управляющего для утверждения в деле о банкротстве должника.

Права и обязанности финансового управляющего установлены пунктами 7 и 8 статьи 213.9 Закона о банкротстве. Финансовый управляющий вправе:

* подавать в арбитражный суд от имени гражданина заявления о признании недействительными сделок по основаниям, предусмотренным статьями 61.2 и 61.3 Закона о банкротстве, а также сделок, совершенных с нарушением Закона о банкротстве;
* заявлять возражения относительно требований кредиторов;
* участвовать в ходе процедуры реструктуризации долгов в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, на стороне гражданина во всех делах в судах по спорам, касающимся имущества (в том числе о взыскании денег с гражданина или в пользу гражданина, об истребовании или о передаче имущества гражданина либо в пользу гражданина);
* получать информацию об имуществе гражданина, а также о счетах и вкладах (депозитах) гражданина, в том числе по банковским картам, об остатках электронных денежных средств и о переводах электронных денежных средств от граждан и юридических лиц (включая кредитные организации), от органов государственной власти, органов местного самоуправления;
* требовать от гражданина информацию о его деятельности по исполнению плана реструктуризации долгов гражданина;
* созывать собрание кредиторов для решения вопроса о предварительном согласовании сделок и решений гражданина в случаях, предусмотренных Законом о банкротстве;
* обращаться в арбитражный суд с ходатайством о принятии мер по обеспечению сохранности имущества гражданина, а также об отмене таких мер;
* заявлять отказ от исполнения сделок гражданина в порядке, установленном Законом о банкротстве;
* получать информацию из бюро кредитных историй и Центрального каталога кредитных историй в порядке, установленном федеральным законом;
* привлекать других лиц в целях обеспечения осуществления своих полномочий только на основании определения арбитражного суда, рассматривающего дело о банкротстве гражданина, на договорной основе в порядке, установленном настоящей главой;
* осуществлять иные права, связанные с исполнением возложенных на него обязанностей, установленных Законом о банкротстве.

Финансовый управляющий обязан:

* принимать меры по выявлению имущества гражданина и обеспечению сохранности этого имущества;
* проводить анализ финансового состояния гражданина;
* выявлять признаки преднамеренного и фиктивного банкротства;
* вести реестр требований кредиторов;
* уведомлять кредиторов о проведении собраний кредиторов в соответствии с пунктом 5 статьи 213.8 Закона о банкротстве;
* созывать и (или) проводить собрания кредиторов для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции собрания кредиторов законом о банкротстве;
* уведомлять кредиторов, а также кредитные организации, в которых у гражданина-должника имеются банковский счет и (или) банковский вклад, включая счета по банковским картам, и иных дебиторов должника о введении реструктуризации долгов гражданина или реализации имущества гражданина не позднее чем в течение пяти рабочих дней со дня, когда финансовый управляющий узнал о наличии кредитора или дебитора;
* рассматривать отчеты о ходе выполнения плана реструктуризации долгов гражданина, предоставленные гражданином, и предоставлять собранию кредиторов заключения о ходе выполнения плана реструктуризации долгов гражданина;
* осуществлять контроль за ходом выполнения плана реструктуризации долгов гражданина;
* осуществлять контроль за своевременным исполнением гражданином текущих требований кредиторов, своевременным и в полном объеме перечислением денежных средств на погашение требований кредиторов;
* направлять кредиторам отчет финансового управляющего не реже чем один раз в квартал, если иное не установлено собранием кредиторов;
* исполнять иные предусмотренные Законом о банкротстве обязанности.

В соответствии с пунктом 3 статьи 213.9 Закона о банкротстве вознаграждение финансовому управляющему выплачивается в размере фиксированной суммы и суммы процентов. Выплата фиксированной суммы вознаграждения финансовому управляющему осуществляется за счет средств гражданина, а суммы процентов - за счет денежных средств, полученных в результате исполнения плана реструктуризации долгов гражданина или реализации имущества гражданина.

Согласно пункту 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве денежные средства на выплату вознаграждения финансовому управляющему в размере, равном фиксированной сумме вознаграждения финансового управляющего за одну процедуру, применяемую в деле о банкротстве гражданина, вносятся в депозит арбитражного суда. Фиксированная сумма вознаграждения выплачивается единовременно по завершении процедуры, применяемой в деле о банкротстве гражданина, независимо от срока, на который была введена каждая процедура. Размер фиксированной суммы вознаграждения составляет 25 тысяч рублей единовременно за проведение процедуры, применяемой в деле о банкротстве (пункт 3 статьи 20.6 Закона о банкротстве).

По ходатайству должника суд вправе предоставить ему отсрочку внесения средств в депозит на выплату вознаграждения финансовому управляющему сроком до дня судебного заседания по рассмотрению обоснованности заявления о признании его банкротом (абзац 3 пункта 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве). При неисполнении должником в установленный срок названной обязанности арбитражный суд в зависимости от наличия либо отсутствия иных заявлений о признании должника банкротом выносит определение об оставлении заявления должника без рассмотрения или о прекращении производства по делу (абзацы 4 и 5 пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Если конкурсный кредитор или уполномоченный орган при обращении с заявлением о признании должника банкротом не внесли в депозит арбитражного суда денежные средства на выплату вознаграждения финансовому управляющему в соответствии с пунктом 4 статьи 213.5 Закона о банкротстве, суд на основании статьи 44 Закона оставляет заявление без движения, а при неустранении допущенных нарушений - возвращает его.

В соответствии с пунктом 17 статьи 20.6 Закона о банкротстве сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае исполнения гражданином утвержденного арбитражным судом плана реструктуризации его долгов составляет семь процентов от размера удовлетворенных требований кредиторов. Сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае введения процедуры реализации имущества гражданина составляет семь процентов от размера выручки от реализации имущества гражданина и денежных средств, поступивших в результате взыскания дебиторской задолженности, а также в результате применения последствий недействительности сделок. Данные проценты уплачиваются финансовому управляющему после завершения расчетов с кредиторами.

При проведении процедур в делах о банкротстве граждан финансовый управляющий вправе привлекать за счет имущества должника других лиц в целях обеспечения осуществления своих полномочий только на основании определения арбитражного суда, рассматривающего дело о банкротстве гражданина. Такое определение выносится судом по ходатайству финансового управляющего при условии, что финансовым управляющим доказаны необходимость привлечения указанных лиц, обоснована цена их услуг и должником, конкурсным кредитором или уполномоченным органом дано согласие на оплату этих услуг (пункт 6 статьи 213.9 Закона о банкротстве). Согласие на оплату услуг таких лиц может быть также дано финансовым управляющим от своего имени.

Как отмечается в пункте 21 Постановления Пленума ВС РФ № 45, если согласие на оплату услуг привлеченных лиц дано должником, соответствующие расходы относятся на должника. Если согласие на оплату таких услуг дано конкурсным кредитором, уполномоченным органом или финансовым управляющим, то расходы, понесенные этими лицами, по смыслу пункта 5 статьи 213.5 Закона о банкротстве, не подлежат возмещению за счет должника.

Суд вправе разрешить финансовому управляющему оплачивать услуги привлечённых лиц за счет конкурсной массы, если финансовым управляющим будет доказано, что в конкурсной массе имеется имущество в размере, достаточном для оплаты услуг, и без привлечения названных лиц невозможно достижение предусмотренных законом целей процедуры банкротства (например, оплата услуг, связанных с проведением кадастрового учета земельного участка должника, обязательного для регистрации прав на этот участок и его реализации в целях проведения расчетов с кредиторами), а должник, отказывая в даче согласия, действует недобросовестно, злоупотребляя правом (статьи 1 и 10 ГК РФ).

Правило пункта 6 статьи 213.9 Закона о банкротстве не распространяется на расходы, которые обязательны для финансового управляющего в силу требований Закона (например, расходы на опубликование сведений о банкротстве гражданина и размещение их в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве, услуги электронной площадки). Эти расходы осуществляются финансовым управляющим за счет должника независимо от его согласия и без обращения в суд.

Согласно пункту 2 статьи 20.7 Закона о банкротстве расходы на проведение процедур, применяемых в деле о банкротстве, осуществляются за счет средств должника, в том числе в размере фактических затрат осуществляется оплата почтовых расходов, расходов, связанных с государственной регистрацией прав должника на недвижимое имущество и сделок с ним, расходов в связи с выполнением работ (услуг) для должника, необходимых для государственной регистрации таких прав, расходов на оплату услуг оценщика, реестродержателя, аудитора, оператора электронной площадки, если привлечение оценщика, реестродержателя, аудитора, оператора электронной площадки в соответствии с законом о банкротстве является обязательным, расходов на включение сведений в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве и опубликование таких сведений, а также оплата судебных расходов, в том числе государственной пошлины.

Плата за включение сведений, подлежащих опубликованию в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве гражданина, в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве должна составлять не более половины платы, предусмотренной за включение сведений, подлежащих опубликованию в соответствии с Законом о банкротстве в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве должника - юридического лица.

*Реструктуризация долгов гражданина*

Реструктуризация долгов гражданина является одной из процедур, применяемых при рассмотрении дела о банкротстве гражданина (статья 213.2 Закона о банкротстве). Целью реструктуризации долгов является восстановление платежеспособности должника и погашения задолженности перед кредиторами в соответствии с планом реструктуризации долгов.

Согласно пункту 2 статьи 213.11 Закона о банкротстве, с даты вынесения арбитражным судом определения о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации его долгов наступают следующие последствия:

* срок исполнения возникших до принятия арбитражным судом заявления о признании гражданина банкротом денежных обязательств, обязанности по уплате обязательных платежей для целей участия в деле о банкротстве гражданина считается наступившим;
* требования кредиторов по денежным обязательствам, об уплате обязательных платежей, за исключением текущих платежей, требования о признании права собственности, об истребовании имущества из чужого незаконного владения, о признании недействительными сделок и о применении последствий недействительности ничтожных сделок могут быть предъявлены только в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. Исковые заявления, которые предъявлены не в рамках дела о банкротстве гражданина и не рассмотрены судом до даты введения реструктуризации долгов гражданина, подлежат после этой даты оставлению судом без рассмотрения. При этом исключения составляют исковые заявления, производство по которым возбуждено до 1 октября 2015 года и не окончено на эту дату. Рассмотрение указанных заявлений после 1 октября 2015 года продолжает осуществляться судами, принявшими их к своему производству с соблюдением правил подсудности.
* прекращается начисление неустоек (штрафов, пеней) и иных финансовых санкций, а также процентов по всем обязательствам гражданина, за исключением текущих платежей;
* снимаются ранее наложенные аресты на имущество гражданина и иные ограничения распоряжения имуществом гражданина. Аресты на имущество гражданина и иные ограничения распоряжения имуществом гражданина могут быть наложены только в процессе по делу о банкротстве гражданина;
* приостанавливается исполнение исполнительных документов по имущественным взысканиям с гражданина, за исключением исполнительных документов по требованиям:
* о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью;
* по делам об истребовании имущества из чужого незаконного владения;
* об устранении препятствий к владению указанным имуществом;
* о признании права собственности на указанное имущество;
* о взыскании алиментов;
* об обращении взыскания на заложенное жилое помещение, если на дату введения этой процедуры кредитор, являющийся залогодержателем, выразил согласие на оставление заложенного жилого помещения за собой в рамках исполнительного производства в соответствии с пунктом 5 статьи 61 Федерального закона от 16 июля 1998 года № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

Основанием для приостановления исполнения исполнительных документов является определение арбитражного суда, рассматривающего дело о банкротстве гражданина, о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов гражданина.

Следует отметить, что по ходатайству кредитора или финансового управляющего арбитражный суд вправе принять меры по обеспечению требований кредиторов и интересов гражданина в соответствии с арбитражным процессуальным законодательством. На основании части 1 статьи 90 АПК РФ арбитражный суд по заявлению лица, участвующего в деле, а в случаях, предусмотренных АПК РФ, и иного лица может принять срочные временные меры, направленные на обеспечение иска или имущественных интересов заявителя (обеспечительные меры). При этом обеспечительные меры допускаются на любой стадии арбитражного процесса, если непринятие этих мер может затруднить или сделать невозможным исполнение судебного акта, в том числе если исполнение судебного акта предполагается за пределами Российской Федерации, а также в целях предотвращения причинения значительного ущерба заявителю (часть 2 статьи 90 АПК РФ).

Как установлено статьей 91 АПК РФ, обеспечительными мерами могут быть:

1) наложение ареста на денежные средства (в том числе денежные средства, которые будут поступать на банковский счет) или иное имущество, принадлежащие ответчику и находящиеся у него или других лиц;

2) запрещение ответчику и другим лицам совершать определенные действия, касающиеся предмета спора;

3) возложение на ответчика обязанности совершить определенные действия в целях предотвращения порчи, ухудшения состояния спорного имущества;

4) передача спорного имущества на хранение истцу или другому лицу;

5) приостановление взыскания по оспариваемому истцом исполнительному или иному документу, взыскание по которому производится в бесспорном (безакцептном) порядке;

6) приостановление реализации имущества в случае предъявления иска об освобождении имущества от ареста.

В ходе применения процедуры реструктуризации долгов гражданин может совершать только определенные сделки и только с выраженного в письменной форме предварительного согласия финансового управляющего. К таким сделкам относятся сделки:

* по приобретению, отчуждению или в связи с возможностью отчуждения прямо либо косвенно имущества, стоимость которого составляет более чем пятьдесят тысяч рублей, недвижимого имущества, ценных бумаг, долей в уставном капитале и транспортных средств;
* по получению и выдаче займов (кредитов), выдаче поручительств и гарантий, уступке прав требования, переводу долга, а также учреждению доверительного управления имуществом гражданина;
* по передаче имущества гражданина в залог.

В случае наличия разногласий по поводу совершения указанных сделок у гражданина и финансового управляющего они вправе обратиться за разрешением таких разногласий в арбитражный суд, рассматривающий дело о банкротстве гражданина.

Кроме того, начиная с даты введения процедуры реструктуризации долгов гражданин не вправе вносить свое имущество в качестве вклада или паевого взноса в уставный капитал или паевой фонд юридического лица, приобретать доли (акции, паи) в уставных (складочных) капиталах или паевых фондах юридических лиц, а также совершать безвозмездные для гражданина сделки.

В ходе реструктуризации долгов гражданина он, кредитор или уполномоченный орган вправе направить финансовому управляющему, конкурсным кредиторам, в уполномоченный орган проект плана реструктуризации долгов гражданина. В соответствии с пунктом 1 статьи 213.14 Закона о банкротстве план реструктуризации долгов гражданина должен содержать положения о порядке и сроках пропорционального погашения в денежной форме требований и процентов на сумму требований всех конкурсных кредиторов и уполномоченного органа, известных гражданину на дату направления плана реструктуризации его долгов конкурсным кредиторам и в уполномоченный орган[[23]](#footnote-24).

Гражданин, в отношении задолженности которого может быть представлен план реструктуризации долгов, должен соответствовать требованиям, установленным пунктом 1 статьи 213.13 Закона о банкротстве, а именно:

* гражданин имеет источник дохода на дату представления плана реструктуризации его долгов;
* гражданин не имеет неснятой или непогашенной судимости за совершение умышленного преступления в сфере экономики и до даты принятия заявления о признании гражданина банкротом истек срок, в течение которого гражданин считается подвергнутым административному наказанию за мелкое хищение, умышленное уничтожение или повреждение имущества либо за фиктивное или преднамеренное банкротство;
* гражданин не признавался банкротом в течение пяти лет, предшествующих представлению плана реструктуризации его долгов;
* план реструктуризации долгов гражданина в отношении его задолженности не утверждался в течение восьми лет, предшествующих представлению этого плана.

Следует отметить, что пункт 1 статьи 213.12 Закона о банкротстве указывает на право, а не на обязанность гражданина направить финансовому управляющему, конкурсным кредиторам, в уполномоченный орган проект плана реструктуризации долгов гражданина. Однако в случае, если финансовым управляющим в установленные сроки не получено ни одного проекта плана реструктуризации долгов гражданина, финансовый управляющий представляет на рассмотрение собрания кредиторов предложение о признании гражданина банкротом и введении реализации имущества гражданина (пункт 4 статьи 213.12 Закона о банкротстве).

В отсутствие плана реструктуризации долгов гражданина в течение срока, установленного Законом о банкротстве, арбитражный суд принимает решение о признании гражданина банкротом и введении процедуры реализации имущества гражданина (пункты 1 и 2 статьи 213.24 Закона о банкротстве).

Порядок представления проекта плана реструктуризации долгов гражданина определен в статье 213.12 Закона о банкротстве. Проект плана реструктуризации должен быть направлен не позднее чем в течение 10 дней с даты истечения срока, предусмотренного пунктом 2 статьи 213.8 Закона о банкротстве. Согласно указанному пункту конкурсные кредиторы, в том числе кредиторы, требования которых обеспечены залогом имущества гражданина, и уполномоченный орган вправе предъявить свои требования к гражданину в течение двух месяцев с даты опубликования сообщения о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом. В случае пропуска указанного срока по уважительной причине он может быть восстановлен арбитражным судом.

Проект плана реструктуризации долгов гражданина и приложенные к нему документы направляются финансовому управляющему, гражданину (в случае, если проект плана реструктуризации долгов гражданина представлен конкурсным кредитором или уполномоченным органом), конкурсным кредиторам, в уполномоченный орган заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручается указанным лицам лично.

В сроки, определенные пунктом 5 статьи 213.12 Закона о банкротстве, финансовый управляющий обязан провести первое собрание кредиторов, на котором представить:

* отчет о своей деятельности,
* сведения о финансовом состоянии гражданина,
* проект плана реструктуризации долгов гражданина (при его наличии),
* свои возражения относительно представленного проекта плана и (или) предложения по его доработке (при наличии таких возражений и (или) предложений) или в случае, если финансовым управляющим не получено ни одного проекта плана реструктуризации долгов гражданина, предложение о признании гражданина банкротом и введении реализации имущества гражданина.

Решение собрания кредиторов об одобрении проекта плана реструктуризации долгов гражданина принимается большинством голосов от общего числа голосов конкурсных кредиторов и уполномоченных органов, требования которых включены в реестр требований кредиторов.

Как следует из пункта 1 статьи 213.17 Закона о банкротстве, план реструктуризации долгов гражданина подлежит утверждению арбитражным судом в случае, если выполнены следующие условия:

* план реструктуризации одобрен собранием кредиторов;
* гражданин удовлетворил требования по текущим обязательствам и погасил задолженность перед кредиторами первой и второй очереди, требования которых включены в реестр требований кредиторов.

Если собрание кредиторов не одобрило план реструктуризации долгов гражданина, арбитражный суд вправе утвердить этот план при условии, что его реализация позволяет полностью удовлетворить требования конкурсных кредиторов по обязательствам, обеспеченным залогом имущества гражданина, иные требования конкурсных кредиторов и требования уполномоченного органа, включенные в реестр требований кредиторов, в размере существенно большем, чем конкурсные кредиторы и (или) уполномоченный орган могли бы получить в результате немедленной реализации имущества гражданина и распределения его среднемесячного дохода за шесть месяцев, и указанный размер составляет не менее чем 50% размера требований таких кредиторов и уполномоченного органа (пункт 4 статьи 213.17 Закона о банкротстве).

Дополнительные разъяснения по вопросу утверждения плана реструктуризации долгов содержатся в Постановлении Пленума ВС РФ № 45. Так, согласно пункту 30 данного постановления суд, рассматривающий дело о банкротстве, утверждает план реструктуризации долгов (как одобренный, так и не одобренный собранием кредиторов) только в том случае, если он одобрен должником, поскольку должник является непосредственным его участником и исполнение плана обычно осуществляется им самим, а также поскольку должник обладает наиболее полной информацией о своем финансовом состоянии и его перспективах.

Утверждение плана без одобрения должника возможно только в исключительном случае, если будет доказано, что несогласие должника с планом является злоупотреблением правом (статья 10 ГК РФ). Например, если не обладающий ликвидным имуществом должник, стабильно получающий высокую заработную плату, в целях уклонения от погашения задолженности перед кредиторами за счет будущих доходов настаивает на скорейшем завершении дела о его банкротстве и освобождении от долгов.

Как отмечается в пункте 31 Постановления № 45, в силу недопустимости злоупотребления правом (статья 10 ГК РФ) арбитражный суд не утверждает план реструктуризации долгов (в том числе одобренный собранием кредиторов), если такой план является заведомо экономически неисполнимым или не предусматривает для должника и находящихся на его иждивении членов семьи (включая несовершеннолетних детей и нетрудоспособных) средств для проживания в размере не менее величины прожиточного минимума, установленного субъектом Российской Федерации, а также если при его реализации будут существенно нарушены права и законные интересы несовершеннолетних (абзац шестой статьи 213.18 Закона о банкротстве).

Что касается порядка удовлетворения требований кредиторов гражданина, то соответствующая очередность установлена статьей 213.27 Закона о банкротстве. Так, вне очереди за счет конкурсной массы погашаются требования кредиторов по текущим платежам преимущественно перед кредиторами, требования которых возникли до принятия заявления о признании должника банкротом.

В соответствии с пунктом 2 статьи 213.27 Закона о банкротстве требования кредиторов по текущим платежам удовлетворяются в следующей очередности:

* в первую очередь удовлетворяются требования по текущим платежам, касающимся:
* уплаты алиментов,
* судебных расходов по делу о банкротстве гражданина,
* выплаты вознаграждения финансовому управляющему,
* взыскания задолженности по выплате вознаграждения лицам, привлеченным финансовым управляющим для обеспечения возложенных на него обязанностей в деле о банкротстве гражданина;
* во вторую очередь удовлетворяются требования о выплате выходных пособий и об оплате труда лиц, работающих или работавших по трудовым договорам;
* в третью очередь удовлетворяются требования о внесении платы за жилое помещение и коммунальные услуги, в том числе об уплате взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме;
* в четвертую очередь удовлетворяются требования по иным текущим платежам.

Требования кредиторов по текущим платежам, относящиеся к одной очереди, удовлетворяются в порядке календарной очередности.

Требования кредиторов, включенные в реестр требований кредиторов, удовлетворяются в очередности, определенной пунктом 3 статьи 213.27 Закона о банкротстве, а именно:

* в первую очередь удовлетворяются требования граждан, перед которыми гражданин несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью, а также требования о взыскании алиментов;
* во вторую очередь производятся расчеты по выплате выходных пособий и оплате труда лиц, работающих или работавших по трудовому договору;
* в третью очередь производятся расчеты с другими кредиторами.

Срок реализации плана реструктуризации долгов гражданина не может превышать три года. В случае если собрание кредиторов не одобрило план реструктуризации долгов гражданина и указанный план был утвержден арбитражным судом в порядке, установленном пунктом 4 статьи 213.17 Закона о банкротстве, срок реализации такого плана должен составлять не более чем два года.

В целях рассмотрения результатов исполнения плана реструктуризации долгов гражданина арбитражным судом, конкурсными кредиторами и уполномоченным органом финансовый управляющий обязан подготовить отчет о результатах исполнения гражданином утвержденного арбитражным судом плана реструктуризации долгов. Указанный отчет должен быть подготовлен в срок, установленный пунктом 1 статьи 213.22 Закона о банкротстве, а именно не позднее, чем за месяц до истечения установленного срока исполнения плана реструктуризации долгов гражданина. Указанный отчет с приложением копий документов, подтверждающих погашение требований кредиторов, направляется конкурсным кредиторам и в уполномоченный орган, требования которых включены в план реструктуризации долгов гражданина, а также в арбитражный суд.

По итогам рассмотрения результатов исполнения плана реструктуризации долгов гражданина, жалоб кредиторов арбитражный суд принимает один из следующих судебных актов:

* определение о завершении реструктуризации долгов гражданина в случае, если задолженность, предусмотренная указанным планом, погашена и жалобы кредиторов признаны необоснованными;
* определение об отмене указанного плана и решение о признании гражданина банкротом в случае, если имеются основания для отмены указанного плана, а именно в следующих случаях:
* наличие в указанном плане и прилагаемых к нему документах недостоверных сведений;
* неисполнение гражданином обязанности по уведомлению кредиторов об обстоятельствах, предусмотренных пунктом 2 статьи 213.13 Закона о банкротстве, при наличии соответствующего ходатайства конкурсного кредитора или уполномоченного органа;
* неисполнение гражданином обязательств перед конкурсным кредитором или уполномоченным органом в соответствии с условиями указанного плана при наличии соответствующего ходатайства конкурсного кредитора или уполномоченного органа, требования которых включены в указанный план.

Сведения об отмене плана реструктуризации долгов гражданина и о признании его банкротом подлежат опубликованию финансовым управляющим в течение пяти дней с даты вынесения арбитражным судом определения об отмене плана реструктуризации долгов гражданина и принятия арбитражным судом решения о признании его банкротом.

*Решение о признании гражданина банкротом и его правовые последствия*

Основания для принятия арбитражным судом решения о признании гражданина банкротом установлены в пункте 1 статьи 213.24 Закона о банкротстве. Арбитражный суд принимает решение о признании гражданина банкротом в случае, если:

* гражданином, конкурсными кредиторами и (или) уполномоченным органом не представлен план реструктуризации долгов гражданина в течение срока, установленного законом о банкротстве;
* собранием кредиторов не одобрен план реструктуризации долгов гражданина, за исключением случая, когда арбитражный суд утверждает этот план в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 213.17 Закона о банкротстве;
* арбитражным судом отменен план реструктуризации долгов гражданина;
* производство по делу о банкротстве гражданина возобновлено в случаях, установленных пунктом 3 статьи 213.29 Закона о банкротстве (отмена определения о завершении реструктуризации долгов гражданина или реализации имущества гражданина) или пунктом 7 статьи 213.31 Закона о банкротстве (в связи с нарушением условий мирового соглашения);
* в иных случаях, предусмотренных Законом о банкротстве.

В случае принятия арбитражным судом решения о признании гражданина банкротом арбитражный суд принимает решение о введении реализации имущества гражданина. Реализация имущества гражданина вводится на срок не более чем шесть месяцев, который может быть продлен арбитражным судом по ходатайству лиц, участвующих в деле о банкротстве.

Следует отметить, что в случае принятия решения о признании гражданина банкротом арбитражный суд утверждает в качестве финансового управляющего для участия в процедуре реализации имущества гражданина лицо, исполнявшее обязанности финансового управляющего и участвовавшее в процедуре реструктуризации долгов гражданина, если иная кандидатура к моменту признания гражданина банкротом не будет предложена собранием кредиторов.

Финансовый управляющий направляет по почте уведомление о признании гражданина банкротом и введении реализации имущества гражданина всем известным ему кредиторам гражданина не позднее чем в течение пятнадцати дней с даты вынесения арбитражным судом решения о признании гражданина банкротом. В указанном уведомлении также кредиторам предлагается заявить свои требования в деле о банкротстве гражданина и разъясняется порядок их заявления.

Правовые последствия принятия арбитражным судом решения о признании должника банкротом определены в пункте 3 статьи 213.24 Закона о банкротстве и связаны с правом арбитражного суда вынести определение о временном ограничении права на выезд гражданина из Российской Федерации.

Временное ограничение права на выезд гражданина из Российской Федерации действует до даты вынесения определения о завершении или прекращении производства по делу о банкротстве гражданина, в том числе в результате утверждения арбитражным судом мирового соглашения. При наличии уважительной причины, по которой требуется выезд гражданина из Российской Федерации, по ходатайству гражданина и с учетом мнения кредиторов и финансового управляющего арбитражный суд вправе досрочно отменить временное ограничение права на выезд гражданина из Российской Федерации.

Копии определений об установлении временного ограничения права на выезд гражданина из Российской Федерации и об отмене установленного временного ограничения направляются гражданину, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, и в пограничные органы.

Имущественные ограничения, которые накладываются с даты признания гражданина банкротом, установлены пунктами 5 и 7 статьи 213.25 Закона о банкротстве, и состоят в следующем:

* все права в отношении имущества, составляющего конкурсную массу, в том числе на распоряжение им, осуществляются только финансовым управляющим от имени гражданина и не могут осуществляться гражданином лично;
* сделки, совершенные гражданином лично (без участия финансового управляющего) в отношении имущества, составляющего конкурсную массу, ничтожны. Требования кредиторов по сделкам гражданина, совершенным им лично (без участия финансового управляющего), не подлежат удовлетворению за счет конкурсной массы;
* снимаются ранее наложенные аресты на имущество гражданина и иные ограничения распоряжения имуществом гражданина;
* прекращается начисление неустоек (штрафов, пеней) и иных финансовых санкций, а также процентов по всем обязательствам гражданина, за исключением текущих платежей;
* задолженность гражданина перед кредитором - кредитной организацией признается безнадежной задолженностью;
* регистрация перехода или обременения прав гражданина на имущество, в том числе на недвижимое имущество и бездокументарные ценные бумаги, осуществляется только на основании заявления финансового управляющего. Поданные до этой даты заявления гражданина не подлежат исполнению;
* исполнение третьими лицами обязательств перед гражданином по передаче ему имущества, в том числе по уплате денежных средств, возможно только в отношении финансового управляющего и запрещается в отношении гражданина лично;
* должник не вправе лично открывать банковские счета и вклады в кредитных организациях и получать по ним денежные средства.

При этом в соответствии с пунктом 6 статьи 213.25 Закона о банкротстве финансовый управляющий в ходе реализации имущества гражданина от имени гражданина:

* распоряжается средствами гражданина на счетах и во вкладах в кредитных организациях;
* открывает и закрывает счета гражданина в кредитных организациях;
* осуществляет права участника юридического лица, принадлежащие гражданину, в том числе голосует на общем собрании участников;
* ведет в судах дела, касающиеся имущественных прав гражданина, в том числе об истребовании или о передаче имущества гражданина либо в пользу гражданина, о взыскании задолженности третьих лиц перед гражданином. Гражданин также вправе лично участвовать в таких делах.

Кредитные организации могут быть привлечены к ответственности за совершение операций по распоряжению гражданина, в отношении которого введена процедура реализации имущества, либо по выданной им лично доверенности по договору банковского вклада и (или) договору банковского счета, в том числе с банковской картой, только в случае, если они были надлежащим образом уведомлены о введении в отношении гражданина процедуры реализации имущества с учетом пункта 3 статьи 213.7 (извещение об опубликовании сведений в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве) и абзаца восьмого пункта 8 статьи 213.9 (порядок уведомления кредитных организаций финансовым управляющим) Закона о банкротстве.

Гражданин обязан не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения о признании его банкротом, передать финансовому управляющему все имеющиеся у него банковские карты. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их получения, финансовый управляющий обязан принять меры по блокированию операций с полученными им банковскими картами по перечислению денежных средств с использованием банковских карт на основной счет должника.

Последствия признания гражданина банкротом также указаны в статье 213.30 Закона о банкротстве.

Так, в течение пяти лет с даты завершения в отношении гражданина процедуры реализации имущества или прекращения производства по делу о банкротстве в ходе такой процедуры он не вправе принимать на себя обязательства по кредитным договорам и (или) договорам займа без указания на факт своего банкротства.

Также в течение пяти лет дело о банкротстве гражданина не может быть возбуждено по заявлению этого гражданина. В случае повторного признания гражданина банкротом в течение указанного периода по заявлению конкурсного кредитора или уполномоченного органа в ходе вновь возбужденного дела о банкротстве гражданина правило об освобождении гражданина от обязательств, предусмотренное пунктом 3 статьи 213.28 Закона о банкротстве, не применяется. Неудовлетворенные требования кредиторов, по которым наступил срок исполнения, могут быть предъявлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. После завершения реализации имущества гражданина в указанном случае на неудовлетворенные требования кредиторов, по которым наступил срок исполнения, арбитражным судом выдаются исполнительные листы.

В течение трех лет с даты завершения в отношении гражданина процедуры реализации имущества или прекращения производства по делу о банкротстве в ходе такой процедуры он не вправе занимать должности в органах управления юридического лица, иным образом участвовать в управлении юридическим лицом. если иное не установлено Законом о банкротстве.

В течение десяти лет с даты завершения в отношении гражданина процедуры реализации имущества или прекращения производства по делу о банкротстве в ходе такой процедуры он не вправе занимать должности в органах управления кредитной организации, иным образом участвовать в управлении кредитной организацией.

В течение пяти лет с даты завершения в отношении гражданина процедуры реализации имущества или прекращения производства по делу о банкротстве в ходе такой процедуры он не вправе занимать должности в органах управления страховой организации, негосударственного пенсионного фонда, управляющей компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда или микрофинансовой компании, иным образом участвовать в управлении такими организациями.

*Конкурсная масса*

Согласно статье 213.25 Закона о банкротстве все имущество гражданина, имеющееся на дату принятия решения арбитражного суда о признании гражданина банкротом и введении реализации имущества гражданина и выявленное или приобретенное после даты принятия указанного решения, составляет конкурсную массу, за исключением имущества, на которое не может быть обращено взыскание в соответствии с гражданским процессуальным законодательством.

Статья 446 ГПК РФ определяет перечень имущества, на которое не может быть обращено взыскание и которое не подлежит включению в состав конкурсной массы:

* жилое помещение (его части), если для гражданина-должника и членов его семьи, совместно проживающих в принадлежащем помещении, оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением, за исключением указанного в настоящем абзаце имущества, если оно является предметом ипотеки и на него в соответствии с законодательством об ипотеке может быть обращено взыскание;
* земельные участки, на которых расположены объекты, указанные в абзаце 2 настоящей части, за исключением указанного в настоящем абзаце имущества, если оно является предметом ипотеки и на него в соответствии с законодательством об ипотеке может быть обращено взыскание;
* предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и другие), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;
* имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает сто установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда;
* используемые для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, племенной, молочный и рабочий скот, олени, кролики, птица, пчелы, корма, необходимые для их содержания до выгона на пастбища (выезда на пасеку), а также хозяйственные строения и сооружения, необходимые для их содержания;
* семена, необходимые для очередного посева;
* продукты питания и деньги на общую сумму не менее установленной величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;
* топливо, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения;
* средства транспорта и другое необходимое гражданину-должнику в связи с его инвалидностью имущество;
* призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник.

Кроме того, пунктом 2 статьи 213.25 Закона о банкротстве предусмотрено право арбитражного суда по мотивированному ходатайству гражданина и иных лиц, участвующих в деле о банкротстве гражданина, исключить из конкурсной массы имущество гражданина, на которое в соответствии с федеральным законом может быть обращено взыскание по исполнительным документам и доход от реализации которого существенно не повлияет на удовлетворение требований кредиторов. Однако при этом общая стоимость имущества гражданина, которое исключается из конкурсной массы, не может превышать десять тысяч рублей. В случае если должник заинтересован в исключении данного имущества из состава конкурсной массы, рекомендуется произвести независимую оценку стоимости имущества либо предоставить суду рыночные расценки на данный вид имущества.

В конкурсную массу также может включаться имущество гражданина, составляющее его долю в общем имуществе, на которое может быть обращено взыскание в соответствии с гражданским законодательством, семейным законодательством. Кредитор вправе предъявить требование о выделе доли гражданина в общем имуществе для обращения на нее взыскания (пункт 4 статьи 213.25 Закона о банкротстве).

В статье 255 ГК РФ определен порядок обращения взыскания на долю в общем имуществе, в соответствии с которым кредитор участника долевой или совместной собственности при недостаточности у собственника другого имущества вправе предъявить требование в судебном порядке о выделе доли должника в общем имуществе для обращения на нее взыскания. Если в таких случаях выделение доли в натуре невозможно либо против этого возражают остальные участники долевой или совместной собственности, кредитор вправе требовать продажи должником своей доли остальным участникам общей собственности по цене, соразмерной рыночной стоимости этой доли, с обращением вырученных от продажи средств в погашение долга. В случае отказа остальных участников общей собственности от приобретения доли должника кредитор вправе требовать по суду обращения взыскания на долю должника в праве общей собственности путем продажи этой доли с публичных торгов.

Обязанность выделения доли должника в общем имуществе возлагается на финансового управляющего.

Порядок обращения взыскания на общее (совместно нажитое) имущество супругов установлен статьей 45 Семейного кодекса Российской Федерации.

Так, по обязательствам одного из супругов взыскание может быть обращено лишь на имущество этого супруга. При недостаточности этого имущества кредитор вправе требовать выдела доли супруга-должника, которая причиталась бы супругу-должнику при разделе общего имущества супругов, для обращения на нее взыскания. Взыскание обращается на общее имущество супругов по общим обязательствам супругов, а также по обязательствам одного из супругов, если судом установлено, что все, полученное по обязательствам одним из супругов, было использовано на нужды семьи. При недостаточности этого имущества супруги несут по указанным обязательствам солидарную ответственность имуществом каждого из них. Если приговором суда установлено, что общее имущество супругов было приобретено или увеличено за счет средств, полученных одним из супругов преступным путем, взыскание может быть обращено соответственно на общее имущество супругов или на его часть.

Важные разъяснения по вопросам обращения взыскания на имущество граждан, в том числе на совместное имущество супругов, даны в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 25.12.2018 № 48 «О некоторых вопросах, связанных с особенностями формирования и распределения конкурсной массы в делах о банкротстве граждан, а именно:

• В конкурсную массу должника не включаются получаемые должником выплаты, предназначенные для содержания иных лиц (например, алименты на несовершеннолетних детей; страховая пенсия по случаю потери кормильца, назначенная ребенку; пособие на ребенка; социальные пенсии, пособия и меры социальной поддержки, установленные для детей-инвалидов, и т.п.), а также имущество, на которое не может быть обращено взыскание в соответствии с гражданским процессуальным законодательством, в том числе деньги в размере установленной величины прожиточного минимума, приходящейся на самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении.

По мотивированному ходатайству гражданина и иных лиц, участвующих в деле о банкротстве, суд может дополнительно исключить из конкурсной массы имущество гражданина общей стоимостью не более 10 000 рублей. В исключительных случаях, в целях обеспечения самого должника и лиц, находящихся на его иждивении, средствами, необходимыми для нормального существования, суд по мотивированному ходатайству гражданина вправе дополнительно исключить из конкурсной массы имущество в большем размере (например, если должник или лица, находящиеся на его иждивении, по состоянию здоровья объективно нуждаются в приобретении дорогостоящих лекарственных препаратов или медицинских услуг и исключенной из конкурсной массы суммы недостаточно для покрытия соответствующих расходов). При этом должен соблюдаться баланс интересов должника, лиц, находящихся на его иждивении, с одной стороны, и кредиторов, имеющих право на получение удовлетворения за счет конкурсной массы, с другой стороны.

• Исполнительский иммунитет в отношении единственного пригодного для постоянного проживания жилого помещения, не обремененного ипотекой, действует и в ситуации банкротства должника. При наличии у должника нескольких жилых помещений, принадлежащих ему на праве собственности, помещение, в отношении которого предоставляется исполнительский иммунитет, определяется судом, рассматривающим дело о банкротстве, исходя из необходимости как удовлетворения требований кредиторов, так и защиты конституционного права на жилище самого гражданина-должника и членов его семьи, в том числе находящихся на его иждивении несовершеннолетних, престарелых, инвалидов, обеспечения указанным лицам нормальных условий существования и гарантий их социально-экономических прав.

• Целью оспаривания сделок в рамках дела о банкротстве является возврат в конкурсную массу того имущества, которое может быть реализовано для удовлетворения требований кредиторов в связи с чем не подлежит признанию недействительной сделка, направленная на отчуждение должником жилого помещения, если на момент рассмотрения спора в данном помещении продолжают совместно проживать должник и члены его семьи и при возврате помещения в конкурсную массу оно будет защищено исполнительским иммунитетом.

• В деле о банкротстве гражданина учитываются как требования кредиторов по личным обязательствам самого должника, так и требования по общим обязательствам супругов. Погашение этих требований за счет конкурсной массы осуществляется в следующем порядке. Сначала погашаются требования всех кредиторов, в том числе кредиторов по текущим обязательствам, из стоимости личного имущества должника и стоимости общего имущества супругов, приходящейся на долю должника. Затем средства, приходящиеся на долю супруга должника, направляются на удовлетворение требований кредиторов по общим обязательствам (в непогашенной части), а оставшиеся средства, приходящиеся на долю супруга должника, передаются этому супругу.

• В деле о банкротстве гражданина-должника, по общему правилу, подлежит реализации его личное имущество, а также имущество, принадлежащее ему и супругу (бывшему супругу) на праве общей собственности. Вместе с тем супруг (бывший супруг), полагающий, что реализация общего имущества в деле о банкротстве не учитывает заслуживающие внимания правомерные интересы этого супруга и (или) интересы находящихся на его иждивении лиц, в том числе несовершеннолетних детей, вправе обратиться в суд с требованием о разделе общего имущества супругов до его продажи в процедуре банкротства.

• Если супругами не заключались внесудебное соглашение о разделе общего имущества, брачный договор либо если судом не производился раздел общего имущества супругов, при определении долей супругов в этом имуществе следует исходить из презумпции равенства долей супругов в общем имуществе и при отсутствии общих обязательств супругов перечислять супругу гражданина-должника половину средств, вырученных от реализации общего имущества супругов (до погашения текущих обязательств). Супруг (бывший супруг) должника, не согласный с применением к нему принципа равенства долей супругов в их общем имуществе, вправе обратиться в суд с требованием об ином определении долей.

• Если в судебном порядке осуществлены раздел имущества, определение долей супругов в общем имуществе, финансовый управляющий, кредиторы должника вправе обжаловать в общем установленном процессуальным законодательством порядке соответствующий судебный акт в части раздела имущества, определения долей при условии, что этим судебным актом нарушены их права и законные интересы. Финансовый управляющий, кредиторы должника, чьи требования признаны арбитражным судом, рассматривающим дело о банкротстве, обоснованными и по размеру отвечают критерию, указанному в пункте 1 статьи 213.32 Закона о банкротстве, вправе оспорить в рамках дела о банкротстве внесудебное соглашение супругов о разделе их общего имущества по основаниям, связанным с нарушением этим соглашением прав и законных интересов кредиторов.

• По смыслу пункта 7 статьи 213.26 Закона о банкротстве для включения в конкурсную массу общего имущества, перешедшего супругу должника по результатам изменения режима собственности внесудебным соглашением о разделе имущества, последний обязан передать все полученное им общее имущество финансовому управляющему должником. При уклонении супруга от передачи полученного финансовый управляющий вправе требовать отобрания этого имущества у супруга.

В случае отчуждения супругом имущества, подлежащего передаче финансовому управляющему, он обязан передать в конкурсную массу денежные средства в сумме, эквивалентной полной стоимости данного имущества (если в реестр требований кредиторов должника включены, помимо прочего, общие долги супругов), или в сумме, превышающей то, что причиталось супругу до изменения режима собственности (если в реестр требований кредиторов включены только личные долги самого должника). При этом полученные от супруга денежные средства, оставшиеся после погашения требований кредиторов, подлежат возврату супругу.

• В случае, когда процедуры несостоятельности введены в отношении обоих супругов, их общее имущество подлежит реализации в деле о банкротстве того супруга, который в публичном реестре указан в качестве собственника либо во владении которого находится имущество, права на которое не фиксируются в публичных реестрах. Средства от реализации общего имущества супругов распределяются между их конкурсными массами пропорционально долям в общем имуществе.

В целях процессуальной экономии и для упрощения порядка реализации имущества, удовлетворения требований кредиторов суд может рассмотреть вопрос об объединении двух дел о несостоятельности супругов с назначением финансового управляющего из того дела, что было возбуждено первым. В случае объединения дел финансовый управляющий ведет отдельно реестр требований кредиторов по общим обязательствам супругов и реестры требований кредиторов по личным обязательствам каждого из супругов. Сумма, полученная от реализации личного имущества одного из супругов, не может быть направлена на погашение личных обязательств другого супруга.

• Финансовый управляющий, кредиторы должника, чьи требования признаны арбитражным судом, рассматривающим дело о банкротстве, обоснованными и по размеру отвечают критерию, указанному в пункте 1 статьи 213.32 Закона о банкротстве, вправе оспорить в рамках дела о банкротстве сделки по отчуждению общего имущества должника и его супруга, совершенные супругом должника, по основаниям, связанным с нарушением этими сделками прав и законных интересов кредиторов.

• Для целей возбуждения в отношении гражданина дела о банкротстве в упрощенном порядке (в отсутствие решения суда (судебного приказа), подтверждающего задолженность, - пункт 2 статьи 213.5 Закона о банкротстве) во внимание принимается не оспариваемая должником задолженность по алиментам на несовершеннолетних детей, возникшая из нотариально удостоверенного письменного соглашения об их уплате. Если в судебном порядке определены алиментные обязательства должника, финансовый управляющий, кредиторы должника вправе обжаловать в общем установленном процессуальным законодательством порядке соответствующий судебный акт при условии, что этим судебным актом нарушены их права и законные интересы. Разрешая вопрос о недействительности соглашения об уплате алиментов по основаниям, связанным с нарушением этим соглашением прав и законных интересов кредиторов, суд проверяет, была ли направлена сделка на достижение противоправных целей в момент ее совершения.

Кроме того, в соответствии с пунктом 10 статьи 213.25 в составе имущества гражданина, являющегося депонентом по договору условного депонирования (эскроу), заключенному в целях расчетов по договору участия в долевом строительстве в соответствии с законодательством об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, также отдельно учитывается имущество, переданное гражданином на депонирование эскроу-агенту.

Следует также отметить, что финансовый управляющий не вправе распоряжаться депонированным имуществом должника, являющегося депонентом по договору условного депонирования (эскроу).

Признание гражданина, являющегося депонентом по договору условного депонирования (эскроу), банкротом не препятствует исполнению эскроу-агентом обязательства по передаче депонированного имущества бенефициару в целях исполнения обязательства депонента. Если указанные в договоре условного депонирования (эскроу) основания передачи имущества бенефициару в течение шести месяцев с даты признания гражданина банкротом и введения реализации имущества гражданина не возникают, депонированное имущество подлежит включению в конкурсную массу, за исключением депонированного имущества, внесенного в счет оплаты цены договора участия в долевом строительстве в соответствии с законодательством об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.

В конкурсную массу подлежат включению права требования по договору участия в долевом строительстве. При реализации указанных прав требований права и обязанности по договору счета эскроу переходят в соответствии с законодательством об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.

*Мировое соглашение*

Одним из оснований для прекращения производства по делу о банкротстве гражданина может стать заключение мирового соглашения между должником и кредиторами. Мировое соглашение распространяется на требования конкурсных кредиторов и уполномоченного органа, включенные в реестр требований кредиторов на дату проведения собрания кредиторов, принявшего решение о заключении мирового соглашения.

Мировое соглашение утверждается арбитражным судом. Однако для того, чтобы суд утвердил мировое соглашение, задолженность гражданина, относящаяся к долгам первой и второй очереди, должна быть погашена (пункт 1 статьи 158 Закона о банкротстве).

В случае заключения мирового соглашения прекращается исполнение плана реструктуризации долгов гражданина, а также действие моратория на удовлетворение требований кредиторов. Кроме того, с даты прекращения производства по делу о банкротстве гражданина в связи с заключением мирового соглашения:

* прекращаются полномочия финансового управляющего;
* гражданин или участвующее в мировом соглашении третье лицо приступает к погашению задолженности перед кредиторами.

Следует отметить, что в случае возобновления производства по делу о банкротстве гражданина в связи с нарушением условий мирового соглашения гражданин признается банкротом и в отношении гражданина вводится реализация имущества гражданина.

В связи с недавним сроком вступления в силу норм законодательства о банкротстве граждан (1 октября 2015 года) соответствующая правоприменительная практика, непосредственно связанная с нарушением прав потребителей финансовых услуг, существенно ограничена. Вместе с тем, часто имеют место злоупотребления со стороны граждан-должников, например, возражение должника против требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа, очевидно направленное на затягивание ведения процедуры банкротства, или несогласие должника на оплату услуг третьих лиц, привлечение которых необходимо для обеспечения деятельности финансового управляющего.

К нарушениям прав потребителей финансовых услуг, которые происходят при рассмотрении дел о банкротстве граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями, можно отнести взимание банком платы за предоставление справок о состоянии задолженности.

*Банк взимает плату за предоставление справок о состоянии задолженности*

Согласно пункту 14 Информационного письма от 13.09.2011 Президиума Высшего арбитражного суда Российской Федерации № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» (далее – Информационное письмо Президиума ВАС РФ № 146) условие кредитного договора о взимании банком платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика-гражданина по кредиту противоречит закону и нарушает права потребителя.

По смыслу абзаца четвертого пункта 2 статьи 10 Закона о защите прав потребителей потребитель всегда имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, сумме уплаченных процентов, предстоящих платежах с раздельным указанием суммы процентов, подлежащих уплате, и оставшейся суммы кредита. Реализация данного права потребителя не может быть обусловлена уплатой им какого-либо вознаграждения за предоставление такого рода информации. В связи с этим положение кредитного договора о том, что предоставление потребителю необходимой информации является платным, противоречит статье 10 Закона о защите прав потребителей.

Информация, которую кредитор обязан предоставить заемщику после заключения договора потребительского кредита (займа), определена статьей Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите). Как указано в части 1 и части 2 статьи 10 Закона о потребительском кредите, после заключения договора потребительского кредита (займа), предусматривающего предоставление потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования, кредитор обязан направить заемщику в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), но не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у заемщика изменялась сумма задолженности, бесплатно следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

1) размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита (займа);

2) даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика по договору потребительского кредита (займа);

3) доступная сумма потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.

После предоставления потребительского кредита (займа) заемщик вправе получать указанную выше информацию по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату (часть 3 статьи 10 Закона о потребительском кредите).

Кроме того, согласно положениям Закона о потребительском кредите рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и иных документов заемщика и оценка его кредитоспособности осуществляется бесплатно (часть 3 статьи 7 Закона о потребительском кредите)[[24]](#footnote-25).

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

В делах о банкротстве граждан рассматриваются следующие основные документы:

1. Заявление о признании гражданина банкротом

Наряду с документами, предусмотренными процессуальным законодательством (подробнее   
см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»), к заявлению о признании гражданина банкротом прилагаются:

документы, подтверждающие наличие задолженности, основание ее возникновения и неспособность гражданина удовлетворить требования кредиторов в полном объеме;

документы, подтверждающие наличие или отсутствие у гражданина статуса индивидуального предпринимателя на основании выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей либо иного подтверждающего указанные сведения документа. Такие документы должны быть получены не ранее чем за пять рабочих дней до даты подачи в арбитражный суд гражданином заявления о признании его банкротом;

списки кредиторов и должников гражданина с указанием их наименования или фамилии, имени, отчества, суммы кредиторской и дебиторской задолженности, места нахождения или места жительства кредиторов и должников гражданина, а также с указанием отдельно денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей, которые возникли в результате осуществления гражданином предпринимательской деятельности. Форма представления указанных списков утверждается регулирующим органом;

опись имущества гражданина с указанием места нахождения или хранения имущества, в том числе имущества, являющегося предметом залога, с указанием наименования или фамилии, имени и отчества залогодержателя. Форма представления данной описи утверждается регулирующим органом;

копии документов, подтверждающих право собственности гражданина на имущество, и документов, удостоверяющих исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности гражданина (при наличии);

копии документов о совершавшихся гражданином в течение трех лет до даты подачи заявления сделках с недвижимым имуществом, ценными бумагами, долями в уставном капитале, транспортными средствами и сделках на сумму свыше трехсот тысяч рублей (при наличии);

выписка из реестра акционеров (участников) юридического лица, акционером (участником) которого является гражданин (при наличии);

сведения о полученных физическим лицом доходах и об удержанных суммах налога за трехлетний период, предшествующий дате подачи заявления о признании гражданина банкротом;

выданная банком справка о наличии счетов, вкладов (депозитов) в банке и (или) об остатках денежных средств на счетах, во вкладах (депозитах), выписки по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, в банке за трехлетний период, предшествующий дате подачи заявления о признании гражданина банкротом, справки об остатках электронных денежных средств и о переводах электронных денежных средств за трехлетний период, предшествующий дате подачи заявления о признании гражданина банкротом (при наличии);

копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;

сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

копия решения о признании гражданина безработным, выданная государственной службой занятости населения, в случае принятия указанного решения;

копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе (при наличии);

копия свидетельства о заключении брака (при наличии заключенного и не расторгнутого на дату подачи заявления брака);

копия свидетельства о расторжении брака, если оно выдано в течение трех лет до даты подачи заявления (при наличии);

копия брачного договора (при наличии);

копия соглашения или судебного акта о разделе общего имущества супругов, соответственно заключенного и принятого в течение трех лет до даты подачи заявления (при наличии);

копия свидетельства о рождении ребенка, если гражданин является его родителем, усыновителем или опекуном;

документы, подтверждающие иные обстоятельства, на которых основывается заявление гражданина.

В заявлении о признании гражданина банкротом указываются наименование и адрес саморегулируемой организации, из числа членов которой должен быть утвержден финансовый управляющий (пункт 4 статьи 213.4 и пункт 3 статьи 213.5 Закона о банкротстве).

2. Отзыв должника на заявление о признании должника банкротом (в случае возбуждении производства по делу о банкротстве на основании заявления конкурсного кредитора или уполномоченного органа)

Согласно статье 47 Закона о банкротстве в течение десяти дней с даты получения определения о принятии заявления кредитора или заявления уполномоченного органа должник обязан направить в арбитражный суд отзыв на такое заявление. К отзыву должника, направляемому в арбитражный суд, должны быть приложены доказательства отправки заявителю копии отзыва.

Отзыв на заявление должен соответствовать требованиям, установленным статьей 131 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации. Кроме того, в отзыве должника, направляемом в арбитражный суд, указываются:

имеющиеся у должника возражения относительно требований заявителя;

общая сумма задолженности должника по обязательствам перед кредиторами, оплате труда работников должника, обязательным платежам;

сведения о всех счетах должника в кредитных организациях;

сведения о наличии возбужденных в отношении должника исполнительных производств;

доказательства необоснованности требований заявителя в случае их наличия.

В отзыве должника, направляемом заявителю, могут быть указаны иные имеющие отношение к рассмотрению дела о банкротстве сведения. Кроме того, к отзыву могут быть приложены имеющиеся у должника ходатайства.

В дополнение к документам, предусмотренным статьей 47 Закона о банкротстве, к отзыву на заявление о признании гражданина банкротом прилагаются:

опись имущества гражданина с указанием места нахождения или хранения имущества, в том числе имущества, являющегося предметом залога, с указанием наименования или фамилии, имени и отчества залогодержателя. Форма представления данной описи утверждается регулирующим органом;

сведения о полученных физическим лицом доходах за период, предшествующий дате подачи заявления о признании гражданина банкротом;

выданная банком справка о наличии счетов, вкладов (депозитов) в банке и (или) об остатках денежных средств на счетах, во вкладах (депозитах), об остатках электронных денежных средств и о переводах электронных денежных средств, выписки по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, в банке, полученные не ранее чем за десять дней до направления отзыва на заявление о признании гражданина банкротом.

Как отмечается в Постановлении Пленума ВС РФ № 45, документы о полученных физическим лицом доходах, а также справка о наличии счетов, вкладов (депозитов) в банке и (или) об остатках денежных средств на счетах, во вкладах (депозитах), об остатках электронных денежных средств и о переводах электронных денежных средств, выписки по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, в банке должны содержать сведения за трехлетний период, предшествующий дню подачи заявления о признании должника банкротом, вне зависимости от того, кем подано данное заявление (абзацы 9 и 10 пункта 3 статьи 213.4, пункт 6 статьи 213.5 Закона о банкротстве).

3. План реструктуризации долгов гражданина

В соответствии с пунктом 1 статьи 213.14 Закона о банкротстве план реструктуризации долгов гражданина должен содержать положения о порядке и сроках пропорционального погашения в денежной форме требований и процентов на сумму требований всех конкурсных кредиторов и уполномоченного органа, известных гражданину на дату направления плана реструктуризации его долгов конкурсным кредиторам и в уполномоченный орган. Кроме того, в плане реструктуризации долгов должен быть установлен порядок уведомления конкурсных кредиторов и уполномоченного органа о существенном изменении имущественного положения гражданина, а также критерии существенного изменения имущественного положения.

При этом в соответствии с пунктом 4 статьи 213.4, требования кредиторов, перед которыми гражданин несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью, а также требования о взыскании алиментов, о выплате выходных пособий, об оплате труда лиц, работающих или работавших по трудовому договору, о выплате вознаграждений авторам результатов интеллектуальной деятельности не включаются в план реструктуризации долгов гражданина.

К плану реструктуризации долгов гражданина прилагаются:

перечень имущества и имущественных прав гражданина, с приложением копии документов, подтверждающих соответствующие права на имущество (при наличии);

сведения об источниках дохода гражданина за шесть месяцев, предшествующих представлению в арбитражный суд плана реструктуризации его долгов;

сведения о кредиторской задолженности, в том числе задолженности по текущим обязательствам;

кредитный отчет, полученный из бюро кредитных историй, или документ, подтверждающий отсутствие у гражданина кредитной истории и полученный из бюро кредитных историй;

заявление гражданина о достоверности и полноте прилагаемых документов, соответствии гражданина требованиям, установленным статьей 213.13 Закона о банкротстве;

заявление гражданина об одобрении плана реструктуризации его долгов или о возражении гражданина в отношении указанного плана в случае, если указанный план предложен конкурсным кредитором или уполномоченным органом.

В соответствии с пунктом 2 статьи 213.13 Закона о банкротстве в плане реструктуризации долгов гражданина также должны быть указаны сведения:

о фактах привлечения гражданина к административной ответственности за мелкое хищение, умышленное уничтожение или повреждение имущества, неправомерные действия при банкротстве, фиктивное или преднамеренное банкротство;

об известных гражданину уголовных и административных делах в отношении его, а также о наличии неснятой или непогашенной судимости;

о принятых решениях о признании гражданина банкротом или об исполненных планах реструктуризации его долгов в течение восьми лет, предшествующих представлению плана реструктуризации долгов гражданина.

**Судебная практика**

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25.12.2018 № 48 «О некоторых вопросах, связанных с особенностями формирования и распределения конкурсной массы в делах о банкротстве граждан»;

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан»;

Определение Верховного Суда РФ от 03.12.2018 N 304-ЭС17-21925(2) по делу № А46-13452/2015;

Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 27.04.2018   
№ 305-ЭС17-2344(13) по делу № А40-232020/2015;

Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 29.03.2018   
№ 307-ЭС17-18665 по делу № А56-81591/2009;

Обзор судебной практики по вопросам, связанным с участием уполномоченных органов в делах о банкротстве и применяемых в этих делах процедурах банкротства (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016);

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 22.06.2018 № Ф01-2269/2018 по делу   
№ А82-14002/2016;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 20.02.2018 № Ф02-398/2018   
по делу № А10-5943/2015;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 12.10.2018 № Ф02-4278/2018  
по делу № А78-466/2016;

Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 21.06.2017 N Ф07-3543/2017 по делу № А66-14555/2015;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 31.01.2017 № Ф06-16916/2016 по делу   
№ А65-13752/2016;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 08.09.2017 № Ф01-3556/2017 по делу  
№ А11-11114/2015;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 19.10.2017 № Ф03-4038/2017  
по делу № А73-17841/2015;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 11.12.2017 N Ф09-7757/17 по делу   
№ А07-28340/2015;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 05.12.2016 N Ф09-7354/16 по делу  
№ А60-47986/2015;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 21.04.2016 N Ф03-1779/2016 по делу N А24-4254/2015;

Постановление арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 18.04.2016 по делу   
№ А32-36116/2015;

Постановление арбитражного суда Поволжского округа от 29.03.2016 № Ф06-6696/2016;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.08.2016   
№ 13АП-19005/2016 по делу № А56-34843/2016;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 19.05.2016 по делу  
№ А55-94/2016;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 25.04.2016  
№ 08АП-2435/2016;

Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 18.02.2016 по делу   
№ А14-17270/2015;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 08.02.2016   
№ 18АП-16468/2015 по делу № А47-10559/2015;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 24.11.2015 по делу  
№ А74-8471/2015;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 07.06.2016 по делу  
№ А11-11114/2015;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 25.05.2016 по делу   
№ А33-21848/2015к4;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 30.05.2016 по делу   
№ А10-5943/2015;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 15.05.2018   
№ 33-7966/2018 по делу № 2-3432/2017;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 31.08.2016 по делу № 33-11843/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 15.06.2016 по делу № 33-7669/2016;

Апелляционное определение Московского городского суда от 16.06.2016 по делу № 33-23257/2016.

**Типовое решение**

1. Проинформировать гражданина о содержании законодательства, регулирующего банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями. Разъяснить особенности разрешения типовых спорных ситуаций.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора   
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (см. также Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 7. Ведомственный стандарт «Договор банковского вклада» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Банк - кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

Банковский вклад (депозит) - денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в целях хранения и получения дохода;

Договор банковского вклада (депозита) – договор, по которому одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Если иное не предусмотрено законом, по просьбе вкладчика-гражданина банк вместо выдачи вклада и процентов на него должен произвести перечисление денежных средств на указанный вкладчиком счет;

Договор банковского счета – договор, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

**Разъяснение положений законодательства**

В дополнение к пункту 1 статьи 834 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) понятие вклада определяется в Федеральном законе от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках). Согласно статьи 36 данного закона вклад - это денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в целях хранения и получения дохода. Доход по вкладу выплачивается в денежной форме в виде процентов. Вклад возвращается вкладчику по его первому требованию в порядке, предусмотренном для вклада данного вида федеральным законом и соответствующим договором.

Следует отметить, что согласно статьи 835 ГК РФ право на привлечение денежных средств во вклады имеют банки, которым такое право предоставлено в соответствии с разрешением (лицензией), выданным в установленном порядке, участвующие в системе обязательного страхования вкладов в банках и состоящие на учете в организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов.

Более того, согласно статье 36 Закона о банках право привлечения во вклады денежных средств физических лиц может быть предоставлено только тем банкам, с даты государственной регистрации которых прошло не менее двух лет.

Самые распространенные вклады - это срочные депозиты в рублях, долларах и евро. В некоторых банках можно открыть вклады в менее распространенных валютах: японских иенах, швейцарских франках, британских фунтах и т. д. Также существуют мультивалютные вклады, которые позволяют клиентам одновременно хранить деньги в различных валютах (обычно в рублях, долларах и евро). Наибольшим спросом такие вклады пользуются при резких колебаниях курса рубля к доллару и евро. Считается, что одно из ключевых преимуществ мультивалютного депозита — возможность безналичной конвертации средств в рамках вклада без ограничений и без потери доходности. За конвертацию банки, как правило, не взимают комиссии, но ставки по таким вкладам ниже, чем по обычным депозитам, в среднем на 1—2 п.п. Вкладчикам, которые не стремятся заработать на курсовой разнице, а хотят просто уберечь свои деньги от курсовых рисков, банкиры рекомендуют открыть несколько вкладов в различных валютах — доход по таким депозитам будет выше[[25]](#footnote-26).

На практике часто возникает вопрос об отличии вклада от депозита. В российской практике вкладом принято называть только денежные средства, размещаемые в банке. При этом депозитом может быть что угодно, передаваемое на хранение, причем не только в банк. Например, перевод денежных средств таможне в обеспечение обязательств - тоже депозит. Таким образом, на депозит можно разместить драгоценные металлы, ценные бумаги, любые другие активы. Вклад в банк тоже является одним из видов депозита. То есть понятие «депозит» шире, чем термин «вклад»[[26]](#footnote-27).

Сумма денежных средств, составляющая банковский вклад, может быть внесена как в наличной, так и в безналичной форме. Указанная сумма учитывается в банке на отдельном счете.  
К отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета (глава 45 ГК РФ), если иное не предусмотрено правилами этой главы или не вытекает из существа договора банковского вклада.

Согласно статье 842 ГК РФ вклад может быть также открыт гражданином в пользу иного лица. Если иное не предусмотрено договором банковского вклада, такое лицо приобретает права вкладчика с момента предъявления им к банку первого требования, основанного на этих правах, либо выражения им банку иным способом намерения воспользоваться такими правами. Указание имени гражданина (статья 19 ГК РФ) или наименования юридического лица (статья 54 ГК РФ), в пользу которого вносится вклад, является существенным условием соответствующего договора банковского вклада.

До выражения лицом, в пользу которого открыт вклад, намерения воспользоваться правами вкладчика лицо, заключившее договор банковского вклада, может воспользоваться правами вкладчика в отношении внесенных им на счет по вкладу денежных средств.

Следует также отметить, что договор банковского вклада в пользу гражданина, умершего к моменту заключения договора, либо не существующего к этому моменту юридического лица ничтожен.

Договор банковского вклада рассматривается как возмездный договор. Согласно пункту 1 статьи 838 ГК РФ банк выплачивает вкладчику проценты на сумму вклада в размере, определяемом договором банковского вклада.

В соответствии с изменениями, внесенными в статью 834 ГК РФ Федеральным законом от 26.07.2017 № 212-ФЗ и вступившими в силу с 01.06.2018, если иное не предусмотрено законом, по просьбе вкладчика-гражданина банк вместо выдачи вклада и процентов на него должен произвести перечисление денежных средств на указанный вкладчиком счет.

В соответствии с нормами ГК РФ договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, признается публичным договором (пункт 2 статьи 834 ГК РФ). Публичный характер договора банковского вклада определяет, в частности, обязательность заключения договора со стороны банка, недопустимость для банка оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения договора, а также необходимость устанавливать одинаковую для всех потребителей цену услуги и иные условия договора (статья 426 ГК РФ). При необоснованном уклонении банка от заключения договора банковского вклада потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки (статья 445 ГК РФ).

Следует отметить, что банк вправе отказать в заключении договора банковского вклада в случае предоставления гражданином ложных сведений о себе, а также в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма (статья 6 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»).

Договор банковского вклада должен быть заключен в письменной форме. Как установлено  
статьей 836 ГК РФ, внесение вклада должно быть удостоверено сберегательной книжкой, сберегательным или депозитным сертификатом либо иным выданным банком вкладчику документом, отвечающим требованиям, предусмотренным для таких документов законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями. Несоблюдение письменной формы договора банковского вклада влечет недействительность этого договора. Такой договор является ничтожным.

В соответствии со статьей 843 ГК РФ выдача вклада, выплата процентов по нему и исполнение распоряжений вкладчика о перечислении денежных средств со счета по вкладу другим лицам осуществляются банком при предъявлении сберегательной книжки, если иное не определено договором банковского вклада. В настоящее время наряду со сберегательными книжками для осуществления расчетов по вкладам граждан также используются пластиковые карты.

В договоре может быть предусмотрен иной способ оформления договора банковского счета, например, путем составления единого документа, подписанного обеими сторонами. В таком случае факт внесения денежных средств на счет подтверждается иными документами (например, квитанцией к приходному кассовому ордеру). На практике банки нечасто прибегают к оформлению договора банковского вклада сберегательной книжкой, хотя именно она позволяет вкладчику иметь наиболее детальную и полную информацию о состоянии своего вклада, а также подтвердить наличие прав по счету при получении наследства, судебных разбирательствах и т.п.[[27]](#footnote-28)

Факт внесения вкладчиком в банк суммы вклада может быть удостоверен сберегательным сертификатом, являющимся именной документарной ценной бумагой (статья 844 ГК РФ). Данный документ удостоверяет право его владельца на получение по истечении установленного сертификатом срока суммы вклада и обусловленных сертификатом процентов.

В соответствии с изменениями, внесенными Федеральным законом от 26.07.2017 № 212-ФЗ и вступившими в силу с 01.06.2018, в случае выдачи банком сберегательного сертификата, не предусматривающего право его владельца на получение вклада по требованию, такой сертификат должен содержать указание на отсутствие право вкладчика на досрочное получение вклада по требованию.

Договор банковского вклада заключается на условиях выдачи вклада по требованию (вклад до востребования) либо на условиях возврата вклада по истечении определенного договором срока (срочный вклад). Договором может быть предусмотрено внесение вкладов на иных не противоречащих закону условиях их возврата (статья 837 ГК РФ).

Кроме того, в соответствии со статьей 844.1 ГК РФ по договору банковского вклада, предметом которого является драгоценный металл определенного наименования (вклад в драгоценных металлах), банк обязуется возвратить вкладчику имеющийся во вкладе драгоценный металл того же наименования и той же массы либо выдать денежные средства в сумме, эквивалентной стоимости этого металла, а также выплатить предусмотренные договором проценты.

Договор банковского вклада в драгоценных металлах должен содержать обязательное указание на наименование драгоценного металла, размер процентов по вкладу и форму их получения вкладчиком, а также порядок расчета суммы денежных средств, подлежащих выдаче, если возможность такой выдачи предусмотрена договором.

При этом, если иное не установлено законом или не вытекает из существа обязательства, к отношениям по договору банковского вклада в драгоценных металлах применяются общие правила о вкладах, предусмотренные ГК РФ.

Следует отметить, что вне зависимости от вида банковского вклада банк обязан выдать сумму вклада или ее часть и соответствующие проценты по первому требованию вкладчика (за исключением вкладов, внесение которых удостоверено сберегательным сертификатом, условия которого не предусматривают право вкладчика на получение вклада по требованию) (статья 837 ГК РФ в редакции, вступившей в силу с 01.06.2018 г.). Однако статья 837 ГК РФ не определяет конкретный срок, в течение которого банк обязан выдать запрошенную сумму. Поскольку к отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета, то согласно статье 859 ГК РФ требуемые средства выдаются клиенту либо по его указанию перечисляются на другой счет не позднее семи дней после получения соответствующего письменного заявления клиента.

Обеспечение возврата вклада граждан обусловлено обязательным участием банка в системе страхования вкладов (пункт 1 статьи 840 ГК РФ, статья 4 Федерального закона от 23.12.2003  
№ 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», далее – Закон о страховании вкладов).

Иными словами, банковские вклады физических лиц, включая капитализированные (причисленные) проценты на сумму вклада (пункт 2 статьи 2 Закона о страховании вкладов), должны быть в обязательном порядке застрахованы.

Вместе с тем в соответствии с ч. 2 ст. 5 Закона о страховании вкладов не подлежат страхованию денежные средства: размещенные физическими лицами в банковские вклады на предъявителя, в том числе удостоверенные сберегательным сертификатом и (или) сберегательной книжкой на предъявителя; переданные физическими лицами банкам в доверительное управление; размещенные во вклады в находящихся за пределами территории Российской Федерации филиалах банков Российской Федерации; являющиеся электронными денежными средствами.

Кроме того, в соответствии с пунктом 4 статьи 844.1 ГК РФ правила пункта 1 статьи 840 ГК РФ об обеспечении возврата вкладов граждан путем осуществляемого в соответствии с законом страхования вкладов физических лиц не применяются к отношениям по договору банковского вклада в драгоценных металлах. При этом гражданин должен быть уведомлен об этом в письменной форме до заключения договора банковского вклада в драгоценных металлах, а банк должен получить от гражданина подтверждение того, что такое уведомление было совершено.

Согласно статье 8 Закона о страховании вкладов страховым случаем признается либо отзыв (аннулирование) у банка лицензии Банка России на осуществление банковских операций, если не реализован план участия Банка России или Агентства в урегулировании обязательств банка в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», либо введение Банком России в соответствии с законодательством Российской Федерации моратория на удовлетворение требований кредиторов банка.

Страховое возмещение выплачивается в размере 100 процентов суммы вкладов в банке, однако не более максимальной суммы страхового возмещения, установленной законом. Для банков, в которых страховой случай наступил после 29 декабря 2014 г., максимальная сумма возмещения по вкладам составляет 1 млн 400 тыс. руб. Для банков, в которых страховой случай наступил со 2 октября 2008 г. по 29 декабря 2014 г., максимальная сумма возмещения по вкладам составляет 700 тыс. руб. Для страховых случаев, наступивших в период с 25 марта 2007 г. по 1 октября 2008 г., максимальная сумма страхового возмещения составляет 400 тыс. руб., с 9 августа 2006 г. по 25 марта 2007 г. - 190 тыс. руб., а для страховых случаев, наступивших до 9 августа 2006 г. – 100 тыс. руб.

Размер возмещения по вкладам рассчитывается исходя из размера остатка денежных средств по вкладу (вкладам) вкладчика в банке на конец дня наступления страхового случая (статья 11 Закона о страховании вкладов).

При наличии у гражданина в одном банке нескольких вкладов сумма страхового возмещения рассчитывается по совокупности вкладов, а не по каждому из них. При этом остатки вкладов, открытых в иностранной валюте, пересчитываются в рубли по курсам, установленным Банком России на дату наступления страхового случая. Если полученная таким образом сумма всех вкладов в банке превышает максимальный размер страхового возмещения, установленный законом, то возмещение выплачивается по каждому из вкладов пропорционально их размерам.

В соответствии с пунктом 3 статьи 11 Закона о страховании вкладов если вкладчик имеет несколько вкладов в одном банке, возмещение выплачивается по каждому из вкладов пропорционально их размерам, но не более 1 400 000 рублей в совокупности. Данное условие действует в отношении всех вкладов, внесенных вкладчиком (в пользу вкладчика) в один банк.

В случае если гражданин имеет вклады в разных банках, у которых отозвана банковская лицензия, страховое возмещение рассчитывается и выплачивается отдельно по каждому банку в размере 100 процентов суммы вкладов в банке, но не более максимальной суммы страхового возмещения, установленной законом.

Требования к банку, не покрытые страховкой, можно заявить конкурсному управляющему (ликвидатору банка) в рамках процедуры банкротства.

Следует отметить, что в соответствии со статьей 840 ГК РФ при невыполнении банком предусмотренных законом или договором банковского вклада обязанностей по обеспечению возврата вклада, а также при утрате обеспечения или ухудшении его условий вкладчик вправе потребовать от банка немедленного возврата суммы вклада, уплаты на нее процентов в размере, определяемом в соответствии с пунктом 1 статьи 809 ГК РФ, и возмещения причиненных убытков.

Оказывая возмездные услуги по обеспечению возврата суммы вклада и выплаты процентов, банк попадает под действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей). Как отмечается в пункте 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей следует учитывать, что под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, которые выступают в качестве самостоятельных объектов гражданских прав. К числу таких услуг относятся предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.

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

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора банковского вклада и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк не представляет потребителю информацию, свидетельствующую о его финансовом положении и об участии в системе страхования вкладов*

В соответствии со статьей 8 Закона о банках кредитная организация обязана раскрывать по формам, в порядке и сроки, которые устанавливаются Банком России, следующую информацию о своей деятельности:

1) ежегодно - годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность и аудиторское заключение по ней;

2) ежеквартально - промежуточную бухгалтерскую (финансовую) отчетность. В случае если проводилась проверка промежуточной бухгалтерской (финансовой) отчетности, указанная отчетность раскрывается вместе с аудиторским заключением аудиторской организации.

Кредитная организация, за исключением банка с базовой лицензией, обязана раскрывать по формам, в порядке и сроки, которые устанавливаются Банком России, информацию о принимаемых рисках, процедурах их оценки, управления рисками и капиталом.

Законом также установлена обязанность банка предоставить по требованию физического лица копию лицензии на осуществление банковских операций, копии иных выданных ей разрешений (лицензий), если необходимость получения указанных документов предусмотрена федеральными законами, а также бухгалтерские балансы за текущий год.

Кроме того, кредитная организация, имеющая лицензию Банка России на привлечение во вклады денежных средств физических лиц, обязана раскрывать информацию о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами (в целом по кредитной организации без раскрытия информации по отдельным физическим лицам) и информацию о задолженности кредитной организации по вкладам физических лиц.

Порядок раскрытия кредитными организациями указанной выше информации установлен Указанием Банка России от 27.11.2018 № 4983-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» (далее – Указание).

В соответствии с Указанием годовая (промежуточная) бухгалтерская (финансовая) отчетность считается раскрытой, если она размещена на официальном сайте кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) опубликована в средствах массовой информации.

Кроме того, в местах обслуживания юридических и физических лиц кредитная организация должна по требованию физических или юридических лиц представлять копию лицензии на осуществление банковских операций, копии иных выданных ей разрешений (лицензий), если необходимость получения указанных документов предусмотрена федеральными законами, бухгалтерскую (финансовую) отчетность за текущий год, а также раскрывать информацию об адресе сайта кредитной организации и (или) номере, дате и наименовании средства массовой информации, в котором опубликована годовая отчетность (промежуточная отчетность).

За введение физического лица в заблуждение путем непредставления информации либо путем предоставления недостоверной или неполной информации кредитная организация несет ответственность в соответствии с законодательством. Неисполнение федеральных законов, регулирующих банковскую деятельность, а также нормативных актов Банка России служит основанием для отзыва у кредитной организации Банком России лицензии на осуществление банковских операций. Кроме того, согласно статье 74 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» Банк России имеет право требовать от кредитной организации устранения выявленных нарушений, взыскивать штраф в размере до 0,1 процента минимального размера уставного капитала, ограничивать проведение кредитной организацией отдельных операций, а также применять иные меры.

Следует также отметить, что в соответствии со статьей 15.26 КоАП РФ нарушение кредитной организацией установленных Банком России нормативов и иных обязательных требований влечет предупреждение или наложение административного штрафа в размере от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей. Если указанные действия кредитной организации создают реальную угрозу интересам вкладчиков, то они влекут наложение административного штрафа в размере от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

*Банк отказывается выдать типовую форму договора*

Договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, в соответствии с пунктом 2 статьи 834 ГК РФ признается публичным договором. Публичный характер договора банковского вклада определяет, в частности, необходимость устанавливать одинаковую для всех потребителей цену услуги и иные условия договора (статья 426 ГК РФ). Кроме того, на основании пункта 1 статьи 428 ГК РФ договор банковского вклада рассматривается как договор присоединения. В этой связи условия договора определяются банком в стандартных формах и могут быть приняты другой стороной путем присоединения к предложенному договору в целом.

Необходимо также учитывать, что согласно пункт 4 статьи 426 ГК РФ в случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).

Оформление правоотношений банка с вкладчиками - физическими лицами осуществляется в письменной форме путем заключения возмездных договоров, составленных по типовым образцам. Типовые договоры банковских вкладов, содержащие указанные выше положения, утверждаются приказами председателя правления банка.

Согласно статье 30 Закона о банках в договоре банковского вклада должны быть указаны процентные ставки по вкладу, стоимость банковских услуг и сроки их выполнения, в том числе сроки обработки платежных документов, имущественная ответственность сторон за нарушения договора, включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей, а также порядок его расторжения и другие существенные условия договора.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в частности, сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг).

Таким образом, в целях доведения до потребителей информации, позволяющей изучить существенные условия договора банковского вклада и сделать правильный выбор, банк обязан предоставить потребителю возможность ознакомиться с текстом типового договора и, в случае необходимости, предоставить дополнительные разъяснения.

*Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию об условиях вклада*

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Все существенные условия должны быть указаны в договоре банковского вклада (статья 30 Закона о банках).

Потребительские свойства финансовой услуги в виде банковского вклада выражаются в условиях, позволяющих удовлетворить потребность физического лица в получении денежных средств в виде процентов, получения суммы вклада при ее истребовании, а также при необходимости - в обеспечении определенных гарантий, предоставленных законодательством в сфере банковской деятельности, в том числе, в области страхования вкладов.

Как правило, неполная/недостоверная информация об условиях вклада предоставляется банками на рекламных щитах и в рекламных буклетах. При этом крупным шрифтом указываются наиболее привлекательная для потребителя информация, а дополнительные существенные условия договора прописываются мелким, трудным для восприятия шрифтом. В результате искажается смысл рекламного сообщения и вводится в заблуждение потребитель финансовой услуги.

Согласно пункту 1 статьи 3 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (далее – Закон о рекламе) под рекламой понимается информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. При этом не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы (статья 5 Закона о рекламе).

Как отмечается в статье 28 Закона о рекламе, реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг не должна:

1) содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

2) умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получат воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

Таким образом, написание сведений о существенных условиях договора банковского вклада в форме, невозможной для восприятия потребителем, искажает смысл информации и не дает потребителю соответствующего действительности представления об условиях приобретения финансовой услуги. В этой связи банк несет ответственность за нарушение законодательства о рекламе.

Кроме того, нередко банки предлагают под видом договора банковского вклада предлагают заключить иные договоры, в том числе договоры инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), предоставляя таким образом потребителям недостоверную информацию о существе заключаемого ими договора и сознательно вводя их в заблуждение.

Такой договор, совершенный потребителем под влиянием существенного заблуждения или обмана, можно расторгнуть в судебном порядке в соответствии со статьями 178 и 179 ГК РФ. При этом также возможно взыскать убытки, причинные потребителю, а также компенсацию морального вреда.

Кроме того, за введение потребителей в заблуждение относительно свойств услуги (обман потребителей) статьей 14.7 КоАП РФ предусмотрено наказание в виде административного штрафа до пятисот тысяч рублей.

*Банк включает в договор условие о возможности уменьшить процент по вкладу  
 в одностороннем порядке*

Как следует из норм статьи 838 ГК РФ, в отношении вкладов до востребования банк вправе изменять размер процентов, если иное не предусмотрено договором банковского вклада. В случае уменьшения банком размера процентов новый размер процентов применяется к вкладам, внесенным до сообщения вкладчикам об уменьшении процентов, по истечении месяца с момента соответствующего сообщения, если иное не предусмотрено договором. Однако в случае срочного вклада определенный договором размер процентов не может быть односторонне уменьшен банком, если иное не предусмотрено законом.

Аналогичная норма в отношении срочного вклада содержится в статье 29 Закона о банках: по договору банковского вклада (депозита), внесенного гражданином на условиях его выдачи по истечении определенного срока либо по наступлении предусмотренных договором обстоятельств, банком не может быть односторонне сокращен срок действия этого договора, уменьшен размер процентов, увеличено или установлено комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Окончание срока действия договора банковского вклада и невостребование вкладчиком причитающихся ему сумм при наличии в договоре условия о пролонгации договора на новый срок являются теми предусмотренными законом основаниями, на которых банком в одностороннем порядке может быть изменен (уменьшен) размер процентов, выплачиваемых вкладчику на сумму вклада. Вкладчик, подписывая с банком договор срочного банковского вклада на условиях, предусмотренных пунктом 4 статьи 837 ГК РФ, тем самым соглашается с правом банка на последующее изменение процентных ставок по указанному виду вклада при пролонгации срока договора.

*Банк некорректно начисляет проценты (начисляет за период, меньший фактического срока размещения средств, не капитализирует невостребованные в срок проценты)*

Размер процентов, выплачиваемых вкладчику банком, определяется в договоре банковского вклада. При отсутствии в договоре условия о размере процентов их размер определяется существующей в месте нахождения банка ставкой банковского процента (ставкой рефинансирования) на день выдачи вклада или его части.

Согласно статье 839 ГК РФ проценты на сумму банковского вклада независимо от вида начисляются со дня, следующего за днем ее поступления в банк, по день ее возврата вкладчику включительно.

Начисление процентов может осуществляться одним из четырех способов: по формулам простых процентов, сложных процентов, с использованием фиксированной либо плавающей процентной ставки в соответствии с условиями договора.

Начисление процентов по формуле простых процентов означает, что проценты, подлежащие выплате вкладчику, начисляются только на сумму вклада и не начисляются на сумму ранее начисленных, но не выплаченных процентов. Начисление процентов по формуле сложных процентов означает, что оно осуществляется не только на сумму вклада, но и на сумму начисленных, но не выплаченных процентов. Под фиксированной процентной ставкой следует понимать неизменную на весь период вклада фиксированную величину процентов (например, 12% годовых). Под плавающей процентной ставкой понимается величина процентов, абсолютное значение которой зависит от указанной в договоре базы (например, 1,2 действующей ставки рефинансирования Банка России)[[28]](#footnote-29).

По общему правилу проценты на сумму банковского вклада независимо от вида выплачиваются по требованию вкладчика по истечении каждого квартала. Если вкладчик по истечении квартала не востребовал проценты, они увеличивают сумму вклада, на которую начисляются проценты, то есть происходит капитализация процентов. Однако договором можно предусмотреть иную периодичность начисления процентов, например, ежемесячно, раз в полгода, ежегодно либо в конце срока вклада.

При возврате вклада выплачиваются все начисленные к этому моменту проценты. Если вкладчик предъявляет к банку требование о досрочном возврате суммы вклада или его части, то банковские проценты начисляются на требуемую к возврату сумму исходя из фактического времени (неполный процентный период) и выплачиваются одновременно с основной суммой. Зачастую условия договора о срочном вкладе предусматривают, что в случае досрочного расторжения вкладчиком договора срочного вклада проценты будут пересчитаны банком с начала срока вклада по ставке вклада до востребования (как правило, более низкой).

Если вкладчик предъявляет к банку требование о досрочном возврате срочного вклада, то проценты по вкладу выплачиваются в размере, соответствующем размеру процентов, выплачиваемых банком по вкладам до востребования, если договором не предусмотрен иной размер процентов. Если оговоренный договором срок банковского вклада истек, и вкладчик не требует вернуть сумму указанного срочного вклада, то договор считается продленным на условиях вклада до востребования, если иное не предусмотрено договором (статья 837 ГК РФ).

В отношении вкладов до востребования банк вправе изменять размер процентов, если иное не предусмотрено договором банковского вклада. В случае уменьшения банком размера процентов новый размер процентов применяется к вкладам, внесенным до сообщения вкладчикам об уменьшении процентов, по истечении месяца с момента соответствующего сообщения, если иное не предусмотрено договором. Однако в случае срочного вклада определенный договором размер процентов не может быть односторонне уменьшен банком, если иное не предусмотрено законом (статья 838 ГК РФ).

Следует отметить, что в соответствии со статьей 840 ГК РФ при ухудшении условий договора банковского вклада вкладчик вправе потребовать от банка немедленного возврата суммы вклада, уплаты на нее процентов в размере, определяемом в соответствии с пунктом 1 статьи 809 ГК РФ, и возмещения причиненных убытков.

*Банк включает в договор банковского вклада условие   
о взыскании неустойки за досрочное расторжение договора*

В соответствии со статьей 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Согласно пункту 1 статьи 834 ГК РФ, по договору банковского вклада (депозита) одна сторона (банк), принявшая поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором. Если иное не предусмотрено законом, по просьбе вкладчика-гражданина банк вместо выдачи вклада и процентов на него должен произвести перечисление денежных средств на указанный вкладчиком счет.

В случаях, когда срочный либо другой вклад, иной, чем вклад до востребования, возвращается вкладчику по его требованию до истечения срока либо до наступления иных обстоятельств, указанных в договоре банковского вклада, проценты по вкладу выплачиваются в размере, соответствующем размеру процентов, выплачиваемых банком по вкладам до востребования, если договором банковского вклада не предусмотрен иной размер процентов (пункт 5 статьи 837 ГК РФ).

Таким образом, условие договора банковского вклада о взимании с вкладчика за досрочное расторжение названного договора штрафа в размере полной суммы ранее выплаченных ему процентов по вкладу противоречит законодательству о защите прав потребителей.

В силу статьи 422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, предусмотренным законом и иными правовыми актами, действующими в момент его заключения. В силу статьи 168 ГК РФ сделка, не соответствующая требованиям закона или иных правовых актов ничтожна, если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима, или не предусматривает иных последствий нарушения.

Также следует отметить, что при невыполнении банком предусмотренных законом или договором банковского вклада обязанностей по обеспечению возврата вклада, а также при ухудшении его условий вкладчик вправе потребовать от банка немедленного возврата суммы вклада, уплаты на нее процентов в размере, определяемом в соответствии с пунктом 1 статьи 809 ГК РФ, и возмещения причиненных убытков (пункт 4 статьи 840 ГК РФ).

*Банк осуществляет безакцептное списание денежных средств со счета вклада*

Нормы главы 44 ГК РФ регулируют гражданско-правовые отношения, возникающие из договора банковского вклада, но не содержат указаний на основания, по которым денежные средства могут быть списаны со счета. Исключение составляют случаи выдачи их вкладчику в связи с предъявлением требования о возврате суммы вклада. Ограничение на перечисление находящихся во вкладах (депозитах) денежных средств другим лицам установлено только в отношении вкладчиков - юридических лиц.

Согласно статье 834 ГК РФ к отношениям банка и вкладчика по счету, на который внесен вклад, применяются правила о договоре банковского счета (глава 45 ГК РФ), если иное не предусмотрено правилами главы 44 ГК РФ или не вытекает из существа договора банковского вклада.

Совершение по банковским вкладам граждан инкассовых операций противоречит правовой и экономической природе банковского вклада. В частности, по вкладам банков не должно допускаться бесспорное или безакцептное списание денежных средств (пункт 2 статьи 854 ГК РФ), в том числе в случаях, установленных в договоре между вкладчиком и его контрагентом (пункт 2 статьи 847 ГК РФ)[[29]](#footnote-30).

Следует отметить, что в соответствии со статьей 843 ГК РФ договором банковского вклада с гражданином может быть предусмотрена выдача именной сберегательной книжки. В этом случае выдача вклада, выплата процентов по нему и исполнение распоряжений вкладчика о перечислении денежных средств со счета по вкладу другим лицам осуществляются банком при предъявлении такой книжки.

Таким образом, указанная норма допускает совершение по вкладам граждан расчетной операции по перечислению денежных средств со счета по вкладу другим лицам, однако такая операция может быть осуществлена исключительно при предъявлении сберегательной книжки.

*Банк передает информацию о вкладе и/или реквизиты держателя третьим лицам   
без согласия вкладчика*

Глава 44 ГК РФ, которой регулируются правоотношения, возникающие из договора банковского вклада, не предусматривает обязанности банка хранить информацию, относящуюся к банковской тайне, и не раскрывает того, какие сведения могут быть отнесены к таковой.

В то же время в пункте 3 статьи 834 ГК РФ говорится, что к отношениям банка и вкладчика применяются правила о договоре банковского счета (глава 45 ГК РФ), если иное не предусмотрено правилами главы 44 ГК РФ или не вытекает из существа договора банковского вклада.

В соответствии со статьей 857 ГК РФ банк гарантирует тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте. Сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены только самим клиентам или их представителям, а также представлены в бюро кредитных историй на основаниях и в порядке, которые предусмотрены законом. Государственным органам и их должностным лицам, а также иным лицам такие сведения могут быть предоставлены исключительно в случаях и порядке, которые предусмотрены законом.

Перечень сведений, относящихся к банковской тайне, а также лиц, которые вправе получать такие сведения, содержится в статье 26 Закона о банках.

Как отмечается в указанном законе, справки по счетам и вкладам физических лиц выдаются кредитной организацией им самим, судам, органам принудительного исполнения судебных актов, актов других органов и должностных лиц, организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, при наступлении страховых случаев, предусмотренных Законом о страховании вкладов, а при наличии согласия руководителя следственного органа - органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве.

Кроме того, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц выдаются на основании судебного решения кредитной организацией должностным лицам органов, уполномоченных осуществлять оперативно-розыскную деятельность, при выполнении ими функций по выявлению, предупреждению и пресечению преступлений по их запросам, направляемым в суд в порядке, предусмотренном статьей 9 Федерального закона от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности», при наличии сведений о признаках подготавливаемых, совершаемых или совершенных преступлений, а также о лицах, их подготавливающих, совершающих или совершивших, если нет достаточных данных для решения вопроса о возбуждении уголовного дела. Перечни указанных должностных лиц устанавливаются нормативными правовыми актами соответствующих федеральных органов исполнительной власти.

Справки по операциям, счетам и вкладам физических и юридических лиц также выдаются кредитной организацией руководителям (должностным лицам) федеральных государственных органов, перечень которых определяется Президентом Российской Федерации, Председателю Центрального банка Российской Федерации, высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), руководителям Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц - также руководителям государственных корпораций, публично-правовых компаний при наличии запроса, направленного в порядке, определяемом Президентом Российской Федерации, в случае проведения в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции проверки достоверности и полноты сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, соблюдения запретов, ограничений, исполнения обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и другими федеральными законами, в отношении:

1) граждан, претендующих на замещение государственных должностей Российской Федерации, если федеральным конституционным законом или федеральным законом не установлен иной порядок проверки указанных сведений;

2) граждан, претендующих на замещение должности судьи;

3) граждан, претендующих на замещение государственных должностей субъектов Российской Федерации, должностей глав муниципальных образований, муниципальных должностей, замещаемых на постоянной основе;

4) граждан, претендующих на замещение должностей федеральной государственной службы, должностей государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, должностей муниципальной службы;

4.1) граждан, претендующих на замещение должностей членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должностей в Центральном банке Российской Федерации;

5) граждан, претендующих на замещение должностей руководителя (единоличного исполнительного органа), заместителей руководителя, членов правления (коллегиального исполнительного органа), исполнение обязанностей по которым осуществляется на постоянной основе, в государственной корпорации, Пенсионном фонде Российской Федерации, Фонде социального страхования Российской Федерации, Федеральном фонде обязательного медицинского страхования, иных организациях, создаваемых Российской Федерацией на основании федеральных законов;

5.1) граждан, претендующих на замещение должностей руководителей государственных (муниципальных) учреждений;

6) граждан, претендующих на замещение отдельных должностей на основании трудового договора в организациях, создаваемых для выполнения задач, поставленных перед федеральными государственными органами;

7) лиц, замещающих должности, указанные в пунктах 1 - 6;

8) супруг (супругов) и несовершеннолетних детей граждан и лиц, указанных в пунктах 1 - 7.

Справки по счетам и вкладам в случае смерти их владельцев выдаются кредитной организацией лицам, указанным владельцем счета или вклада в сделанном кредитной организации завещательном распоряжении, нотариальным конторам по находящимся в их производстве наследственным делам о вкладах умерших вкладчиков, а в отношении счетов иностранных граждан - консульским учреждениям иностранных государств.

Кроме того, информация об операциях, счетах и вкладах физических лиц представляется кредитными организациями в уполномоченный орган, осуществляющий функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в случаях, порядке и объеме, которые предусмотрены Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

За разглашение банковской тайны кредитные организации, их должностные лица и работники несут ответственность, включая возмещение нанесенного ущерба, в порядке, установленном федеральным законом.

Сведения о наличии счетов, вкладов (депозитов) и (или) об остатках денежных средств на счетах, вкладах (депозитах), по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) физических лиц предоставляются кредитной организацией налоговым органам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Основными документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Договор банковского вклада (счета);

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Дополнительные документы:

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и физические страдания потребителя (при наличии), в обоснование требования о компенсации морального вреда.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Информационное письмо Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 10.12.2013 № 162 «Обзор практики применения арбитражными судами статей 178 и 179 Гражданского кодекса Российской Федерации»;

Определение Верховного Суда РФ от 02.10.2017 № 302-КГ17-13552 по делу № А19-7922/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 08.06.2017 № 302-АД17-6109 по делу № А58-4587/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 30.09.2014 № 308-КГ14-2623 по делу № А53-23119/2013;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 25.06.2018 № Ф04-2453/2018   
по делу № А75-5755/2017;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 05.02.2018 № Ф09-8585/17 по делу   
№ А50-15753/2017;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 18.05.2017 № Ф06-20098/2017 по делу   
№ А57-18502/2016;

Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 14.09.2016 № Ф07-6408/2016  
по делу № А56-56232/2015;

Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 20.02.2016 по делу   
№ А44-3596/2015;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 31.07.2015 по делу  
№ А78-12324/2014,;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 23.06.2014 по делу   
№ А48-3597/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 27.01.2014   
по делу № А53-33815/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 09.10.2012   
по делу № А19-3568/2012

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 03.07.2012 по делу  
№ А57-13771/2011.

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 24.10.2016   
№ 17АП-13288/2016-АК по делу № А60-11703/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 06.10.2014 по делу № А43-9980/2014;

Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда от 26.04.2013 по делу   
№ А41-54060/12;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 13.05.2013  
№ 17АП-3107/2013-АКу по делу № А50-25017/2012;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 02.03.2011   
№ 17АП-342/2011-АК по делу № А60-36658/10.

*Суды общей юрисдикции:*

Постановление Президиума Ставропольского краевого суда от 16.01.2017 № 44Г-154/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 21.03.2018 по делу № 33-3706/2018;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 24.05.2018 по делу  
№ 33-8978/2018;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 19.12.2016 № 33-26395/2016 по делу № 2-5990/2016;

Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 03.11.2016 по делу  
№ 33-9954/2016;

Апелляционное определение Московского городского суда от 22.01.2016 по делу № 33-2250/2016;

Апелляционное определение Московского городского суда от 14.07.2015 по делу № 33-20662;

Апелляционное определение Пермского краевого суда от 14.09.2015 по делу № 33-9508;

Апелляционное определение Московского городского суда от 18.04.2014 № 33-12878/14;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 22.11.2013 № 33-5230/2013;

Апелляционное определение Московского городского суда от 02.08.2013 по делу № 11-21791;

Определение Приморского краевого суда от 04.02.2015 по делу № 33-644;

Определение Московского городского суда от 06.12.2011 по делу № 33-39871;

Определение Московского городского суда от 06.08.2012 по делу № 33-11932;

Решение Московского городского суда от 16.10.2014 по делу № 7-3972/2014.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего вопросы банковских вкладов, а также о возможных нарушениях прав потребителей при заключении договора банковского вклада.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора  
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 8. Ведомственный стандарт «Договор займа с микрофинансовой организацией» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Договор микрозайма – договор займа, сумма которого не превышает предельный размер обязательств заемщика перед займодавцем по основному долгу, который для заемщиков – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей составляет 5 млн. руб., для заемщиков – физических лиц – 1 млн. руб. (в отношении микрокредитных компаний – 500 тыс. руб.);

Заемщик – потребитель финансовых услуг, обратившийся к кредитору с намерением получить, получающий или получивший потребительский заем;

Кредитор – микрофинансовая организация, предоставляющая или предоставившая потребительский заем;

Микрофинансовая организация (далее - МФО) – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр МФО в порядке, предусмотренном законом. МФО могут осуществлять свою деятельность в виде микрофинансовой компании или микрокредитной компании;

Микрофинансовая деятельность – деятельность юридических лиц, имеющих статус МФО, а также иных юридических лиц, имеющих право на осуществление микрофинансовой деятельности в соответствии с законодательством, по предоставлению микрозаймов (микрофинансирование);

Микрозаем – заем, предоставляемый займодавцем заемщику на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей установленный законом предельный размер обязательств заемщика перед заимодавцем по основному долгу;

Микрофинансовая компания (далее – МФК) – вид МФО, осуществляющей микрофинансовую деятельность с учетом установленных законом ограничений, удовлетворяющей требованиям закона и нормативных актов Банка России, в том числе к собственным средствам (капиталу), и имеющей право привлекать для осуществления такой деятельности денежные средства физических лиц, в том числе не являющихся ее учредителями (участниками, акционерами), с учетом ограничений, установленных законом, а также юридических лиц;

Микрокредитная компания (далее – МКК) – вид МФО, осуществляющей микрофинансовую деятельность с учетом установленных законом ограничений, имеющей право привлекать для осуществления такой деятельности денежные средства физических лиц, являющихся ее учредителями (участниками, акционерами), а также юридических лиц;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования.

Профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов – деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, займов, предоставляемых физическим лицам, являющимся учредителями (участниками) или аффилированными лицами коммерческой организации, предоставляющей заем, займов, предоставляемых брокером клиенту для совершения сделок купли-продажи ценных бумаг, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом).

Цедент – первоначальный кредитор, уступающий другому лицу (цессионарию) принадлежащее ему право требования к должнику по договору уступки права требования;

Цессионарий – новый кредитор, которому первоначальный кредитор (цедент) уступает свое право требования к должнику по договору уступки права требования.

**Разъяснение положений законодательства**

Малые формы кредитования получили распространение на российском рынке финансовых услуг в связи с принятием Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон о микрофинансовой деятельности). Данный закон устанавливает правовые основы осуществления микрофинансовой деятельности, определяет порядок регулирования деятельности МФО, устанавливает размер, порядок и условия предоставления микрозаймов, порядок приобретения статуса и осуществления деятельности МФО,   
а также права и обязанности Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России) как уполномоченного органа в сфере регулирования деятельности МФО.

В соответствии с частью 3 статьи 3 Закона о микрофинансовой деятельности кредитные организации, кредитные кооперативы, ломбарды, жилищные накопительные кооперативы и другие юридические лица, не являющиеся МФО, могут осуществлять микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность таких юридических лиц.

Как отмечается в части 15 статьи 5 Закона о микрофинансовой деятельности, ни одно юридическое лицо в Российской Федерации, за исключением юридических лиц, сведения о которых внесены в государственный реестр МФО, и юридических лиц, создаваемых для осуществления микрофинансовой деятельности и приобретения статуса МФО, не может использовать в своем наименовании словосочетание «микрофинансовая компания» или «микрокредитная компания» либо иным образом указывать на то, что данное юридическое лицо имеет право на осуществление микрофинансовой деятельности. Наименование МФК должно содержать словосочетание «микрофинансовая компания» и указание на ее организационно-правовую форму. Наименование МКК должно содержать словосочетание «микрокредитная компания» и указание на ее организационно-правовую форму.

Как следует из положений статьи 2 Закона о микрофинансовой деятельности, микрофинансовая деятельность непосредственно связана с предоставлением микрозаймов. МФО вправе осуществлять профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в порядке, установленном Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), действие которого с 1 июля 2014 года распространяется на операции потребительского займа в МФО. МФО выступают как организации, осуществляющие профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, если они предоставляют потребительские займы в денежной форме за счет систематически привлекаемых на возвратной и платной основе денежных средств и (или) выдают не менее четырех займов в течение одного года.

Статья 12 Закона о микрофинансовой деятельности накладывает ряд существенных ограничений на деятельность МФО. Согласно части 1 статьи 12 МФО не вправе:

1) выступать поручителем по обязательствам своих учредителей (участников, акционеров), а также иным способом обеспечивать исполнение обязательств указанными лицами;

2) без предварительного решения высшего органа управления микрофинансовой организации об одобрении соответствующих сделок совершать сделки, связанные с отчуждением или возможностью отчуждения находящегося в собственности микрофинансовой организации имущества либо иным образом влекущие уменьшение балансовой стоимости имущества микрофинансовой организации на десять и более процентов балансовой стоимости активов микрофинансовой организации, определенной по данным бухгалтерской (финансовой) отчетности микрофинансовой организации за последний отчетный период. Сделка микрофинансовой организации, совершенная с нарушением данного требования, может быть признана недействительной по иску микрофинансовой организации или по иску не менее трети состава ее учредителей (участников, акционеров);

3) выдавать займы в иностранной валюте;

4) в одностороннем порядке изменять размер процентных ставок и (или) порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров с клиентами - индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами;

5) в одностороннем порядке увеличивать размер процентных ставок и (или) изменять порядок их определения по договорам микрозайма, сокращать срок их действия, увеличивать или устанавливать комиссионное вознаграждение этих договоров с клиентами - физическими лицами;

6) применять к заемщику, являющемуся физическим лицом, в том числе к индивидуальному предпринимателю, досрочно полностью или частично возвратившему микрофинансовой организации сумму микрозайма и предварительно письменно уведомившему о таком намерении микрофинансовую организацию не менее чем за десять календарных дней, штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма;

7) осуществлять любые виды профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

8) выдавать заемщику - юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю микрозаем (микрозаймы), если сумма основного долга заемщика - юридического лица или индивидуального предпринимателя перед этой микрофинансовой организацией по договорам микрозайма в случае предоставления такого микрозайма (микрозаймов) превысит пять миллионов рублей;

9) использовать полное и (или) сокращенное наименование, в том числе полное и (или) сокращенное фирменное наименование, совпадающее или сходное до степени смешения с полным и (или) сокращенным наименованием, в том числе с полным и (или) сокращенным фирменным наименованием, микрофинансовой организации или иной финансовой организации, сведения о которой были внесены в единый государственный реестр юридических лиц ранее государственной регистрации, соответствующей микрофинансовой организации. Данный запрет не распространяется на микрофинансовые организации, использующие полное и (или) сокращенное наименование, в том числе полное и (или) сокращенное фирменное наименование, совпадающее или сходное до степени смешения с полным и (или) сокращенным наименованием, в том числе полным и (или) сокращенным фирменным наименованием, аффилированных с ними микрофинансовых или иных финансовых организаций.

Помимо указанных выше ограничений, МФК не вправе:

* привлекать денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей. Данное ограничение не распространяется на привлечение денежных средств физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей:

являющихся учредителями (участниками, акционерами) МФК;

предоставляющих денежные средства в рамках заключенного одним займодавцем с МФК договора займа на сумму один миллион пятьсот тысяч рублей и более, при условии, что сумма основного долга МФК перед таким займодавцем не должна составлять менее одного миллиона пятисот тысяч рублей в течение всего срока действия указанного договора;

приобретающих облигации МФК, выпуск (дополнительный выпуск) которых прошел государственную регистрацию и сопровождался регистрацией проспекта ценных бумаг, а также биржевые облигации МФК, выпущенные в соответствии с Федеральным законом от 22.04.96 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

приобретающих облигации МКК, не указанные в абзаце четвертом настоящего пункта, номинальной стоимостью более одного миллиона пятисот тысяч рублей каждая, или предназначенные для квалифицированных инвесторов;

* выдавать заемщику - физическому лицу микрозаем (микрозаймы), если сумма основного долга заемщика перед микрофинансовой компанией по договорам микрозайма в случае предоставления такого микрозайма (микрозаймов) превысит один миллион рублей;
* осуществлять производственную и (или) торговую деятельность, а также указывать на возможность заниматься производственной и (или) торговой деятельностью в учредительных документах;
* в одностороннем порядке уменьшать размер процентных ставок и (или) изменять порядок их определения по договорам займа, сокращать или увеличивать срок действия этих договоров, увеличивать или устанавливать комиссионное вознаграждение этих договоров с клиентами - физическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями, предоставившими денежные средства МФК, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

В отношении прав МКК помимо ограничений, установленных частью 1 статьи 12 Закона о микрофинансовой деятельности, действуют также следующие ограничения:

* привлекать денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, за исключением денежных средств физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами) МКК;
* выдавать заемщику - физическому лицу микрозаем (микрозаймы), если сумма основного долга заемщика перед МКК компанией по договорам микрозайма в случае предоставления такого микрозайма (микрозаймов) превысит пятьсот тысяч рублей;
* поручать кредитной организации на основании договора проведение идентификации или упрощенной идентификации клиента - физического лица;
* выпускать и размещать облигации.

В соответствии со статьей 12.1 Закона о микрофинансовой деятельности МФО при возникновении просрочки по возврату суммы займа или уплате процентов по краткосрочным договорам потребительского микрозайма, заключенным с 01.01.2017, МФО вправе продолжать начислять проценты за пользование займом только на непогашенную часть суммы основного долга. Такие проценты начисляются до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа. При этом МФО также вправе начислять неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности на непогашенную часть суммы основного долга. В соответствии с Федеральным законом от 27.12.2018 № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 554-ФЗ) данное положение утратило силу с 28.01.2019.

Как установлено пунктами 4-6 статьи 3 Закона № 554-ФЗ со дня его вступления в силу (28.01.2019) до 30.06.2019 включительно по договорам потребительского кредита (займа), заключенным в указанный период:

1. по договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), достигнет двух с половиной размеров суммы предоставленного потребительского кредита (займа);
2. условие, содержащее данный запрет, должно быть указано на первой странице договора потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа);
3. процентная ставка по договору потребительского кредита (займа) не может превышать 1,5 процента в день. При этом данное ограничение не распространяется на договоры потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенные на срок, не превышающий пятнадцати дней, на сумму, не превышающую 10 000 рублей, в случае соблюдения требований, установленных пунктами 1 - 4 статьи 6.2 Закона о потребительском кредите.

С 1 июля до 31.12.2019 включительно по договорам потребительского кредита (займа), заключенным в указанный период:

1. по договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), достигнет двукратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа);
2. условие, содержащее данный запрет, должно быть указано на первой странице договора потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа).

Тем не менее, микрозаймы набирают все большую популярность в связи с большей доступностью по сравнению с банковскими кредитами. Особенным вниманием потребителей финансовых услуг пользуются «займы до зарплаты», то есть небольшими суммами на короткий срок.

Обычно МФО не интересует кредитная история или трудовой стаж заемщика; МФО в целом более лояльны в части оценки его кредитоспособности, то есть способности заемщика в будущем полностью и в срок, предусмотренный в договоре займа, рассчитаться по своим долговым обязательствам. Микрозаймы предоставляются потребителям финансовых услуг в самые короткие сроки, которые могут колебаться от 15 минут до нескольких часов. Существует возможность получить микрозайм не только в офисе МФО, но и через интернет. Микрозаймы предоставляются потребителям финансовых услуг в самые короткие сроки, которые могут колебаться от 15 минут до нескольких часов. Существует возможность получить микрозайм не только в офисе МФО, но и через интернет.

Однако лояльность МФО к заемщикам компенсируется более высокими процентными ставками. Вместе с тем, как отмечалось выше, размер начисляемых МФО процентов и штрафных санкций законодательно ограничен.

Следует отметить, что согласно Постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав, открытие и ведение банковских счетов, привлечение банковских вкладов и другие. Таким образом, на потребителей финансовых услуг – клиентов МФО распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно статье 9 Закона о микрофинансовой деятельности МФО вправе запрашивать у лица, подавшего заявление на предоставление микрозайма, документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов. При этом МФО не имеет права требовать передачи в залог паспорта, документов на имущество, иных документов в качестве условия представления микрозайма.

С 01.07.2017 до заключения договора МФО обязательно запрашивает у заемщика, в частности, следующую информацию[[30]](#footnote-31):

* о размере зарплаты, наличии иного дохода и текущих денежных обязательствах, в том числе о периодичности и суммах платежей по ним, о факте производства по делу о банкротстве заемщика за последние пять лет - при рассмотрении заявления на получение займа свыше 3 000 руб.;
* о наличии судебных споров с участием заемщика в качестве ответчика - при рассмотрении заявления на получение займа свыше 30 000 руб.;
* о наличии имущества в собственности заемщика - при рассмотрении заявления о предоставлении займа свыше 100 000 руб.

С 1 июня 2018 г. вступили в силу поправки в параграф 1 «Заем» главы 42 «Заем и кредит» части второй ГК РФ, внесенные Федеральным законом от 26.07.2017 № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В соответствии с указанными изменениями:

* договор займа может быть консенсуальным, т.е. вступать в силу с момента заключения его сторонами. В том случае, если займодавец откажется от исполнения своих обязательств и не будет передавать заемщику деньги, то у заемщика теперь есть возможность защитить свои права по действующему договору займа;
* займодавец может отказаться от исполнения договора займа полностью или частично при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленный заем не будет возвращен в срок;
* в договоре займа можно предусмотреть введение условий, соблюдение которых приводит к изменению ставки заимствования.

В соответствии со статьей 16 Закона о микрофинансовой деятельности МФО могут заключать договоры об оказании информационных услуг с одним или нескольким бюро кредитных историй, руководствуясь Законом № 218-ФЗ «О кредитных историях». С 1 марта 2015 года МФО обязаны передавать информацию в отношении заемщиков хотя бы в одно бюро кредитных историй, включенных в государственный реестр. За непредставление или несвоевременное представление такой информации будет установлена административная ответственность (часть 6 статьи 15.26.1 КоАП РФ).

С целью регулирования деятельности по возврату долгов физических лиц, в том числе в части установления способов взаимодействия между кредитором, лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, и физическим лицом, в целях обеспечения защиты прав и законных интересов физических лиц, которые могут быть нарушены использованием недобросовестных методов взыскания принят Федеральный закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»   
от 03.07.2016 № 230-ФЗ (далее – Закон № 230-ФЗ).

Законом № 230-ФЗ предусмотрено несколько возможных способов взаимодействия с должником кредитора или иного лица, действующего от его имени или в его интересах: непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры); сообщения по сетям электросвязи (телеграфные, тестовые, голосовые и иные); почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания. Возможны также иные конкретные способы, если они предусмотрены письменным соглашением должника с кредитором или лицом, действующим от имени или в интересах кредитора. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения этого соглашения, уведомив кредитора через нотариуса, заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. Взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени или в его интересах, с третьими лицами (членами семьи, родственниками, соседями должника и т.п.) допускается только при условии письменного согласия должника и отсутствия несогласия этих лиц. Установлен ряд запретов на непосредственное взаимодействие с должником. Установлено право должника через четыре месяца с даты просрочки подать через нотариуса или заказным письмом с уведомлением о вручении заявление об осуществлении взаимодействия с кредитором или коллекторским агентством только через адвоката или об отказе от взаимодействия.

Нормы, устанавливающие общие правила совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности, а также требования к коллекторским агентствам как профессиональным взыскателям, применяются с 1 января 2017 г.

Также с 1 января 2017 г. действует новая редакция ст. 14.57 Кодекса РФ об административных правонарушениях, согласно которой кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах (за исключением кредитных организаций), нарушающее при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, права и законные интересы физических лиц, могут быть подвергнуты административному штрафу.

Кроме того, Федеральным законом от 29.07.2018 № 241-ФЗ «О внесении изменения в статью 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» в часть 1 статьи 28.7 КоАП РФ внесены изменения, устанавливающие право ФССП России до направления материалов административного дела в суд провести административное расследование по факту выявления правонарушений в области защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности.

Следует также отметить, что с принятием 27.12.2018 Закона № 554-ФЗ уступка права требования по кредиту возможна только организациям, предоставляющим займы на профессиональной основе: коллекторским агентствам; специализированным финансовым обществам; физлицам, указанным в письменном согласии заемщика. При этом установлен запрет на предъявление к заёмщику требования исполнить обязательства по кредиту, если права (требования) уступлены иным лицам, а первоначальный кредитор не относился к категории профессиональных.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора с МФО и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*МФО предоставляет неполную/недостоверную информацию   
о порядке и условиях предоставления микрозайма*

Согласно нормам Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме с целью обеспечить потребителю возможность сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об их основных потребительских свойствах, цене в рублях и условиях приобретения, а также о правилах оказания услуг.

Согласно статьи 8 Закона о микрофинансовой деятельности правила предоставления микрозаймов должны быть доступны всем лицам для ознакомления и содержать основные условия предоставления микрозаймов, в том числе в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

1. порядок подачи заявки на предоставление микрозайма и порядок ее рассмотрения;
2. порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заемщику графика платежей;
3. иные условия, установленные внутренними документами микрофинансовой организации и не являющиеся условиями договора микрозайма.

В соответствии с пунктом 2 статьи 9 Закона о микрофинансовой деятельности МФО обязана:

1. предоставить лицу, подавшему заявление на предоставление микрозайма, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма;
2. разместить копию правил предоставления микрозаймов в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, и в сети Интернет;
3. проинформировать лицо, подавшее заявление на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма;
4. гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники микрофинансовой организации обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков микрофинансовой организации, а также об иных сведениях, устанавливаемых микрофинансовой организацией, за исключением случаев, установленных федеральными законами;
5. раскрывать неограниченному кругу лиц информацию о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации, в порядке, установленном учредительными документами;
6. проинформировать лицо, подавшее заявление в микрофинансовую организацию на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма о том, что данная микрофинансовая организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций[[31]](#footnote-32).

В этой связи согласно части 4 статьи 5 Закона о потребительском кредите в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского займа, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») МФО должна размещаться следующая информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа:

1. наименование МФО, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФО, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о внесении сведений в соответствующий государственный реестр;
2. требования к заемщику, которые установлены МФО и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа;
3. сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского займа и принятия МФО решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика;
4. виды потребительского займа;
5. суммы потребительского займа и сроки его возврата;
6. валюты, в которых предоставляется потребительский заем (рубли);
7. способы предоставления потребительского займа, в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;
8. процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения;
9. дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским кредитом (займом), или порядок ее определения;
10. виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского займа;
11. диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита займа;
12. периодичность платежей заемщика при возврате потребительского займа, уплате процентов и иных платежей по займу;
13. способы возврата заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского займа;
14. сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского займа;
15. способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа;
16. ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского займа, размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;
17. информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского займа, а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;
18. информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем, и информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа);
19. информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), может отличаться от валюты потребительского кредита (займа);
20. информация о возможности запрета уступки МФО третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа;
21. порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком полученного потребительского займа на определенные цели);
22. подсудность споров по искам кредитора к МФО;
23. формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского займа.

При этом указанная выше информация доводится до сведения заемщика бесплатно.

Как следует из статьи 5 Закона о потребительском кредите, договор потребительского займа состоит не только из общих (указанных выше) условий, но и условий, которые согласовываются МФО и заемщиком индивидуально, включая следующие условия:

1. сумма потребительского займа или лимит кредитования и порядок его изменения;
2. срок действия договора потребительского займа и срок возврата потребительского займа;
3. валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем);
4. процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки - порядок ее определения, ее значение на дату предоставления заемщику индивидуальных условий;
5. информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств МФО третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем);
6. указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре потребительского кредита (займа) переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора потребительского кредита (займа);
7. количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского займа или порядок определения этих платежей;
8. порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского займа;
9. способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского займа в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского займа, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского займа;
10. указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского займа;
11. указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа и требования к такому обеспечению;
12. цели использования заемщиком потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком потребительского займа на определенные цели);
13. ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского займа, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;
14. возможность запрета уступки МФО третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа;
15. согласие заемщика с общими условиями договора потребительского займа соответствующего вида;
16. услуги, оказываемые МФО заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского займа (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;
17. способ обмена информацией между МФО и заемщиком.

В индивидуальные условия договора потребительского займа также могут быть включены иные условия. В соответствии с частью 12 статьи 5 Закона о потребительском кредите индивидуальные условия договора потребительского займа отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора потребительского займа, четким, хорошо читаемым шрифтом.

Следует также отметить, что согласно части 8 статьи 5 Закона о потребительском кредите при обращении заемщика к МФО о предоставлении потребительского займа в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более МФО обязана сообщить заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к МФО обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций.

Согласно части 23 статьи 5 Закона о потребительском кредите, вступающей в силу с 01.07.2019, процентная ставка по договору потребительского кредита (займа) не может превышать 1 процент в день.

Указанное требование не применяется по договорам потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенным на срок, не превышающий пятнадцати дней, на сумму, не превышающую 10 000 рублей, при одновременном соблюдении следующих условий:

1. кредитором не начисляются проценты, меры ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежи за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), за исключением неустойки (штрафа, пени) в размере 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств, после того, как фиксируемая сумма платежей достигнет 30 процентов от суммы потребительского кредита (займа) (далее - максимальное допустимое значение фиксируемой суммы платежей);
2. условие, содержащее запрет, установленный пунктом 1, с указанием максимального допустимого значения фиксируемой суммы платежей указано на первой странице договора потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенного на срок, не превышающий пятнадцати дней, на сумму, не превышающую 10 000 рублей, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа);
3. ежедневная фиксируемая сумма платежей не превышает значение, равное результату деления максимального допустимого значения фиксируемой суммы платежей на 15;
4. договор потребительского кредита (займа) содержит условие о запрете увеличения срока и суммы потребительского кредита (займа).

Исходя из положений статьи 382 ГК РФ, части 1 статьи 12 Закона о потребительском кредите не исключается возможность передачи микрофинансовой организацией права требования по договору займа, заключенному с заемщиком-потребителем иным, третьим лицам. Такая уступка права допускается, если соответствующее условие предусмотрено договором между организацией и потребителем и было согласовано сторонами при его заключении.

В соответствии с новой редакцией части 1 статьи 12 Закона о потребительском кредите, вступившей в силу с 28.01.2019, кредитор вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии заемщика, полученном кредитором после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа). По условиям договора уступки права требования, заключаемого между Цедентом и Цессионарием, Цедент может передавать Цессионарию право требования с заемщика не только образовавшейся задолженности, но и права, связанные с обязательствами, установленными в договоре займа, включая право начислять и взыскивать проценты за пользование денежными средствами.

Уступка требования кредитором другому лицу допускается, если она не противоречит закону, иным правовым актам или договору (пункт 1 статьи 388 ГК РФ). При этом законом предусмотрены исключения из общего правила уступки прав требования, в частности это случаи, когда уступка требования не допускается без согласия должника по обязательству, в котором личность кредитора имеет существенное значение для должника (пункт 2 статьи 388 ГК РФ).

*МФО в одностороннем порядке изменяет процентные ставки по договору микрозайма, комиссионное вознаграждение и срок действия договора*

В соответствии со статьей 12 Закона о микрофинансовой деятельности МФО не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки и (или) порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров. Однако следует отметить, что к МФО, осуществляющих профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, применяются также нормы Закона о потребительском кредите. Как следует из части 16 статьи 5 указанного закона, МФО вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа; уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню); изменить общие условия договора потребительского займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

Как отмечается в Письме Банка России от 12.09.2014 № 41-2-2-8/1655 «О разъяснении положений Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», Закон о потребительском кредите не содержит требований об обязательном согласовании таких условий сторонами договора потребительского кредита (займа). В то же время указанный закон не исключает возможность включения их в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа).

В соответствии с требованиями Закона о потребительском кредите МФО в порядке, установленном договором потребительского займа, обязана направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского займа, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского займа (часть 16 статьи 5).

Стороны вправе согласовать в договоре любой способ уведомления и информирования кредитором заемщика. Порядок направления извещения, а также порядок информационного обмена между кредитором и заемщиком в соответствии с Законом устанавливается договором потребительского кредита (займа). В договоре также может быть установлено, с какого момента будет действовать измененное в соответствии с частью 16 статьи 5 Закона о потребительском кредите условие договора.

*МФО применяет штрафные санкции к заёмщику, письменно уведомившему МФО о своем намерении возвратить сумму микрозайма*

В соответствии со статьей 12 Закона о микрофинансовой деятельности МФО не имеет права применять к заемщику, являющемуся физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившему МФО сумму микрозайма и предварительно письменно уведомившему о таком намерении МФО не менее чем за десять календарных дней, штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Основными документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Договор займа с МФО;

График погашения задолженности по займу;

Документы, подтверждающие отказ МФО в удовлетворении претензии потребителя (при наличии);

Дополнительные документы:

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и физические страдания потребителя (при наличии), в обоснование требования о компенсации морального вреда.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Определение Верховного Суда РФ от 23.04.2018 № 304-АД18-3886 по делу № А45-17608/2017;

Определение Верховного Суда РФ от 19.07.2018 № 309-ЭС18-9659 по делу № А07-20105/2017;

Определение Верховного Суда РФ от 11.08.2017 N 305-АД17-9913 по делу N А40-160777/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 26.12.2016 N 309-АД16-17278 по делу N А76-1169/2016;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 17.04.2018 № Ф09-1444/18 по делу   
№ А07-20105/2017;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 07.06.2017 № 09АП-13931/2017   
по делу № А40-220004/16;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 14.03.2017 № 09АП-5010/2017   
по делу № А40-189423/16;

Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 22.12.2016   
№ 15АП-15935/2016 по делу № А53-20407/2016;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 26.04.2016  
№ 18АП-3616/2016;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 07.04.2016 по делу   
№ А44-8380/2015;

Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 05.04.2016 № 15АП-2802/2016;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 03.02.2016 по делу   
№ А05-7477/2015;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 21.12.2015   
№ 18АП-13947/2015;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.05.2015 по делу   
№ А56-68948/2014;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 12.11.2013 № 09АП-29726/2013   
по делу № А40-64716/13;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 14.10.2013 № 09АП-30004/2013-АК  
по делу № А40-64721/13

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 12.07.2013 № 09АП-18615/2013-АК   
по делу № А40-146479/12;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 12.12.2012 № 09АП-34463/2012   
по делу № А40-89822/12-106-439).

*Суды общей юрисдикции:*

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»;

Определение Верховного Суда РФ от 27.02.2018 по делу № 5-КГ17-256;

Апелляционное определение Московского городского суда от 12.02.2018 по делу № 33-5368/2018;

Апелляционное определение Тамбовского областного суда от 04.12.2017 по делу № 33-4495/2017;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 03.02.2017 по делу   
№ 33-2115/2017;

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 19.01.2017 по делу № 11-1071/2017;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 11.11.2016 по делу   
№ 33-19712/2016;

Апелляционное определение Орловского областного суда от 24.05.2016 по делу № 33-1705/2016;

Апелляционное определение Омского областного суда от 30.12.2015 по делу № 33-9955/2015;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 24.06.2015   
№ 33-10007/2015;

Апелляционное определение Омского областного суда по делу № 33-1358/2014;

Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 15.11.2013 по делу № 33-7528/2013;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 15.08.2012 по делу № 33-7018.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего вопросы заимствования у МФО, а также о возможных нарушениях прав потребителей при заключении договора займа с МФО.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 9. Ведомственный стандарт «Особенности зарплатных банковских карт» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Зарплатная банковская карта – банковская карта (как правило - дебетовая), предназначенная для выплаты заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) сотруднику организацией-работодателем, заключившей договор на обслуживание с банком в рамках зарплатного проекта;

Овердрафт – кредит, предоставленный кредитной организацией-эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета и не может превышать фиксированную сумму;

Расчетная (дебетовая) карта – электронное средство платежа, которое используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией-эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафта);

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

**Разъяснение положений законодательства**

Зарплатные банковские карты, как правило, относятся к дебетовым банковским картам. По сути, дебетовая карта обеспечивает доступ к банковскому счету потребителя. Дебетовая карта позволяет осуществлять операции в пределах остатка на банковском счете.

В соответствии с «Положением об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденным Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение   
№ 266-П), эмиссия банковских карт для физических лиц осуществляется кредитной организацией на основании договора, предусматривающего совершение операций с использованием банковских карт. Конкретные условия предоставления денежных средств для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных (дебетовых) карт могут определяться в договоре с клиентом. Предоставление кредитной организацией денежных средств клиентам для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных (дебетовых) карт, осуществляется посредством зачисления указанных денежных средств на их банковские счета.

На основании договора об использовании расчетной (дебетовой) карты банк открывает клиенту счет для осуществления оплаты товаров и услуг, пополнения счета и получения наличных денежных средств с него. В этой связи договор о выдаче и использовании расчетной (дебетовой) карты содержит элементы договора банковского счета. Согласно статье 845 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

Согласно Положению № 266-П расчетная (дебетовая) карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией - эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт). Как отмечается в статье 850 ГК РФ, в случаях, когда в соответствии с договором банковского счета банк осуществляет платежи со счета, несмотря на отсутствие денежных средств (кредитование счета), банк считается предоставившим клиенту кредит на соответствующую сумму с момента осуществления такого платежа. В этом случае права и обязанности сторон, связанные с кредитованием счета, определяются правилами о займе и кредите (глава 42 ГК РФ), если договором банковского счета не предусмотрено иное.

В случае, когда зарплатные карты предусматривают возможность овердрафта, размер кредитного лимита, чаще всего, не превышает среднемесячную заработную плату клиента. Банк устанавливает определенный срок, по истечении которого клиент должен полностью погасить задолженность. Как правило, такой период составляет месяц, и сумма задолженности автоматически погашается после поступления на счет заработной платы. В случае непогашения овердрафта в указанный срок банк начинает начислять проценты на сумму задолженности.

К основным видам дебетовых карт, которые банки выдают клиентам, относятся карты международных платежных систем Visa и Mastercard (Electron/Maestro, Classic/Standard, Gold, Platinum), а также национальной платежной системы «МИР» («Дебетовая», «Классическая», «Премиальная»), которые отличаются друг от друга по основным следующим позициям:

1. стоимостью годового обслуживания;
2. лимитами на выдачу денежных средств;
3. наличием обязательных сервисов согласно требованиям платежных систем, а также дополнительных сервисов, предоставляемых банком для различных категорий карт.

Банки при выдаче карт стараются придерживаться своей внутренней политики, но есть и общие принципы выдачи.

Так, если клиент хочет сэкономить на годовом обслуживании карты, то ему предлагается карта категории Electron/Maestro, «Дебетовая». Чаще всего все сервисы по этой карте платные, отсутствуют дополнительные сервисы. Эмитируются эти карты для любых клиентов, в том числе для студентов и пенсионеров.

Карты категории Classic/Standard, «Классическая» выдаются любым клиентам, обратившимся в банк за картой. Условия выдачи отличаются от условий по картам более низкой категории не только стоимостью годового обслуживания, но и тем, что по этим картам существуют дополнительные сервисы и на них распространяются всевозможные дисконтные программы.

Карты категории Gold, Platinum, «Премиальная» в разных банках выдаются по-разному. В одних банках потенциальный держатель таких карт проверяется на благонадежность службой безопасности, а в других - эту карту может получить любой желающий. Получив карту, клиент помимо обязательных сервисов может получить программу по защите покупок[[32]](#footnote-33), отмену отдельных банковских комиссий, консьерж-сервис[[33]](#footnote-34), бесплатную страховку и т.д. Но каждый банк определяет для своих клиентов свой собственный пакет услуг.

Комиссии за выпуск дебетовых карт примерно одинаковые у всех банков. Карты категории Electron и Maestro выдаются бесплатно, все остальные - по льготным для зарплатных проектов тарифам[[34]](#footnote-35).

Следует учитывать, что в соответствии с частями 5 - 5.7 статьи 30.5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон о национальной платёжной системе) следующие выплаты должны осуществляться только с использованием национальной платежной системы и карты «МИР»:

1. денежное содержание, вознаграждение, довольствие государственных служащих;
2. оплата труда работников (персонала) государственных и муниципальных органов, учреждений, государственных внебюджетных фондов;
3. государственные стипендии;
4. пенсии и иные социальные выплаты, осуществление которых в соответствии с законодательством Российской Федерации отнесено к компетенции Пенсионного фонда Российской Федерации;
5. ежемесячное пожизненное содержание судей.

Кроме того, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.12.2018 № 1466 «Об утверждении перечня иных выплат за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации для целей применения частей 5 и 5.1 статьи 30.5 Федерального закона «О национальной платежной системе» выплате с использованием национальной платежной системы подлежат также:

* пенсии и иные социальные выплаты лицам, проживающим на территории Российской Федерации, пенсионное обеспечение которых осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, Государственной противопожарной службе, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, войсках национальной гвардии Российской Федерации, и их семей»;
* социальные выплаты безработным гражданам, установленные Законом Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации»;
* выплаты гражданам, подвергшимся воздействию радиации, установленные Законом Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», а также Федеральным законом «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» и Федеральным законом «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне»;
* государственные пособия гражданам, имеющим детей, установленные Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей».

Законом о национальной платежной системе предусмотрены различные сроки перехода на осуществление указанных выплат с помощью карты «МИР», начиная с 01.07.2017 и по 01.07.2020.

При этом установлено, что размер комиссионного вознаграждения, связанного с получением, приемом национального платежного инструмента и его использованием, не должен превышать размер комиссионного вознаграждения, взимаемого кредитной организацией по платежным картам платежных систем аналогичных вида, типа продукта (часть 5.7. статьи 30.5).

В рамках «зарплатных» проектов получение дебетовых карт сотрудниками организации может осуществляться следующими основными способами:

1. Организация заключает с банком договор о перечислении заработной платы на расчетные (дебетовые) карты сотрудников. Сотрудники организации самостоятельно заключают договоры о выпуске и использовании расчетной (дебетовой) карты и предоставляют работодателю реквизиты соответствующего банковского счета. Как правило, изготовление и обслуживание карты осуществляется банком за счет сотрудника.
2. Организация заключает с банком договор о перечислении заработной платы на расчетные (дебетовые) карты сотрудников. После получения письменного согласия сотрудников, организация передает в банк электронный реестр с их персональными данными для заключения каждым сотрудником договора о выпуске и использовании расчетной (дебетовой) карты. После заключения договоров банк выпускает карты, подготавливает пакет документов по каждому клиенту и либо передает карты в организацию для выдачи сотрудникам, либо выдает карты в отделении банка. Комиссии банка за выпуск и обслуживание карты уплачиваются либо за счет средств организации, либо удерживаются из заработной платы сотрудников (при наличии соответствующего письменного согласия).
3. Условия трудового договора сотрудника с организацией предусматривают получение расчетной банковской карты, на которую сотруднику перечисляется заработная плата. При этом выпуск карты и ее обслуживание осуществляется за счет средств организации. Организация заключает с банком договор об обслуживании, который предусматривает перечисление сотрудникам денежных средств на текущие банковские счета и выпуск расчетных карт. Сотрудники непосредственно в организации (без выезда в банк) оформляют заявления на получение карты, анкеты клиентов и другие необходимые документы.

Следует отметить, что порядок, место и сроки выплаты заработной платы регулируются статьей 136 Трудового кодекса Российской Федерации (далее – ТК РФ). Заработная плата выплачивается работнику, как правило, в месте выполнения им работы либо переводится в кредитную организацию, указанную в заявлении работника, на условиях, определенных коллективным договором или трудовым договором. При этом работник вправе заменить кредитную организацию, в которую должна быть переведена заработная плата, сообщив в письменной форме работодателю об изменении реквизитов для перевода заработной платы не позднее чем за пять рабочих дней до дня выплаты заработной платы (часть 3 статьи 136 ТК РФ).

Как указано в определении Конституционного Суда Российской Федерации от 21.04.2005 № 143-О вышеуказанная норма статьи 136 представляет собой гарантию реализации закрепленного статьями 2, 21, 22 и 56 ТК РФ права работника на своевременную и в полном размере выплату заработной платы; она направлена на обеспечение согласования интересов сторон трудового договора при определении правил выплаты заработной платы, на создание условий беспрепятственного ее получения лично работником удобным для него способом, что соответствует положениям Конвенции № 95 Международной организации труда «Относительно защиты заработной платы» (принята  
в г. Женеве 01.07.1949, ратифицирована Указом Президиума Верховного Совета СССР от 31.01.1961).

В этой связи работодатель не имеет права настаивать на перечислении заработной платы на банковский счет работника, если работник не согласен получать заработную плату таким способом.

Если в коллективном договоре либо в трудовом договоре не зафиксирован безналичный (на счет в банке) порядок получения заработной платы, то работник имеет право заявить о своем желании получать заработную плату в месте выполнения им работы наличными деньгами. При этом, как следует из положений статьи 72 ТК РФ, изменять условия трудового договора можно только по взаимному согласию сторон. Изменять условия коллективного договора можно в порядке, предусмотренном коллективным договором либо в порядке, предусмотренном ТК РФ для его заключения (статья 44 ТК РФ).

В ряде случаев банк имеет право отказаться от исполнения договора банковского счета.   
В соответствии с частью 1 статьи 859 ГК РФ при отсутствии в течение двух лет денежных средств на счете клиента и операций по этому счету банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора банковского счета, предупредив клиента об этом в письменной форме или иным предусмотренным договором способом, если договором банковского счета не предусмотрен отказ банка от этого права. Договор банковского счета считается расторгнутым по истечении двух месяцев со дня направления банком такого предупреждения, если на счет клиента в течение этого срока не поступили денежные средства.

Кроме того, банк вправе расторгнуть договор банковского счета в случаях, установленных законом, с обязательным письменным уведомлением об этом клиента. Договор банковского счета считается расторгнутым по истечении шестидесяти дней со дня направления банком клиенту уведомления о расторжении договора банковского счета. Согласно разъяснениям, представленным в «Методических рекомендациях о повышении внимания кредитных организаций к отдельным операциям клиентов», утвержденных Банком России 13.04.2016 № 10-МР, при непредставлении клиентом запрошенных документов и информации, а также если в результате анализа представленных клиентом документов и информации у кредитной организации возникают подозрения, что клиент совершает операции в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, кредитным организациям рекомендуется реализовывать в отношении клиента право, предусмотренное пунктом 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Указанное право предполагает отказ в выполнении распоряжения клиента о совершении соответствующей операции. В соответствии с пунктом 5.2 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ кредитные организации вправе расторгнуть договор банковского счета (вклада) с клиентом в случае принятия в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения клиента о совершении операции на основании пункта 11 статьи 7 указанного Федерального закона.

Частью 4 статьи 859 ГК РФ установлено, что по требованию банка договор банковского счета может быть расторгнут судом в следующих случаях:

* когда сумма денежных средств, находящихся на счете клиента, окажется ниже минимального размера, предусмотренного банковскими правилами или договором, если такая сумма не будет восстановлена в течение месяца со дня предупреждения банка об этом;
* при отсутствии операций по этому счету в течение года, если иное не предусмотрено договором.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании зарплатных банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк самостоятельно, без участия потребителя заполняет анкету на выпуск карты   
и открытие соответствующего счета или обусловливает выдачу зарплатной карты обязанностью получить выпущенную без заявления и согласия потребителя кредитную карту*

В соответствии с пунктом 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена ГК РФ, законом или добровольно принятым обязательством.

В силу статьи 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 ГК РФ.

Пунктом 1 статьи 435 ГК РФ установлено, что офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк изменяет условия обслуживания банковского счета и выпуска карты без уведомления потребителя (снятие процентов за обслуживание, предоставление овердрафта, изменение условий при увольнении сотрудника)*

Зарплатная банковская карта действительна до последнего дня (включительно) месяца и года, указанных на карте, и может быть использована после увольнения из организации в соответствии с договором о выпуске и обслуживании банковской карты. Однако после расторжения трудового договора между организацией и сотрудником банк вправе изменить тарифы выпуска и обслуживания банковской карты и соответствующего счета сотрудника, поскольку скидки, действующие для сотрудников организации, на него больше не распространяются, и все расходы сотрудник будет оплачивать самостоятельно.

Статья 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» предусматривает, что комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентом. Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом. В соответствии со статьей 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Поскольку одной из сторон договора банковского счета является потребитель, то односторонний отказ от исполнения обязательства либо одностороннее изменение условий обязательства допустим только в случаях, предусмотренных законом.

Плата за совершение отдельных банковских операций, списанная банком по индивидуальному тарифу, увеличенному и установленному банком в отношении клиента без каких-либо правовых оснований, с нарушением установленного договором порядка, является неосновательным обогащением банка. В соответствии со статьей 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды*

Постановление Верховного Суда РФ от 07.11.2016 № 304-АД16-14156 по делу № А81-5984/2015;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 04.03.2011 по делу   
№ А26-6233/2010;

Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 03.11.2017 № Ф10-4415/2017 по делу  
№ А14-620/2017;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 20.12.2016 по делу  
№ А13-11057/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 10.06.2016 по делу № А43-218/2016;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 01.12.2014   
№ 18АП-13286/2014;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 29.03.2013 по делу   
№ А12-28018/12.

*Суды общей юрисдикции*

Постановление Президиума Верховного суда Республики Коми от 28.09.2016 № 44Г-12/2016;

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.07.2018 по делу № 33-29796/2018;

Апелляционное определение Магаданского областного суда от 02.08.2017 № 33-491/2017   
по делу № 2-1184/2017;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 19.10.2016 по делу № 33-8495/2016;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 19.07.2016 по делу   
№ 33-12240/2016;

Апелляционное определение Пермского краевого суда от 27.04.2016 по делу № 33-4625/2016;

Апелляционное определение Омского областного суда от 20.04.2016 по делу № 33-3608/2016;

Апелляционное определение Волгоградского областного суда от 07.05.2014 по делу  
№ 33-4548/2014;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 24.12.2013 № 33-16107/2013;

Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 15.10.2013 № 33-9780;

Определение Пермского краевого суда от 27.11.2013 по делу № 33-11225.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего вопросы зарплатных банковских карт, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании зарплатных банковских карт.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора   
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 10. Ведомственный стандарт «Ипотечное кредитование» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Договор о залоге недвижимого имущества (договор об ипотеке) – договор, в котором одна сторона - залогодержатель, являющийся кредитором по обязательству, обеспеченному ипотекой, имеет право получить удовлетворение своих денежных требований к должнику по этому обязательству из стоимости заложенного недвижимого имущества другой стороны - залогодателя преимущественно перед другими кредиторами залогодателя, за изъятиями, установленными федеральным законом;

Договор страхования имущества - договор, по которому одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы);

Закладная – ценная бумага, удостоверяющая следующие права ее законного владельца на получение исполнения по денежным обязательствам, обеспеченным ипотекой, без представления других доказательств существования этих обязательств, а также право залога на имущество, обремененное ипотекой;

Залог – способ обеспечения кредитного обязательства, при котором кредитор по обеспеченному залогом обязательству (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения должником этого обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества (предмета залога) преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит заложенное имущество (залогодателя);

Залогодатель – должник, предоставивший залог в качестве гарантии о возврате долга;

Залогодержатель – кредитор по обеспеченному залогом обязательству.

**Разъяснение положений законодательства**

Согласно пункту 1 статьи 1 Федерального закона 16.07.98 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (далее – Закон об ипотеке) по договору о залоге недвижимого имущества   
(договору об ипотеке) одна сторона - залогодержатель, являющийся кредитором по обязательству, обеспеченному ипотекой, имеет право получить удовлетворение своих денежных требований к должнику по этому обязательству из стоимости заложенного недвижимого имущества другой стороны - залогодателя преимущественно перед другими кредиторами залогодателя, за изъятиями, установленными федеральным законом.

Залогодателем может быть сам должник по обязательству, обеспеченному ипотекой, или лицо, не участвующее в этом обязательстве (третье лицо). При этом имущество, на которое установлена ипотека, остается у залогодателя в его владении и пользовании (пункт 1 статьи 1 Закона об ипотеке).

Ипотека может быть установлена в обеспечение обязательства по кредитному договору, по договору займа или иного обязательства, в том числе обязательства, основанного на купле-продаже, аренде, подряде, другом договоре, причинении вреда, если иное не предусмотрено федеральным законом (статья 2 Закона об ипотеке).

В соответствии со статьей 3 Закона об ипотеке, ипотека обеспечивает уплату залогодержателю основной суммы долга по кредитному договору или иному обеспечиваемому ипотекой обязательству полностью либо в части, предусмотренной договором об ипотеке. Ипотека, установленная в обеспечение исполнения кредитного договора или договора займа с условием выплаты процентов, обеспечивает также уплату кредитору (заимодавцу) причитающихся ему процентов за пользование кредитом (заемными средствами). Если договором не предусмотрено иное, ипотека обеспечивает также уплату залогодержателю сумм, причитающихся ему:

1. в возмещение убытков и / или в качестве неустойки (штрафа, пени) вследствие неисполнения, просрочки исполнения или иного ненадлежащего исполнения, обеспеченного ипотекой обязательства;
2. в виде процентов за неправомерное пользование чужими денежными средствами, предусмотренных обеспеченным ипотекой обязательством либо федеральным законом;
3. в возмещение судебных издержек и иных расходов, вызванных обращением взыскания на заложенное имущество;
4. в возмещение расходов по реализации заложенного имущества.

Если договором не предусмотрено иное, ипотека обеспечивает требования залогодержателя в том объеме, какой они имеют к моменту их удовлетворения за счет заложенного имущества.

Если в договоре об ипотеке указана общая твердая сумма требований залогодержателя, обеспеченных ипотекой, обязательства должника перед залогодержателем в части, превышающей эту сумму, не считаются обеспеченными ипотекой, за исключением требований, основанных на подпунктах 3 и 4 пункта 1 статьи 3 или на статье 4 Закона об ипотеке.

Договор об ипотеке содержит положения о предмете ипотеки, рыночной оценке предмета ипотеки, существе, размере и сроке исполнения обязательства (существенные условия), обеспечиваемого ипотекой, иные условия (пункт 1 статьи 9 Закона об ипотеке).

Согласно статье 432 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) отсутствие в договоре об ипотеке существенных условий делает такой договор незаключенным. Несоблюдение формы договора залога влечет его недействительность (пункт 3 статьи 339 ГК РФ).

Предмет ипотеки определяется в договоре указанием его наименования (квартира, жилой дом, комната), места нахождения, иным описанием, достаточным для однозначной идентификации жилого помещения (например, общая и жилая площадь, количество или номера комнат). В договоре следует указывать, на основании какого права данное жилое помещение принадлежит залогодателю и каким органом это право зарегистрировано (пункт 2 статьи 9 Закона об ипотеке).

Согласно положениям статьи 3 Федерального закона от 21.12.13 № 367-ФЗ «О внесении изменений в часть первую Гражданского кодекса Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации», с 01.07.2014 договоры об ипотеке не подлежат государственной регистрации.

При заключении договора об ипотеке залогодатель и залогодержатель должны прийти к соглашению о стоимости закладываемого имущества. Стоимость предмета ипотеки указывается в договоре в денежном выражении (пункт 3 статьи 9 Закона об ипотеке). При этом оценка предмета ипотеки должна соответствовать рыночной стоимости недвижимости. Для определения рыночной стоимости предмета ипотеки целесообразно привлекать независимого оценщика, поскольку определенная сторонами стоимость предмета залога будет иметь решающее значение в случае обращения взыскания на заложенное имущество и выставления его начальной стоимости для продажи с торгов. Соответственно, чем дороже будет оценено имущество, тем дороже оно будет выставлено на продажу и тем меньший ущерб может быть причинен лицу, взявшему кредит под залог своей недвижимости.

Обязательство, обеспечиваемое ипотекой, должно быть названо в договоре об ипотеке с указанием его суммы, основания возникновения и срока исполнения.

В тех случаях, когда это обязательство основано на кредитном договоре, договоре займа, особенности условий указанных договоров, в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 378-ФЗ   
«О внесении изменений в статью 9.1 «Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», устанавливаются Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите).

В соответствии со статьей 6.1 Закона о потребительском кредите в кредитном договоре, договоре займа должна быть определена полная стоимость кредита (займа), обеспеченного ипотекой, в соответствии с требованиями, установленными данным законом.

Согласно статье 6 Закона о потребительском кредите полная стоимость потребительского кредита (займа) определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении и размещается в квадратных рамках в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа), наносится цифрами и прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта. Полная стоимость потребительского кредита (займа) в денежном выражении размещается справа от полной стоимости потребительского кредита (займа), определяемой в процентах годовых. Площадь каждой квадратной рамки должна составлять не менее чем 5 процентов площади первой страницы договора потребительского кредита (займа).

Поскольку обязательство подлежит исполнению по частям, договор об ипотеке должен содержать информацию о суммах и датах платежей с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по кредиту, и сумм, направляемых на погашение процентов (часть 15 статьи 7 Закона о потребительском кредите).

В соответствии со статьей 13 Закона об ипотеке, права залогодержателя по обеспеченному ипотекой обязательству и по договору об ипотеке могут быть удостоверены закладной. Закладной могут быть удостоверены права залогодержателя по ипотеке в силу Закона об ипотеке и по обеспеченному данной ипотекой обязательству. К закладной, удостоверяющей права залогодержателя по ипотеке и по обеспеченному данной ипотекой обязательству, применяются положения, предусмотренные для закладной при ипотеке в силу договора. Обязанными по закладной лицами являются должник по обеспеченному ипотекой обязательству и залогодатель.

Должник по обеспеченному ипотекой обязательству погашает свой долг полностью или в части надлежащим исполнением своих обязанностей по закладной в соответствии с планом погашения долга ее законному владельцу или лицу, письменно уполномоченному законным владельцем закладной на осуществление прав по ней.

Следует отметить, что основные условия валютных ипотечных кредитов не отличаются от кредитов в рублях. В настоящее время, несмотря на более низкие ставки, валютная ипотека практически полностью потеряла свою актуальность с учетом недопустимо высоких рисков для основной массы заемщиков, связанных с волатильностью курса рубля. Вместе с тем некоторые банки продолжают предлагать такие услуги.

В связи с этим потребителям, имеющим намерение взять валютный ипотечный кредит, при оказании консультации целесообразно указывать на присущие валютной ипотеке риски, в том числе на особенности погашения задолженности по такому кредиту.

*Особенности страхования в случае договора об ипотеке*

По договору об ипотеке кредитор (банк), предоставляющий заемщику кредит на приобретение квартиры, жилого дома, земельного участка или другого недвижимого имущества, получает это имущество в залог в обеспечение обязательств заемщика по возврату кредита (пункт 1 статьи 819 ГК РФ, пункт 1 статьи 1 Закона об ипотеке).

Согласно части 6 статьи 1 Федерального закона от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости» право собственности на приобретаемое недвижимое имущество, а также возникающее обременение в виде ипотеки подлежат государственной регистрации в Едином государственном реестре недвижимости.

Страхование имущества, заложенного по договору об ипотеке, осуществляется в соответствии с условиями этого договора (пункт 1 статьи 31 Закона об ипотеке).

Гражданин (заемщик и залогодатель по договору об ипотеке) обязан страховать заложенное имущество за свой счет от рисков утраты и повреждения (в частности, на случай пожара, залива, стихийного бедствия, противоправных действий третьих лиц). При этом договор страхования заключается в пользу залогодержателя (кредитной организации), если иное не оговорено в договоре об ипотеке или в договоре, влекущем возникновение ипотеки в силу закона, либо в закладной.

При неисполнении гражданином (залогодателем) указанной обязанности залогодержатель вправе страховать заложенное имущество в полной стоимости от рисков утраты и повреждения, а если полная стоимость имущества превышает размер обеспеченного ипотекой обязательства, на сумму этого обязательства. В этом случае залогодержатель вправе потребовать от залогодателя возмещения понесенных им расходов на страхование заложенного имущества.

Кроме того, в договоре об ипотеке могут быть предусмотрены иные условия страхования заложенного имущества (пункты 1 и 2 статьи 31 Закона об ипотеке).

Заемщик, согласно условиям страхования, указанным в договоре об ипотеке, или по собственному желанию вправе застраховать следующие дополнительные риски:

1) риск потери недвижимого имущества (предмета ипотеки) в результате прекращения (ограничения) на него права собственности (титульное страхование).

При этом страховым случаем может являться:

признание сделки недействительной (статья 166, пункт 2 статьи 167 ГК РФ);

истребование недвижимого имущества из незаконного владения, в том числе у добросовестного приобретателя (статьи 301, 302 ГК РФ);

истребование недвижимости, которая была обременена правами третьих лиц, например, находилась у них в залоге или под арестом (статьи 460, 461 ГК РФ);

2) риск гражданской ответственности заемщика в случае причинения вреда третьим лицам при эксплуатации недвижимого имущества (предмета ипотеки).

Страховым случаем здесь может быть возникновение ответственности заемщика при эксплуатации жилых помещений вследствие залива, пожара, взрыва газа, иных случаев;

3) риск ответственности заемщика перед кредитором за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по возврату основной суммы долга и по уплате процентов за пользование кредитом.

При этом страховым случаем является неисполнение заемщиком требования о досрочном исполнении обеспеченного ипотекой обязательства, предъявленного в связи с неуплатой или несвоевременной уплатой заемщиком суммы долга полностью или в части, при условии недостаточности у кредитора денежных средств, вырученных от реализации заложенного имущества, либо недостаточной стоимости оставленного кредитором за собой заложенного имущества для удовлетворения обеспеченных ипотекой требований в полном объеме (пункт 4 статьи 31 Закона об ипотеке);

4) риск смерти, утраты трудоспособности заемщика в результате несчастного случая и (или) заболевания. Страховым случаем при этом может быть несчастный случай и заболевание.

Следует отметить, что в случае отказа заемщика от страхования дополнительных рисков банк может установить более высокую ставку по ипотечному кредиту.

Договор страхования при ипотеке заключается на срок, равный сроку действия договора об ипотеке. Начало течения срока страхования определяется:

при страховании имущественных интересов - с момента регистрации заемщиком права собственности на недвижимое имущество;

при личном страховании - с момента получения заемщиком денежных средств по договору об ипотеке.

Страховая сумма по договору устанавливается в соответствии с условиями страхования, указанными в договоре об ипотеке, и может определяться исходя из стоимости недвижимого имущества либо исходя из размера выданного кредитной организацией ипотечного кредита (пункт 1 статьи 947 ГК РФ).

Размер платы по договору страхования (страховой премии) определяется страховщиком на основании страховых тарифов с учетом объектов страхования и характера страхового риска   
(пункт 2 статьи 954 ГК РФ).

В случае погашения суммы долга по обеспеченному ипотекой обязательству договор страхования ответственности заемщика или договор страхования финансового риска кредитора прекращается. При этом страховщик имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

При отказе страхователя от договора страхования ответственности заемщика или договора страхования финансового риска кредитора уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату.

Ипотечные каникулы

Федеральным законом от 01.05.2019 № 76-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, по требованию заемщика» (далее – Закон № 76-ФЗ) с 31.07.2019 введен новый механизм защиты прав заемщиков-граждан, предусматривающий возможность предоставления льготного периода кредитования по ипотечным кредитам (так называемые «ипотечные каникулы»), в том по кредитам, предоставленным до 31.07.2019.

Так, Закон о потребительском кредите дополнен статьей 6.1-1, предусматривающей,   
что заемщик - физическое лицо, заключивший в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, кредитный договор (договор займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, вправе в любой момент в течение времени действия такого договора обратиться к кредитору с требованием об изменении его условий, предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств либо уменьшение размера платежей заемщика на срок, определенный заемщиком (далее - соответственно, требование о предоставлении льготного периода, льготный период).

Кроме того, Законом № 76-ФЗ статья 6.1 Закона о потребительском кредите дополнена частью 6, предусматривающей, что в кредитном договоре (договоре займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, должна содержаться информация о праве заемщика обратиться к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода и об условиях, при наступлении которых у заемщика возникает соответствующее право. При этом указанная информация должна быть размещена на первой странице кредитного договора (договора займа)[[35]](#footnote-36).

Кроме того, в соответствии с частью 4.1-1 статьи 4 Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» в редакции Закона № 76-ФЗ из информационной части кредитной истории субъекта кредитной истории - физического лица подлежит исключению информация об отсутствии платежей по договору займа (кредита), которые не уплачены в течение льготного периода, за исключением случаев нарушения сроков уплаты платежей, предусмотренных условиями договора кредита (займа) в льготный период, когда по требованию заемщика размер платежей был уменьшен.

Для направления потребителем требования о предоставлении льготного периода необходимо одновременное соблюдение следующих условий:

1) размер кредита (займа), предоставленного по такому кредитному договору (договору займа), не превышает максимальный размер кредита (займа), установленный Правительством Российской Федерации для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода. Максимальный размер кредита (займа) для кредитов (займов), по которому заемщик вправе обратиться с требованием к кредитору о предоставлении льготного периода, может быть установлен Правительством Российской Федерации с учетом региональных особенностей[[36]](#footnote-37);

2) условия такого кредитного договора (договора займа) ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), указанному в настоящей части (вне зависимости от перехода прав (требований) по указанному договору к другому кредитору), а также не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), указанному в настоящей части, условия первоначального кредитного договора (договора займа), прекращенного в связи с заключением с заемщиком (одним из заемщиков) нового кредитного договора (договора займа), обязательства по которому обеспечены тем же предметом ипотеки, что и обязательства по первоначальному кредитному договору (договору займа);

3) предметом ипотеки является жилое помещение, являющееся единственным пригодным для постоянного проживания заемщика, или право требования участника долевого строительства в отношении жилого помещения, которое будет являться единственным пригодным для постоянного проживания заемщика жилым помещением, вытекающее из договора участия в долевом строительстве, заключенного в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года  
 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации». При этом не учитывается право заемщика на владение и пользование иным жилым помещением, находящимся в общей собственности, если соразмерная его доле общая площадь иного жилого помещения не превышает норму предоставления площади жилого помещения, установленную в соответствии с частью 2 статьи 50 Жилищного кодекса Российской Федерации;

4) заемщик на день направления требования, указанного в настоящей части, находится в трудной жизненной ситуации;

Под трудной жизненной ситуацией заемщика понимается любое из следующих обстоятельств:

1) регистрация заемщика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы;

2) признание заемщика инвалидом и установление ему федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы I или II группы инвалидности;

3) временная нетрудоспособность заемщика сроком более двух месяцев подряд;

4) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по кредитному договору (договору займа), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора (договора займа) и графиком платежей за шесть месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 50 процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика;

5) увеличение количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и (или) лиц, находящихся под опекой или попечительством заемщика), по сравнению с количеством указанных лиц, находившихся на иждивении заемщика на день заключения кредитного договора (договора займа), с одновременным снижением среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода, более чем на 20 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика. При этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика (заемщиков) в соответствии с условиями кредитного договора (договора займа) и графиком платежей за шесть месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, должен превышать 40 процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика.

Согласно частям 3 и 4 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите требование о предоставлении льготного периода должно содержать:

1. указание на приостановление исполнения своих обязательств по кредитному договору (договору займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, либо указание на размер платежей, уплачиваемых заемщиком в течение льготного периода;
2. указание на обстоятельство (обстоятельства) из числа обстоятельств, предусмотренных частью 2 настоящей статьи.

К указанному требованию заемщика должно быть приложено согласие залогодателя в случае, если залогодателем является третье лицо.

Требование заемщика о предоставлении льготного периода представляется кредитору способом, предусмотренным договором, или путем направления требования по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения требования под расписку.

Как установлено частью 5 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите заемщик вправе определить длительность льготного периода не более шести месяцев, а также дату начала льготного периода. При этом дата начала льготного периода не может отстоять более чем на два месяца, предшествующие обращению с требованием о предоставлении льготного периода. В случае, если заемщик в своем требовании не определил длительность льготного периода, а также дату начала льготного периода, льготный период считается равным шести месяцам, а датой начала льготного периода - дата направления требования заемщика кредитору.

Заемщик при представлении требования вправе приложить документы, подтверждающие его нахождение в трудной жизненной ситуации, или выдать доверенность кредитору при его согласии на получение таких документов.

Частями 9-10 статьи 6.1-1 также установлено что кредитор, получивший требование заемщика о предоставлении льготного периода, обязан рассмотреть данное требование в срок, не превышающий пяти рабочих дней, и в случае его соответствия требованиям указанной статьи сообщить заемщику об изменении условий кредитного договора (договора займа) в соответствии с представленным заемщиком требованием, направив ему уведомление способом, предусмотренным договором, а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

В целях рассмотрения указанного требования заемщика кредитор в срок, не превышающий двух рабочих дней, следующих за днем его получения, вправе запросить у заемщика документы, подтверждающие в соответствии с законодательством Российской Федерации нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации, а также документы, подтверждающие, что предмет ипотеки (жилое помещение) является или, в случае участия заемщика в долевом строительстве, будет являться единственным пригодным для постоянного проживания заемщика. В этом случае срок рассмотрения требования заемщика исчисляется со дня предоставления заемщиком запрошенных документов.

При этом документами, подтверждающими нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации и соблюдение требований к находящемуся в ипотеке жилому помещению, являются:

1. выписка из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости;
2. выписка из регистра получателей государственных услуг в сфере занятости населения - физических лиц о регистрации гражданина в качестве безработного в соответствии с пунктом 1 статьи 3 Закона Российской Федерации от 19.04.1991 года № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;
3. справка, подтверждающая факт установления инвалидности и выданная федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
4. листок нетрудоспособности, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством;
5. справка о полученных физическим лицом доходах и удержанных суммах налога по форме, утвержденной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах, за текущий год и год, предшествующий обращению заемщика с требованием о предоставлении льготного периода;
6. свидетельство о рождении, и (или) свидетельство об усыновлении (удочерении), и (или) акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя.

Кредитор не вправе требовать у заемщика предоставления документов, отличных от перечисленных выше (часть 11 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите).

Согласно части 12 статьи 6.1-1 несоответствие требования заемщика о предоставлении льготного периода требованиям данной статьи является основанием для отказа заемщику в удовлетворении его требования. Кредитор обязан уведомить заемщика об отказе в удовлетворении его требования способом, предусмотренным договором, а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

В случае неполучения заемщиком от кредитора в течение десяти рабочих дней после дня направления требования уведомления кредитора или запроса о предоставлении подтверждающих документов либо отказа в удовлетворении его требования льготный период считается установленным со дня направления заемщиком требования кредитору, если иная дата начала льготного периода не указана в требовании заемщика.

Со дня направления кредитором заемщику уведомления условия соответствующего кредитного договора (договора займа) считаются измененными на время льготного периода на условиях, предусмотренных требованием заемщика, и с учетом требований настоящей статьи. Кредитор обязан направить заемщику уточненный график платежей по кредитному договору (договору займа) не позднее окончания льготного периода.

Кроме того, в силу частей 23-24 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите кредитор по кредитному договору (договору займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой и условия которого были изменены в соответствии с настоящей статьей, обязан обеспечить внесение изменений в регистрационную запись об ипотеке.

Если права кредитора по обеспеченному ипотекой обязательству были удостоверены закладной, кредитор обязан обеспечить внесение изменений в закладную в соответствии Законом об ипотеке.

Частями 15-22 статьи 6.1 -1 установлены особенности исполнения денежных обязательств по кредитному договору в связи с предоставлением ипотечных каникул:

* В течение льготного периода не допускаются предъявление требования о досрочном исполнении обязательства по кредитному договору (договору займа) и обращение взыскания на предмет ипотеки, обеспечивающей обязательства по соответствующему кредитному договору (договору займа);
* Заемщик вправе в любой момент времени в течение льготного периода досрочно погасить суммы (часть суммы) кредита (займа) без прекращения льготного периода, пока данные суммы платежей не достигнут сумму платежей по основному долгу и по процентам, которые заемщик должен был бы заплатить в течение действия льготного периода, если бы ему не был установлен льготный период. При достижении указанной суммы платежей действие льготного периода прекращается и кредитор обязан направить заемщику уточненный график платежей по кредитному договору (договору займа) не позднее трех рабочих дней после прекращения льготного периода по обстоятельствам, указанным в настоящей части;
* В случае уменьшения размера обязательств за счет платежей, уплачиваемых заемщиком в течение льготного периода, а также в случае досрочного погашения заемщиком в течение льготного периода суммы (части суммы) кредита (займа) размер обязательств заемщика, погашаемых в соответствии с настоящей частью, уменьшается на размер соответствующих платежей, уплаченных заемщиком в течение льготного периода.
* По окончании льготного периода платежи, которые должны были быть уплачены заемщиком в течение льготного периода исходя из действовавших до предоставления льготного периода условий кредитного договора (договора займа), но не были уплачены заемщиком в связи с предоставлением ему льготного периода, фиксируются в качестве обязательств заемщика (часть 18 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите);
* По окончании льготного периода платежи по кредитному договору (договору займа), уплачиваемые согласно действовавшим до предоставления льготного периода условиям кредитного договора (договора займа), уплачиваются заемщиком в размере, количестве и с периодичностью (в сроки), которые установлены или определены в соответствии с действовавшими до предоставления льготного периода условиями указанного кредитного договора (договора займа), и согласно графику платежей, действовавшему до предоставления льготного периода (часть 19 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите);
* Платежи, указанные в части 18 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите и не уплаченные заемщиком в связи с установлением льготного периода, уплачиваются им после уплаты платежей, предусмотренных частью 19 данной статьи, в количестве и с периодичностью (в сроки), которые аналогичны установленным или определенным в соответствии с действовавшими до предоставления льготного периода условиями указанного кредитного договора (договора займа), до погашения размера обязательств заемщика, зафиксированного в соответствии с частью 19 указанной статьи. При этом срок возврата кредита (займа) продлевается на срок действия льготного периода;
* Платежи, уплаченные заемщиком в течение льготного периода, направляются кредитором прежде всего в счет погашения обязательств, указанных в части 18 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите;
* Платежи, уплачиваемые заемщиком в счет досрочного возврата кредита (займа) по окончании льготного периода, погашают в первую очередь обязательства, указанные в части 18 статьи 6.1-1 Закона о потребительском кредите.

*Реструктуризация ипотечных жилищных кредитов (займов) для отдельных категорий заемщиков*

Для отдельных категорий заемщиков, оказавшихся в сложной финансовой ситуации (имеющих одного или более несовершеннолетних детей или являющихся опекунами (попечителями) одного или более несовершеннолетних детей, на иждивении которых находятся лица в возрасте до 24 лет, являющиеся учащимися очной формы обучения, являющихся ветеранами боевых действий; инвалидами или имеющих детей-инвалидов) действует государственная программа помощи, реализуемая АО «ДОМ.РФ»

Порядок реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам) (далее - программа), определяется Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.04.15 № 373 «Об основных условиях реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам), оказавшихся в сложной финансовой ситуации, и увеличении уставного капитала акционерного общества «ДОМ.РФ».

Реструктуризация проводится на основании решения кредитора по заявлению о реструктуризации, предоставляемому заемщиком кредитору. При этом программа действует и в отношении валютных заемщиков.

Реструктуризация может осуществляться путем заключения кредитором и заемщиком (солидарными должниками) соглашения об изменении условий ранее заключенного кредитного договора (договора займа), заключения нового кредитного договора (договора займа) на цели полного погашения задолженности по реструктурируемому ипотечному жилищному кредиту (займу), заключения мирового соглашения (далее - договор о реструктуризации).

Предельная сумма возмещения по каждому реструктурированному ипотечному жилищному кредиту (займу) составляет 30 процентов остатка суммы кредита (займа), рассчитанного на дату заключения договора о реструктуризации, но не более 1500 тыс. рублей, Согласно пункту 7 программы, в соответствии с решением межведомственной комиссии предельная сумма возмещения по каждому реструктурированному ипотечному жилищному кредиту (займу) на основании соответствующего обращения кредитора в межведомственную комиссию может быть увеличена, но не более чем в 2 раза, в порядке, предусмотренном положением о межведомственной комиссии.

Заключенный кредитный договор (договор займа) на дату подачи заявления о реструктуризации должен отвечать одновременно следующим условиям:

а) заемщик (солидарные должники) является гражданином Российской Федерации, относящимся к одной из следующих категорий:

граждане, имеющие одного или более несовершеннолетних детей или являющиеся опекунами (попечителями) одного или более несовершеннолетних детей;

граждане, являющиеся инвалидами или имеющие детей-инвалидов;

граждане, являющиеся ветеранами боевых действий;

граждане, на иждивении которых находятся лица в возрасте до 24 лет, являющиеся учащимися, студентами (курсантами), аспирантами, адъюнктами, ординаторами, ассистентами-стажерами, интернами и обучающиеся по очной форме обучения;

б) изменение финансового положения заемщика (солидарных должников):

среднемесячный совокупный доход семьи заемщика (солидарных должников), рассчитанный за 3 месяца, предшествующие дате подачи заявления о реструктуризации, после вычета размера планового ежемесячного платежа по кредиту (займу), рассчитанного на дату, предшествующую дате подачи заявления о реструктуризации, не превышает на каждого члена семьи заемщика (солидарного должника) двукратной величины прожиточного минимума, установленного в субъектах Российской Федерации, на территории которых проживают лица, доходы которых учитывались в расчете. При этом среднемесячный совокупный доход семьи заемщика (солидарных должников) в расчетном периоде равен сумме среднемесячных доходов заемщика (солидарных должников) и членов его семьи, к которым для целей настоящего подпункта относятся супруг (супруга) заемщика (солидарного должника) и его несовершеннолетние дети, в том числе находящиеся под его опекой или попечительством, а также лица в возрасте до 24 лет, являющиеся учащимися, студентами (курсантами), аспирантами, адъюнктами, ординаторами, ассистентами-стажерами, интернами и обучающиеся по очной форме обучения, и размер планового ежемесячного платежа по кредиту (займу), рассчитанного на дату, предшествующую дате подачи заявления о реструктуризации, увеличился не менее чем на 30 процентов по сравнению с размером планового ежемесячного платежа, рассчитанного на дату заключения кредитного договора (договора займа);

в) обеспечением исполнения обязательств заемщика по кредитному договору (договору займа) является ипотека жилого помещения, расположенного на территории Российской Федерации, или залог прав требования на такое жилое помещение, вытекающих из договора участия в долевом строительстве, отвечающего требованиям Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее - договор участия в долевом строительстве);

г) общая площадь жилого помещения, в том числе жилого помещения, право требования на которое вытекает из договора участия в долевом строительстве, ипотека которого является обеспечением исполнения обязательств заемщика по кредитному договору (договору займа), не превышает 45 кв. метров - для помещения с 1 жилой комнатой, 65 кв. метров - для помещения с 2 жилыми комнатами, 85 кв. метров - для помещения с 3 или более жилыми комнатами;

д) жилое помещение, в том числе жилое помещение, право требования на которое вытекает из договора участия в долевом строительстве, ипотека которого является обеспечением исполнения обязательств заемщика по кредитному договору (договору займа) является (будет являться) единственным жильем залогодателя. При этом в период, начиная с даты вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации от 20.04.2015 № 373 «Об основных условиях реализации программы помощи отдельным категориям заемщиков по ипотечным жилищным кредитам (займам), оказавшихся в сложной финансовой ситуации, и увеличении уставного капитала акционерного общества «ДОМ.РФ» по дату подачи заемщиком заявления о реструктуризации, допускается наличие совокупной доли залогодателя и членов его семьи в праве собственности не более чем на 1 иное жилое помещение в размере не более 50 процентов. При этом к членам семьи залогодателя относятся супруг (супруга) залогодателя и его несовершеннолетние дети, в том числе находящиеся под его опекой или попечительством. Соблюдение указанных условий подтверждается заявлением заемщика в простой письменной форме. Представление заемщиком сведений из Единого государственного реестра недвижимости не требуется. Акционерное общество «ДОМ.РФ» осуществляет проверку предоставляемых в соответствии с настоящим подпунктом заемщиком сведений;

е) кредитный договор (договор займа) заключен не менее чем за 12 месяцев до даты подачи заемщиком заявления о реструктуризации, за исключением случаев, если ипотечный кредит (заем) предоставлен на цели полного погашения задолженности по ипотечному жилищному кредиту (займу), предоставленному не менее чем за 12 месяцев до даты подачи заемщиком заявления о реструктуризации.

Договором о реструктуризации должны быть предусмотрены одновременно следующие условия:

а) изменение валюты кредита (займа) с иностранной валюты на российские рубли по курсу не выше курса соответствующей валюты, установленного Центральным банком Российской Федерации по состоянию на дату заключения договора о реструктуризации (для кредитов (займов), номинированных в иностранной валюте);

б) установление размера ставки кредитования не выше 11,5 процентов годовых (для кредитов (займов), номинированных в иностранной валюте) или не выше текущей ставки по кредитам, действующей на дату заключения договора о реструктуризации (для кредитов (займов), номинированных в российских рублях);

в) снижение денежных обязательств заемщика (солидарных должников) в размере не менее предельной суммы возмещения за счет единовременного прощения части суммы кредита (займа) и (или) изменения валюты кредита (займа) с иностранной валюты на российские рубли по курсу ниже курса соответствующей валюты, установленного Центральным банком Российской Федерации на дату заключения договора о реструктуризации (для кредитов (займов), номинированных в иностранной валюте);

г) освобождение заемщика (солидарных должников) от уплаты неустойки, начисленной по условиям кредитного договора (договора займа), за исключением неустойки, фактически уплаченной заемщиком (солидарными должниками) и (или) взысканной на основании вступившего в законную силу решения суда.

При заключении договора о реструктуризации не допускается сокращение сроков ипотечных жилищных кредитов (займов) и (или) взимание кредитором с заемщика (солидарных должников) комиссии за действия, связанные с реструктуризацией.

Нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора об ипотеке, в основном, аналогичны нарушениям, рассмотренным в ведомственных стандартах по вопросам потребительского кредитования. Дополнительные нарушения и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк возлагает на заемщика все издержки по погашению записи о законной ипотеке, обременяющей приобретаемую заемщиком квартиру*

Согласно пункту 15 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров» условие целевого кредитного договора о том, что все издержки по погашению записи о законной ипотеке, обременяющей приобретаемую заемщиком квартиру, несет заемщик, нарушает права потребителя.

Кредитные организации могут включить в договор о предоставлении кредита на покупку квартиры, заключенный с заемщиком-гражданином, условия о том, что погашение законной ипотеки в отношении квартиры, приобретенной на полученные от кредитной организации денежные средства, осуществляется заемщиком самостоятельно на основании справки кредитной организации об отсутствии задолженности по кредиту и доверенности на право подачи заявления о погашении ипотеки от имени кредитной организации, причем расходы по нотариальному удостоверению этой доверенности лежат на заемщике.

В соответствии со статьей 25 Закона об ипотеке регистрационная запись об ипотеке погашается на основании совместного заявления залогодателя и залогодержателя. Следовательно, законом установлена обязанность залогодержателя совместно с залогодателем обратиться в орган по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним с заявлением о погашении регистрационной записи об ипотеке, поэтому полное возложение на гражданина всех организационных и финансовых издержек по подаче такого заявления ущемляет его права как потребителя.

В этой связи соответствующее положение кредитного договора нарушает права потребителя.

*Банк требует досрочного возврата кредита в случае снижения рыночной стоимости предмета ипотеки*

Снижение рыночной стоимости предмета ипотеки не может быть основанием для предъявления требования о досрочном возврате кредита (в том числе в размере, составляющем разницу между остатком задолженности заемщика по кредиту и рыночной стоимостью предмета ипотеки), так как данное обстоятельство может иметь место в силу объективных причин, не связанных с неправомерными действиями самого заемщика. С 01.07.2014 условие кредитного договора о праве банка требовать досрочного возврата кредита в случае снижения рыночной стоимости предмета ипотеки ничтожно в силу пункта 2 статьи 340 ГК РФ: если иное не предусмотрено законом или договором, изменение рыночной стоимости предмета залога после заключения договора залога или возникновения залога в силу закона не является основанием для изменения или прекращения залога.

Условия договора, которые предусматривают в связи с последующим уменьшением рыночной стоимости предмета залога, обеспечивающего обязательство гражданина по возврату потребительского или ипотечного кредита, распространение залога на иное имущество, досрочный возврат кредита или иные неблагоприятные для залогодателя последствия, ничтожны.

Если иное не предусмотрено законом, соглашением сторон или решением суда об обращении взыскания на заложенное имущество, согласованная сторонами стоимость предмета залога, признается ценой реализации (начальной продажной ценой) предмета залога при обращении на него взыскания.

Кроме того, снижение рыночной стоимости предмета залога не влечет за собой увеличение риска невозврата заемщиком полученного от банка кредита, то есть может и не повлечь за собой неисполнения или ненадлежащего исполнения им денежного обязательства. В связи с этим наделение банка правом требовать досрочного возврата кредита по основанию, не предусмотренному положениями главы 42 ГК РФ, противоречит части 4 статьи 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и нарушает права потребителя.

Ссылка банка на то, что он должен иметь возможность защитить свои интересы в ситуации, когда фактически обеспечение по кредитному договору изменяется в сторону его возможной утраты, является неправомерной, поскольку речь идет об обычном предпринимательском риске, который банк, как коммерческая организация, осуществляющая систематическую направленную на получение прибыли деятельность по выдаче кредитов, несет всегда.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Кредитный договор;

Договор о залоге недвижимого имущества (договор об ипотеке);

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Платежные документы.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Определение Верховного Суда РФ от 19.10.2017 № 303-КГ17-11056 по делу № А73-12801/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 24.04.2017 № 306-КГ17-5044 по делу № А12-35236/2016;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 29.01.2019 № Ф03-6162/2018   
по делу № А73-7603/2017;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 10.09.2018 № Ф03-3953/2018   
по делу № А73-7603/2017;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 03.05.2018 № Ф03-1337/2018 по делу № А73-13458/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 07.09.2018 № Ф04-3506/2018   
по делу № А45-11870/2017;

Постановление арбитражного суда Поволжского округа от 12 ноября 2015 г. № Ф06-2495/2015;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 18.11.2014 № Ф04-11321/2014   
по делу № А45-5021/2014;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 03.12.2014 № Ф09-7529/14 по делу № А76-3546/2014;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 05.05.2017 № 09АП-15270/2017   
по делу № А40-228211/2016;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 03.05.2017 № Ф06-20112/2017 по делу № А12-44540/2016;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.02.2017 № Ф01-37/2017 по делу № А17-5262/2016;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 12.10.2016 № Ф06-13331/2016 по делу № А55-930/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 21.01.2016 № Ф04-28327/2015   
по делу № А70-4093/2015;

Постановление Арбитражного суда Московского округа от 10.03.2016 № Ф05-1492/2016 по делу   
№ А41-42472/15;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 16.06.2014   
по делу № А33-15883/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 17.12.2013 по делу № А05-3580/2013

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 06.12.2013 по делу  
№ А09-1405/2013;

Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 29.06.2017 № 02АП-3841/2017  
по делу № А82-15471/2016;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 10.05.2016 № 08АП-3405/2016   
по делу № А70-6412/2015.

*Суды общей юрисдикции:*

Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 17.02.2015 по делу  
№ 33-308/2015;

Апелляционное определение Московского городского суда от 18.06.2018 по делу № 33а-4643/2018;

Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 16.05.2017 по делу   
№ 33-4473/2017;

Апелляционное определение Московского городского суда от 20.04.2017 по делу № 33-10152/2017;

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 28.11.2016 по делу № 33-20756/2016;

Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 21.01.2016 по делу   
№ 33-265/2016;

Кассационное определение Пермского краевого суда от 06.04.2011 по делу № 33-3258.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего ипотечное кредитование, а также о возможных нарушениях прав потребителей.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора   
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 11. Ведомственный стандарт «Взимание банком комиссии за предоставление кредита» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Комиссия – плата за услуги, которую банк взимает со своих клиентов;

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования.

**Разъяснение положений законодательства**

Включая в кредитный договор условие о взимании комиссии за выдачу кредита, банки ссылаются на принцип свободы договора (статья 421 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее - ГК РФ), который позволяет сторонам заключить любой договор и на любых условиях.

Вместе с тем свобода договора не является абсолютной: принцип свободы договора не предполагает возможности заключить соглашения, противоречащие закону, и не исключает применение норм о ничтожности сделок в случае обнаружившегося несоответствия условий договора требованиям закона.

Исходя из пункта 1 статьи 819 банк предоставляет кредит под проценты, которые, по сути, являются его вознаграждением за пользование предоставленными денежными средствами. При этом данное положение не предусматривает комиссию за исполнение банком своей обязанности по предоставлению кредита.

Следует также отметить, что согласно пункту 19 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013   
№ 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), не допускается взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Из пункта 2 статьи 5 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках) следует, что размещение привлеченных банком денежных средств в виде кредитов осуществляется банковскими организациями от своего имени и за свой счет.

В соответствии с вышеизложенными положениями, банк обязан совершить действия для создания условий предоставления и погашения кредита (кредиторская обязанность банка).

В соответствии с пунктом 1 статьи 422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами. Пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») вводится особый тип ограничения свободы договора в виде запрета обуславливать приобретение одних товаров, работ и услуг обязательным приобретением других товаров, работ и услуг. Данный запрет призван ограничить свободу договора в пользу экономически слабой стороны (гражданина) и направлен на реализацию принципа равенства сторон.

В соответствии с пунктом 4 статьи 421 ГК РФ свобода договора предполагает, что условия договора определяются по умолчанию сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

ГК РФ имеет более высокую юридическую силу относительно других нормативных правовых актов, содержащих номы гражданского законодательства (других федеральных законов, указов Президента Российской Федерации и постановлений Правительства Российской Федерации). Нормы гражданского права, содержащиеся в других нормативных правовых актах, должны соответствовать ГК РФ.

Исходя из положений статьи 421 ГК РФ и статьи 29 Закона о банках банк по соглашению с заемщиком наряду с условием о процентах, начисляемых на сумму займа (кредита), вправе включить в кредитный договор условия об уплате заемщиком комиссий за оказание банками   
каких-либо услуг (совершение действий или операций) в рамках исполнения кредитного договора. Содержание таких условий определяется по усмотрению сторон кредитного договора, кроме случаев, когда иное предписано законом или другими правовыми актами.

Одним из таких условий может являться условие об уплате заемщиком комиссии за ведение ссудного счета.

Если обязанность по уплате комиссии за ведение ссудного счета является периодической, а сумма определяется как процент от остатка задолженности заемщика перед банком на дату платежа, то такое условие договора само по себе в силу пункта 2 статьи 170 ГК РФ является   
притворным: в совокупности с условием о размере процентов на сумму займа (кредита) оно представляет собой договоренность сторон о плате за кредит. Поскольку при заключении кредитного договора с данным условием воля сторон направлена на то, чтобы включить условие о плате за предоставленный кредит с такой формулировкой, а закон, запрещающий включение подобных условий в кредитные договоры, заключаемые в сфере предпринимательской деятельности, отсутствует, данное (прикрываемое) условие договора не может быть признано недействительным, в связи с чем отсутствуют основания для возврата сумм комиссии за ведение ссудного счета, уплаченных заемщиком - юридическим лицом.

В то же время, если сумма комиссии за ведение ссудного счета не зависит от остатка задолженности заемщика перед банком, то такое условие договора не может быть квалифицировано как прикрывающее условие о плате за кредит, поскольку отсутствует необходимая связь между объемом невозвращенных кредитных средств и платой за пользование ими.

Принимая во внимание, что ведение ссудного счета не является услугой в смысле статьи 779 ГК РФ, поскольку непосредственно не создает для клиента банка какого-либо отдельного имущественного блага, не связанного с заключенным сторонами кредитным договором, или иного полезного эффекта, условие договора об уплате комиссии за ведение ссудного счета, не зависящей от остатка задолженности заемщика перед банком, является недействительным. Суммы, уплаченные заемщиком во исполнение такого условия договора, подлежат возврату на основании пункта 2 статьи 167 ГК РФ.

Установление подобных комиссий в договорах потребительского кредита вне зависимости от того, каким образом определяется их сумма, прямо запрещено пунктом 17 статьи 5 Закона о потребительском кредите, в силу чего на основании пункта 2 статьи 168 ГК РФ соответствующее условие является ничтожным.

Согласно статье 166 ГК РФ сделка недействительна по основаниям, установленным законом, в силу признания ее таковой судом (оспоримая сделка) либо независимо от такого признания (ничтожная сделка). Статьей 168 ГК РФ установлено, что за исключением случаев, предусмотренных законом, сделка, нарушающая требования закона или иного правового акта, является оспоримой.

В соответствии со статьей 180 ГК РФ недействительность части сделки не влечет недействительности прочих ее частей, если можно предположить, что сделка была бы совершена и без включения недействительной ее части. Таким образом, признание недействительным условий кредитного договора в части взимания комиссии за предоставление кредита не влечет недействительности кредитного договора в целом.

Часто банки заявляют, что заемщики при заключении договора потребительского кредита сами не заявляют требование об ином способе выдачи кредита, не связанным с взиманием комиссии. Однако не имеет никакого значения, существовали ли в принципе кредитные продукты, не предусматривающие взимания комиссии за предоставление кредита. Важно, чтобы банк вообще не разрабатывал и не предлагал кредитные продукты, нарушающие пункт 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», то есть кредитный продукт никогда не должен обуславливать приобретение одной услуги приобретением другой услуги.

Как указывается в пункте 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя финансовых услуг, у него возникли убытки, они подлежат возмещению финансовой организацией в полном объеме.

Согласно статье 181 ГК РФ срок исковой давности по требованию о признании ничтожной сделки недействительной установлен в три года, а срок исковой давности по требованию о признании оспоримой сделки недействительной и о применении последствий ее недействительности - один год.

В соответствии с пунктом 1 статьи 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ. На сумму неосновательного денежного обогащения подлежат начислению проценты за пользование чужими средствами (статья 395 ГК РФ) с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности получения или сбережения денежных средств (пункт 2 статьи 1107 ГК РФ).

Кроме того, часть 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации предусматривает административную ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться, являются:

Кредитный договор и приложения к нему;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Платежный или иной документ, подтверждающий уплату потребителем комиссии за предоставление кредита.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды*

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 18.05.2017 № Ф06-20098/2017 по делу  
№ А57-18502/2016;

Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 20.09.2017 № Ф10-3675/2017 по делу  
№ А35-12440/2016;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 18.03.2016 № Ф09-765/16 по делу  
№ А60-24561/2015;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 25.02.2013 № Ф09-152/13   
по делу № А47-7698/2012;

Постановление ФАС Московского округа от 10.11.2009 № КА-А40/10373-09 по делу   
№ А40-5236/09-17-45;

Постановление ФАС Дальневосточного округа от 12.05.2009г. № Ф03-1875/2009 по делу   
№ А04-8045/2008;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 26.05.2017 № 09АП-15588/2017   
по делу № А40-200780/16;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 03.02.2017  
№ 12АП-13608/2016 по делу № А57-11420/2016;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 02.12.2016 № 09АП-55629/2016   
по делу № А40-119320/2016;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 14.09.2016 № 09АП-44419/2016-АК по делу № А40-80068/16;

Постановление Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.06.2016 № 16АП-689/2016 по делу № А63-13626/2015;

Постановление Седьмого арбитражного апелляционного суда от 29.01.2016 № 07АП-12463/2015, 07АП-12463/15(1) по делу № А67-4996/2015;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 13.02.2014 № 09АП-47598/2013-АК   
по делу № А40-82517/2013;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 02.12.2013 по делу   
№ А39-1280/2013;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.04.2013 по делу   
№ А56-61574/2012;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.07.2013   
№ 18АП-6160/2013 по делу № А07-9982/2012;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.08.2012 по делу   
№ А52-1959/2012;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 03.07.2012 по делу № А69-519/2012;

Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 01.12.2011 по делу   
№ А28-6397/2011;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 27.05.2011 по делу   
№ А46-15064/2010.

*Суды общей юрисдикции*

«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2(2015)» (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 26.06.2015);

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 21.07.2016 по делу   
№ 33-13828/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 01.03.2016 по делу   
№ 33-3765/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 01.10.2015 по делу   
№ 33-16606/2015;

Постановление Президиума Кемеровского областного суда от 16.07.2018 № 44г-48/2018;

Постановление Президиума Самарского областного суда от 16 сентября 2015 г. по делу   
№ 44г-65/2015;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 25.10.2016 № 33-8695/2016;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 20.05.2014 по делу № 33-2296/14;

Апелляционное определение Омского областного суда от 14.01.2015 по делу № 33-99/15;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.11.2014 по делу № 33-36894/2014;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.07.2013 по делу № 11-20257;

Апелляционное определение Суда Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26.06.2012  
по делу № 33-2722/2012;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 21.05.2014 по делу № 33-4732/2014,  
А-33;

Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 29.01.2014 по делу №33-611/2014;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 21.05.2014 по делу №33-2431/2014;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 20.12.2013 № 33-5625/2013.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о том, что действующее законодательство не допускает взимания кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика;

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора  
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 12. Ведомственный стандарт «Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

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

Залог – способ обеспечения кредитного обязательства, при котором кредитор по обеспеченному залогом обязательству (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения должником этого обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества (предмета залога) преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит заложенное имущество (залогодателя);

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования;

Убытки – расходы, которые потребитель финансовых услуг, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, а также неполученные доходы, которые потребитель финансовых услуг получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

**Разъяснение положений законодательства**

Согласно пункту 1 статьи 421 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена указанным Кодексом, законом или договором. Исходя из статьи 422 ГК РФ, договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивными нормами), действующим в момент его заключения.

В соответствии с пунктами 1, 2 статьи 935 ГК РФ законом на указанных в нем лиц может быть возложена обязанность страховать жизнь, здоровье или имущество других определённых в законе лиц на случай причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу. Также законом может быть возложена обязанность страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц или нарушения договоров с другими лицами. Обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону.

В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона - страхование заложенного имущества залогодателем. Согласно статье 343 ГК РФ залогодатель или залогодержатель обязан страховать от рисков утраты и повреждения за счет залогодателя заложенное имущество на сумму не ниже размера обеспеченного залогом требования, если иное не предусмотрено законом или договором. При этом страхование жизни и здоровья или страхование рисков прекращения или ограничения права собственности заемщика на заложенное имущество осуществляется исключительно на добровольной основе и не может выступать в качестве условия предоставления кредита.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными[[37]](#footnote-38). Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителей, установленные пунктом 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», который запрещает обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Как отмечается в «Обзоре судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств», утвержденном Постановлением Верховного Суда Российской Федерации от 22.05.2013, запрет обуславливать предоставление одних услуг предоставлением других услуг призван ограничить свободу договора в пользу экономически слабой стороны – гражданина – и направлен на реализацию принципа равенства сторон. При этом указанный запрет является императивным, поскольку не сопровождается оговоркой «если иное не предусмотрено договором». Следовательно, его нарушение в виде обязательности заключения договора страхования, которым банк обусловил выдачу кредита, влечет за собой ничтожность данной части договора (статья 16 Закона «О защите прав потребителей», статья 168 ГК РФ). Кроме того, в силу прямого указания пункта 2 статьи 935 ГК РФ личное страхование жизни или здоровья является добровольным и не может никем быть возложено на гражданина в качестве обязательства, обусловливающего предоставление ему другой самостоятельной услуги.

С учетом названных обстоятельств в каждом случае обременения страхованием кредитного договора с заемщиком необходима проверка всех факторов, сопутствовавших заключению как самого кредитного договора (в контексте соблюдения банком требований статьи 16 Закона «О защите прав потребителей)», так и договора личного страхования в пользу лица, не являющегося страхователем (статья 934 ГК РФ)[[38]](#footnote-39).

В соответствии с п. 18 статьи 5 Федерального закона 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского кредита (займа) или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).

Указанное письменное согласие заемщика подразумевает, что заключение договора страхования осуществляется им на добровольных началах, то есть своей волей и в своем интересе.

Как отмечается в части 2 статьи 7 Федерального закона 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», вступившей в силу с 01.07.2014, если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Кредитор в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа).

Согласно части 10 статьи 7 Федерального закона 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитор обязан предоставить заемщику потребительский кредит (заем) на тех же (сумма, срок возврата потребительского кредита (займа) и процентная ставка) условиях в случае, если заемщик самостоятельно застраховал свою жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Если федеральным законом не предусмотрено обязательное заключение заемщиком договора страхования, кредитор обязан предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования.

Частью 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей[[39]](#footnote-40).

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Под убытками следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, упущенной выгоды в размере, не меньшем, чем такие доходы[[40]](#footnote-41).

Согласно пункту 1 статьи 958 ГК РФ договор страхования прекращается до наступления срока, на который он был заключен, если после его вступления в силу возможность наступления страхового случая отпала и существование страхового риска прекратилось по обстоятельствам иным, чем страховой случай. При этом в силу пункта 2 статьи 958 ГК РФ страхователь (выгодоприобретатель) вправе также отказаться от договора страхования в любое время, если к моменту отказа возможность наступления страхового случая не отпала по таким обстоятельствам.

Таким образом, договор страхования может быть прекращен либо в силу закона в случае прекращения возможности наступления страхового случая и существования страхового риска, либо в случае отказа страхователя от договора страхования.

При досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в пункте 1 статьи 958 ГК РФ страховщик имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование, остальная сумма премии должна быть возвращена потребителю. В то же время при досрочном отказе страхователя от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.

Необходимо учитывать, что если кредитные обязательства исполнены досрочно и страховая выплата при наступлении страхового случая по условиям договора будет равна нулю (в силу чего на страховщика невозможно возложить обязанность произвести страховую выплату) действие договора страхования прекращается досрочно, поскольку при таких обстоятельствах существование предусмотренных договором страховых рисков как предполагаемых событий, на случай наступления которых проводится страхование, прекращается, а наступление страхового случая при отсутствии обязательства страховщика произвести страховую выплату становится невозможным. В таком случае страховщик имеет право только на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование[[41]](#footnote-42).

Вместе с тем если страховая сумма от суммы задолженности по кредиту не зависит, договор страхования не прекращается с исполнением кредитного договора, и страховая премия возврату не подлежит[[42]](#footnote-43).

Согласно указанию ЦБ России от 20.11.2015 № 3854-У, страховая организация обязана предоставить потребителю возможность отказаться от добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая. Страховая премия подлежит возврату в полном объеме. В то же время в тех случаях, когда потребитель отказался от договора страхования после даты начала действия страхования, страховщик при возврате уплаченной страховой премии вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора страхования.

Указанные правила распространяются и на договоры коллективного страхования[[43]](#footnote-44).

Согласно ч. 1 ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 данного закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Основными документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Кредитный договор;

Договор страхования (при наличии);

График погашения кредита;

Заявление на страхование (при наличии);

Документы, подтверждающие оплату страхования;

Документы, подтверждающие обращение заемщика в банк по вопросам страхования жизни и здоровья (при наличии);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Типовой образец договора в подтверждение того, что заключение кредитного договора было невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика[[44]](#footnote-45).

Дополнительные документы:

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и/или физические страдания потребителя (при наличии), в обоснование требования о компенсации морального вреда.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Определение Верховного Суда РФ от 28.09.2018 № 309-КГ18-14777 по делу № А60-36687/2017;

Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров»;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.07.2018 № Ф01-2665/2018 по делу   
№ А43-27895/2017;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 08.06.2018 № Ф09-2563/18 по делу   
№ А60-37817/2017;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 17.05.2018 № Ф09-1757/18 по делу   
№ А76-23911/2017;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 10.12.2015 N Ф04-27143/2015   
по делу N А45-6365/2015;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 17.12.2015 N Ф09-8723/15 по делу   
№ А60-11644/2015;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 07.02.2014 по делу   
№ А31-6383/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 22.01.2014   
по делу № А19-2269/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 23.05.2013 по делу  
 № А55-27827/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.11.2012 по делу   
№ А79-11188/2010;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 22.08.2012 по делу  
 № А56-49150/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 12.05.2009   
№ Ф03-1875/2009 по делу № А04-8045/2008;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 30.01.2010 № Ф09-6661/10-С1 по делу № А47-116/2010;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 05.05.2010   
по делу № А56-42260/2009;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно - Сибирского округа от 02.09.2010   
по делу № А45-27852/2009;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 10.12.2008  
№ Ф03-5068/2008 по делу № А04-3022/08-24/111;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 10.12.2008   
№ Ф03-5068/2008 по делу № А04-3022/08-24/111;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 02.04.2009 по делу   
№ А48-2322/08-18;

Постановление Федерального арбитражного суда Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 15.04.2009 по делу № А43-28456/2008-9-279;

Постановление Восьмого Арбитражного апелляционного суда от 27.05.2011 по делу   
№ А46-15064/2010;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 15.07.2016 по делу № А33-511/2016;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 27.04.2016 № 04АП-961/2016   
по делу № А78-14999/2015;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 25.04.2016 № 04АП-1328/2016   
по делу № А78-17300/2015;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 15.04.2016 № 08АП-2590/2016  
по делу № А70-12118/2015;

Постановление Арбитражного суда Московского округа от 10.03.2016 № Ф05-1492/2016 по делу № А41-42472/15;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 28.01.2016 по делу   
№ А33-18960/2015;

Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.11.2015   
№ 15АП-18679/2015;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 28.10.2015 по делу   
№ А65-17234/2015;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 19.05.2015 по делу   
№ А57-23962/2014;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 05.02.2014 №09АП-46090/2013-АК по делу № А40-134684/13;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 25.12.2013 № 09АП-42471/2013   
по делу № А40-119616/13;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 05.11.2013 № 06АП-5513/2013   
по делу № А04-5075/2013;

Постановление Одиннадцатого арбитражного суда от 03.07.2014 по делу № А65-4029/2014.

*Суды общей юрисдикции:*

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации  
от 22.05.2018 № 78-КГ18-18;

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации  
от 28.08.2018 № 44-КГ18-8;

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации   
от 31.10.2017 № 49-КГ17-24;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 20.08.2018 по делу   
№ 33-13942/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 30.01.2014 по делу   
№ 33-1329/2014;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 10.04.2018 по делу № 33-2914/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 10.12.2015 по делу  
№ 33-21983/2015;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 14.06.2016   
по делу № 33-11243/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Коми от 06.06.2013 по делу  
№ 33-3018/2013;

Апелляционное определение Кировского областного суда от 09.12.2014 по делу № 33-4107;

Апелляционное определение Костромского областного суда от 11.06.2014 по делу № 33-968;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 26.03.2014 по делу № 33-871/2014;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 12.03.2014 по делу № 33-2240/2014;

Апелляционное определение Иркутского областного суда от 21.01.2014 по делу № 33-339-14;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 27.11.2013 по делу № 33-11002/2013;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 07.09.2016 № 33-17620/2016 по делу № 2-3723/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 05.09.2016 по делу № 33-11986/2016;

Апелляционное определение Омского областного суда от 27.04.2016 по делу № 33-4003/2016;

Апелляционное определение Орловского областного суда от 21.05.2013 по делу № 33-1100;

Апелляционное определение Орловского областного суда от 02.04.2013 по делу № 33-711.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о том, что страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита исключительно при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья заемщика ущемляет права потребителей. Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, кредитор обязан обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему таких дополнительных услуг. Кредитор обязан предложить заемщику альтернативный вариант потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

3. В случае соответствующего запроса потребителя оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 13. Ведомственный стандарт «Особенности кредитных банковских карт» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Банк-эмитент – кредитная организация, выпускающая в обращение (эмитирующая) банковские карты), и гарантирующая выполнение финансовых обязательств, возникающих в ходе их использования держателями;

Договор банковского счета – соглашение, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету;

Кредитная организация - юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции, предусмотренные Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

Кредитная карта – электронное средство платежа, которое используется для совершения держателем карты операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора;

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Овердрафт – кредит, предоставленный кредитной организацией-эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета и не может превышать фиксированную сумму;

ПИН-код (PIN) – персональный идентификационный номер (секретный код), используемый держателем банковской карты при проведении операций в качестве аналога собственноручной подписи, с помощью которого производится аутентификация держателя карты;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования;

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

**Разъяснение положений законодательства**

Согласно «Положению об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденному Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение   
№ 266-П) кредитная карта предназначена для осуществления расчетов исключительно за счет денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Как следует из статьи 3 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), денежные средства могут предоставляться кредитором заемщику с использованием электронных средств платежа.

Клиент банка совершает операции с использованием кредитных карт по банковскому счету, открытому на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием кредитных карт, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Следует отметить, что кредитные карты следует отличать от дебетовых карт с разрешенным овердрафтом, которые в российской практике зачастую также называются «кредитными». Дебетовые карты с разрешенным овердрафтом предполагают использование клиентом денежных средств кредитной организации-эмитента при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств клиента. Иными словами, дебетовая карта с разрешенным овердрафтом позволяет осуществлять платежи как за счет средств держателя карты, размещенных на банковском счете, так и за счет кредита, предоставляемого банком в случае недостатка средств на счете. При этом кредит держателю карты предоставляется только в случае осуществления платежей с ее использованием и недостатка средств на счете клиента для их оплаты.

В российской практике наиболее часто встречаются кредитные карты с льготным периодом кредитования (grace period), то есть периодом, в течение которого банк не будет начислять проценты за пользование кредитом. Обычно льготный период составляет 30-50 дней.

Следует обратить внимание на то, что льготный период может начинаться не с момента совершения траты по карте, а с момента получения потребителем кредитной карты. Кроме того, льготный период, как правило, действует только при безналичных расчетах. При обналичивании денежных средств с кредитной карты через банкомат льготный период не применяется, и проценты за пользование кредитом начинают начисляться с момента списания денежных средств со счета.

Помимо процентной ставки заемщик, использующий кредитную карту, может оплачивать еще ряд дополнительных расходов. Важно отметить, что до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой в соответствии со статьей 6 Закона о потребительском кредите включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Следует отметить, что на граждан, использующих кредитные карты исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и изданных в соответствии с ним иных правовых актов.

Предоставление и обслуживание карты не является самостоятельным видом банковских операций, так как карта является средством совершения операций ее держателем в рамках договора банковского счета. Установление дополнительных платежей по кредитному договору (комиссии за предоставление и обслуживание карты, за предоставление и обслуживание при ее перевыпуске), не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей.

В соответствии с пунктами 2-4 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту.

Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в акцептном порядке (статья 438 ГК РФ).

В случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон, договор в письменной форме может быть заключен только путем составления одного документа, подписанного сторонами договора.

В этой связи потребитель может получить кредитную карту по почте и без предварительного согласия или заявления на ее получение. Как правило, банки рассылают два основных вида кредитных карт – универсальную (не персонифицированную, или анонимную) кредитную карту и именную кредитную карту. Часто информация об условиях предоставления кредита с использованием кредитной карты, присланной по почте, носит формальный характер.

Направление карты и ПИН простым почтовым отправлением не исключает получение карты и ПИН третьими лицами, что нарушает установленное ст. 7 Закона о защите прав потребителей право потребителя на безопасность услуги, учитывая, что направляющий карту банк фактически избавлен от ответственности за действия третьих лиц, в том числе, почтовых служб. Кроме того, создается опасность для потребителя в случае неполучения им карты и/или ПИН (в результате неправомерных действий третьих лиц или задержки доставки почты) просрочить график погашения задолженности, что также приведет к неблагоприятным последствиям для потребителя.

В этой связи можно сделать вывод о нарушении условиями кредитного договора, предусматривающими направление банковской карты и ПИН простым почтовым отправлением, требований статьи 7 Закона о защите прав потребителей.

Также следует отметить, что условие об оплате комиссии за предоставление и обслуживание карты даже до времени ее фактического получения и использования противоречат статье 37 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой оплате подлежат только оказанные услуги.

С целью отказа от полученной без предварительного согласия кредитной карты или ранее используемой кредитной карты потребителю следует обратиться в отделение банка с паспортом, кредитной картой и заявлением об отказе от полученной карты. После отказа от карты банк оформляет подтверждение о закрытии ссудного счета, ранее оформленного на имя потребителя.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании кредитных банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя*

Закон о потребительском кредите не содержит прямого запрета на почтовую рассылку кредитных карт. Однако статьей 8 данного закона установлено, что при выдаче потребительского кредита с использованием электронного средства платежа оно должно быть передано заемщику кредитором по месту нахождения кредитора (его структурного подразделения), а при наличии отдельного согласия в письменной форме заемщика - по адресу, указанному заемщиком при заключении договора потребительского кредита, способом, позволяющим однозначно установить, что электронное средство платежа было получено заемщиком лично либо его представителем, имеющим на это право. Передача и использование электронного средства платежа заемщиком допускаются только после проведения кредитором идентификации клиента в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма, в том числе путем направления оферты (предложения) о заключении договора с помощью средств почтовой или электронной связи и ее акцепте (принятии) потребителем.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

При этом акцепт должен быть полным и безоговорочным, молчание (или бездействие) не является акцептом, если иное не вытекает из закона, соглашения сторон, обычая или из прежних деловых отношений сторон (например, в силу существовавших ранее договоренностей).

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде  
 и порядке начисления процентов*

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Кроме того, в соответствии со статьей 5 Закона о потребительском кредите срок возврата потребительского кредита (займа); процентная ставка и порядок ее определения, количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей и другие условия относятся к индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа), т.е. согласовываются кредитором и заемщиком в индивидуальном порядке.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк начисляет проценты на неактивированную карту*

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Таким образом, потребителю при заключении договора об использовании кредитной банковской карты должна быть предоставлена вся необходимая информация об услуге, в том числе информация об условиях активации карты.

Следует отметить, что активация полученной по почте кредитной карты может осуществляться разными способами, в том числе посредством уведомления банка по телефону, осуществления платежа и т.п. Однако активация может произойти и при просмотре баланса счета с помощью банкомата. В этой связи не следует производить с кредитной картой какие-либо действия во избежание ее ненамеренной активации.

Согласно статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность  
 льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита по карте)*[[45]](#footnote-46)

Согласно статье 5 Закона о потребительском кредите изменение индивидуальных условий и общих условий договора потребительского кредита (займа) осуществляется с соблюдением требований, установленных данным законом.

В частности, кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

*Банк не предоставляет информацию о том, как «закрыть» кредитную карту*

В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 данного закона потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты*

В соответствии со статьей 6 Закона о потребительском кредите до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Согласно пункту 17 статьи 5 Закона о потребительском кредите в случае, если индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) предусмотрено открытие кредитором заемщику банковского счета, все операции по такому счету, связанные с исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа), включая открытие счета, выдачу заемщику и зачисление на счет заемщика потребительского кредита (займа), должны осуществляться кредитором бесплатно.

При этом пунктом 4 части 4 статьи 6 Закона о потребительском кредите установлено, что плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа) включается в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа).

Таким образом, расходы банка, связанные с эмиссией платежных карт и их обслуживанием, не должны возмещаться за счет дополнительных комиссий банка.

Согласно статье 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Определение Высшего арбитражного суда РФ от 04.03.2011 № ВАС-2276/11 по делу   
№ А41-12206/10;

Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 16.02.2017 № Ф10-175/2017   
по делу № А68-4438/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 10.02.2017 № Ф04-7120/2017  
по делу № А46-10088/2016;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.12.2016 № Ф01-5465/2016   
по делу № А29-12390/2015;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 12.02.2015 № Ф09-3/15 по делу   
№ А34-3192/2014;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 27.01.2015 № Ф03-6219/2014  
по делу № А04-3916/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 04.06.2014 по делу   
№ А68-6319/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 07.02.2014 по делу  
№ А31-6383/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 07.10.2013 по делу  
№ А43-29457/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 15.05.2013 по делу № А70-8571/2012.

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 03.08.2011 № Ф09-4572/11;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 05.04.2019 № 08АП-1523/2019   
по делу № А46-19995/2018;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 25.05.2017 по делу   
№ А74-12455/2016;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2018 № 08АП-17392/2017  
по делу № А46-14313/2017;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 12.04.2017 № 06АП-1229/2017  
по делу № А04-9478/2016;

Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 08.02.2017 № 02АП-10646/2016   
по делу № А31-8113/2016;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 19.10.2016 по делу   
№ А33-9384/2016;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 27.01.2014 по делу  
№ А55-18688/2013;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 30.01.2014 по делу   
№ А43-16899/2013.

*Суды общей юрисдикции:*

Постановление Верховного Суда РФ от 10.11.2015 № 306-АД15-11709 по делу № А12-42705/2014;

Определение Верховного Суда РФ от 07.03.2017 № 7-КГ16-6;

Определение Верховного Суда РФ от 03.12.2013 № 56-КГ13-11;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 19.08.2014 по делу   
№ 33-2618/2014;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 17.12.2013 по делу   
№ 33-4082/2013

Определение Приморского краевого суда от 11.02.2014 по делу № 33-932;

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.07.2018 по делу № 33-29048/2018;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 17.10.2016 по делу № 33-14168/2016;

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 11.01.2016 по делу № 11-450/2016;

Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 06.02.2015 по делу № 33-712/2015;

Апелляционное определение Московского городского суда от 24.08.2015 по делу № 33-26364;

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.08.2014 по делу № 33-39924/2014;

Апелляционное определение Иркутского областного суда от 23.05.2014 по делу № 33-4136/14.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего вопросы кредитных банковских карт, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании кредитных банковских карт.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 14. Ведомственный стандарт «Кредитование граждан ломбардами» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Залоговый билет – документ, выдаваемый ломбардом заемщику при оформлении договора займа, содержащий информацию о заемщике, закладываемом имуществе, оценочной стоимости, сумме займа, а также об условиях займа и сроках его предоставления. Залоговый билет является бланком строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

Именная сохранная квитанция – документ, выдаваемый ломбардом поклажедателю, удостоверяющий заключение договора хранения. Сохранная квитанция является бланком строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Кредитование граждан ломбардами – финансовые отношения, возникающие при предоставлении ломбардами (кредиторами, залогодержателями) денежных средств на возвратной и возмездной основе гражданам (заемщикам, залогодателям) под залог принадлежащих гражданам вещей на основании договора займа на срок не более одного года;

Ломбард – специализированная коммерческая организация, основными видами деятельности которой являются предоставление краткосрочных займов гражданам и хранение вещей;

Поклажедатель - гражданин (физическое лицо), передающий на хранение принадлежащую ему вещь, которую ломбард обязуется хранить на возмездной основе в соответствии с договором хранения;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования;

Профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов - деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, займов, предоставляемых физическим лицам, являющимся учредителями (участниками) или аффилированными лицами коммерческой организации, предоставляющей заем, займов, предоставляемых брокером клиенту для совершения сделок купли-продажи ценных бумаг, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом).

**Разъяснение положений законодательства**

Понятие «ломбард» происходит от названия итальянской провинции Ломбардия. Именно купцы, торговцы из Ломбардии в XV веке придумали передавать денежные средства в пользование под залог другой дорогостоящей вещи[[46]](#footnote-47).

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» ломбард отнесен к категории финансовых организаций, то есть хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги.

Законодательство не предусматривает обязательного лицензирования деятельности ломбардов. Ломбарду запрещается заниматься какой-либо иной предпринимательской деятельностью, кроме предоставления краткосрочных займов гражданам, хранения вещей, а также оказания консультационных и информационных услуг.

Содержание ломбардной деятельности определяется двумя основными договорами – договором займа и договором хранения вещей в ломбарде.

По условиям договора займа ломбард передает на возвратной и возмездной основе на срок не более одного года заем гражданину (физическому лицу) - заемщику, а заемщик, одновременно являющийся залогодателем, передает ломбарду имущество, являющееся предметом залога. Договор займа совершается в письменной форме и оформляется выдачей ломбардом заемщику залогового билета. Другой экземпляр залогового билета остается в ломбарде. Договор считается заключенным с момента передачи заемщику суммы займа и передачи ломбарду закладываемой вещи.

К существенным условиям договора относятся:

* наименование заложенной вещи;
* сумма оценки заложенной вещи;
* сумма предоставленного займа;
* процентная ставка по займу;
* срок предоставления займа.

При отсутствии между сторонами соглашения по указанным выше существенным условиям договор займа не считается заключенным (статья 432 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ).

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (далее – Закон о ломбардах) сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

1. сумму предоставленного займа;
2. проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

Периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом. Если полученные заемщиком денежные средства не были возвращены в установленный срок и заложенная вещь в качестве невостребованной была продана ломбардом, проценты за пользование займом рассчитываются до момента продажи ломбардом заложенной вещи.

Размер процентной ставки по займу устанавливается ломбардом в зависимости от сроков, на которые предоставляется заем, суммы предоставляемых денежных средств и рисков, связанных с их предоставлением.

В соответствии с пунктом 2 статьи 2.3 Закона о ломбардах регулирование деятельности ломбардов по предоставлению краткосрочных займов осуществляется Банком России.

Что касается договора хранения, то по его условиям гражданин (физическое лицо) - поклажедатель сдает ломбарду на хранение принадлежащую ему вещь, а ломбард обязуется осуществить на возмездной основе хранение принятой вещи.

Поклажедатель может передать на хранение в ломбард ту вещь, которая находится в его собственности; прием на хранение вещей, принадлежащих третьим лицам, не допускается. Кроме того, в соответствии со статьей 2 Закона о ломбардах ломбард не вправе принимать в залог вещи, изъятые из оборота, а также вещи, на оборот которых законодательством Российской Федерации установлены соответствующие ограничения.

Следует отметить, что в случае выемки заложенной или сданной на хранение вещи в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации либо изъятия в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях договор займа или договор хранения прекращается. В этой связи ломбарды уделяют особое внимание проверке права собственности на передаваемые им гражданами вещи.

Договор хранения является публичным договором, то есть ломбард обязан его заключить с любым поклажедателем, обратившимся в установленном порядке, и не вправе оказывать предпочтение одному поклажедателю перед другим. Существенными условиями договора хранения являются:

* наименование сданной на хранение вещи;
* сумма оценки сданной на хранение вещи, соответствующая ценам на вещи такого рода и такого качества, обычно устанавливаемым в торговле в момент их принятия в залог;
* срок хранения вещи;
* размер вознаграждения за хранение;
* порядок уплаты вознаграждения за хранение вещи.

При отсутствии между сторонами соглашения по указанным выше существенным условиям договор хранения не считается заключенным (статья 432 ГК РФ).

Требования к форме договора хранения вещей в ломбарде законодательством четко не установлены, однако в соответствии со статьей 9 Закона о ломбардах заключение договора хранения удостоверяется выдачей ломбардом поклажедателю именной сохранной квитанции (далее - сохранная квитанция). Другой экземпляр сохранной квитанции остается в ломбарде.

Согласно статье 358 ГК РФ ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными вещами. Ломбард несет ответственность за утрату заложенных вещей и их повреждение, если не докажет, что утрата, повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Закон обязывает ломбард страховать в пользу залогодателя за свой счет принятые в залог вещи в полной сумме их оценки.

В отношении выданного ломбардом займа, в том числе в отношении его частичного и досрочного погашения, действуют общие правила, установленные Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Информация о возможности и порядке досрочного (в том числе по частям) погашения займа или отсутствие такой возможности содержится в залоговом билете.

Заемщик вправе потребовать возврата заложенной вещи после полного возврата им суммы займа в установленный договором срок. В случае невозвращения суммы займа в установленный срок Законом о ломбардах установлен льготный месячный срок, начиная со дня, следующего за днем возврата займа. В течение указанного периода ломбард не вправе обратить взыскание на заложенную вещь. Кроме того, в течение льготного месячного срока и далее вплоть до дня реализации заложенной вещи ломбард не вправе увеличивать процентную ставку по займу, предусмотренную договором займа, ухудшать условия хранения заложенной вещи, а также взимать плату за ее хранение (статья 10 Закона о ломбардах).

В отличие от льготного периода по договору займа, льготный период по договору хранения составляет два месяца (статья 11 Закона о ломбардах). Днем начала течения льготного двухмесячного срока считается день, следующий за днем окончания срока хранения, указанного в сохранной квитанции. В течение льготного двухмесячного срока, а также срока дальнейшего хранения вплоть до реализации сданной на хранение вещи ломбард не вправе ухудшать условия хранения такой вещи. Однако следует отметить, что за хранение вещи в указанный период ломбардом взимается вознаграждение, поскольку хранение вещи по договору хранения, в отличие от хранения вещи по договору займа, является основной услугой ломбарда, оказываемой на возмездной основе.

По истечении льготного срока в случае, если заемщик не исполнил обязательство, предусмотренное договором займа, или поклажедатель не востребовал сданную на хранение вещь, такая вещь считается невостребованной и ломбард вправе обратить на нее взыскание. Обращение взыскания на невостребованные вещи осуществляется в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса. При этом договором займа может быть предусмотрена возможность обращения взыскания на невостребованные вещи без совершения исполнительной надписи нотариуса. Следует отметить, что заемщик или поклажедатель в любое время до продажи невостребованной вещи вправе прекратить обращение на нее взыскания, исполнив свои обязательства перед ломбардом (статья 12 Закона о ломбардах).

Согласно статье 13 Закона о ломбардах реализация невостребованной вещи осуществляется в целях удовлетворения требований ломбарда к заемщику или поклажедателю в размере, определяемом в соответствии с условиями договора займа или договора хранения на день продажи невостребованной вещи. Реализация невостребованной вещи, на которую обращено взыскание, осуществляется путем ее продажи, в том числе с публичных торгов. Форма и порядок реализации невостребованной вещи определяются решением ломбарда, если иное не установлено договором займа или договором хранения.

Следует подчеркнуть, что в соответствии со статьей 358 ГК РФ и статьей 13 Закона о ломбардах после продажи заложенной вещи требования ломбарда к залогодателю (должнику) погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации заложенного имущества, недостаточна для их полного удовлетворения.

Если после продажи невостребованной вещи сумма обязательств заемщика или поклажедателя перед ломбардом оказалась ниже суммы, вырученной при реализации невостребованной вещи, либо суммы ее оценки, ломбард обязан возвратить заемщику или поклажедателю:

1. разницу между суммой оценки невостребованной вещи и суммой обязательств заемщика или поклажедателя в случае, если сумма, вырученная при реализации невостребованной вещи, не превышает сумму ее оценки;
2. разницу между суммой, вырученной при реализации невостребованной вещи, и суммой обязательств заемщика или поклажедателя в случае, если сумма, вырученная при реализации невостребованной вещи, превышает сумму ее оценки.

Ломбард по обращению заемщика или поклажедателя в случае, если такое обращение поступило в течение трех лет со дня продажи невостребованной вещи, обязан выдать ему денежные средства и предоставить соответствующий расчет размера этих средств. В случае, если в течение указанного срока заемщик или поклажедатель не обратился за получением причитающихся ему денежных средств, такие денежные средства обращаются в доход ломбарда.

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 21.12.2013 № 363-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» с 1 июля 2014 года ломбарды вправе осуществлять профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в порядке, установленном Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)».

*Ломбард представляет неполную/недостоверную информацию о своем праве заниматься соответствующей деятельностью*

Согласно нормам Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме.

В частности, исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, разместив указанную информацию на вывеске. Кроме того, до потребителя должна быть доведена информация о государственной регистрации исполнителя и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности, номере лицензии и сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Кроме того, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую возможность потребителя сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах, цену в рублях и условия приобретения, а также информацию о правилах оказания услуг.

Ломбард должен иметь полное и вправе иметь сокращенное фирменное наименование на русском языке, фирменное наименование ломбарда должно содержать слово «ломбард» и указание на его организационно-правовую форму (статья 2 Закона о ломбардах).

Ломбарды, которые принимают в качестве залога ювелирные изделия из драгоценных металлов или с драгоценными камнями, обязаны иметь свидетельство о постановке на специальный учет в Центральной инспекции пробирного надзора, которое выдается в соответствии с Федеральным Законом от 26.03.1998 № 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях».

*Ломбард занижает стоимость оцениваемого имущества*

В соответствии со статьей 358 ГК РФ и статьей 5 Закона о ломбардах сумма оценки передаваемого в ломбард имущества должна устанавливаться в соответствии с ценами на вещи такого рода и качества, обычно устанавливаемыми в торговле в момент их принятия в залог.

Таким образом, оценка предметов залога должна быть максимально приближена к действительной. Как правило, определяется рыночная стоимость вещи, то есть наиболее вероятная цена, по которой эта вещь может быть отчуждена на дату оценки на открытом рынке в условиях конкуренции, когда стороны сделки действуют разумно, располагая всей необходимой информацией, а на величине цены сделки не отражаются какие-либо чрезвычайные обстоятельства.

Заемщик может либо согласиться с предлагаемой ломбардом стоимостью оценки, либо отказаться от услуг данного ломбарда и обратиться в другой. Следует учитывать, что на практике основная сумма займа (без учета процентов) не превышает 50 - 60% от стоимости заложенного имущества.

При нарушении ломбардом требований законодательства в отношении оценки передаваемого в ломбард имущества соответствующее условие договора может быть признано ничтожным.

*Ломбард указывает в залоговом билете и сохранной квитанции неполную информацию*

Залоговый билет и сохранная квитанция относятся к бланкам строгой отчетности, форма которых утверждается в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 № 359 «О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники».

В соответствии со статьей 7 Закона о ломбардах залоговый билет должен содержать следующие положения и информацию:

1. наименование, адрес (место нахождения) ломбарда, а также адрес (место нахождения) территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда);
2. фамилия, имя, а также отчество заемщика, если иное не вытекает из федерального закона или национального обычая, дата его рождения, гражданство (для лица, не являющегося гражданином Российской Федерации), данные паспорта или иного удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации документа;
3. наименование и описание заложенной вещи, позволяющие ее идентифицировать, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
4. сумма оценки заложенной вещи;
5. сумма предоставленного займа;
6. дата и срок предоставления займа с указанием даты его возврата;
7. процентная ставка по займу (с обязательным указанием процентной ставки по займу, исчисляемой из расчета на один календарный год);
8. возможность и порядок досрочного (в том числе по частям) погашения займа или отсутствие такой возможности;
9. согласие или несогласие заемщика на то, что в случае неисполнения им обязательства, предусмотренного договором займа, обращение взыскания на заложенную вещь осуществляется без совершения исполнительной надписи нотариуса.

Залоговый билет также должен содержать информацию о том, что заемщик в случае невозвращения в установленный срок суммы предоставленного займа в любое время до продажи заложенной вещи имеет право прекратить обращение на нее взыскания и ее реализацию, исполнив предусмотренное договором займа и обеспеченное залогом обязательство.

Дополнительно залоговый билет должен содержать информацию о том, что заемщик имеет право в случае реализации заложенной вещи получить от ломбарда разницу, образовавшуюся в результате превышения суммы, вырученной при реализации заложенной вещи, или суммы ее оценки над суммой обязательств заемщика перед ломбардом, определяемой на день продажи, в случае возникновения такого превышения.

Как отмечается в статье 7 Закона о ломбардах, договор займа, заключенный с нарушением требований к содержанию залогового билета, может быть признан недействительным по иску одной из сторон.

Сохранная квитанция должна содержать следующие положения и информацию:

1. наименование, адрес (место нахождения) ломбарда, а также адрес (место нахождения) территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда);
2. фамилия, имя, а также отчество поклажедателя, если иное не вытекает из федерального закона или национального обычая, дата его рождения, гражданство (для лица, не являющегося гражданином Российской Федерации), данные паспорта или иного удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации документа;
3. наименование и описание сданной на хранение вещи, позволяющие ее идентифицировать, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
4. сумма оценки сданной на хранение вещи;
5. дата сдачи вещи на хранение и срок ее хранения;
6. технологические условия хранения вещи;
7. вознаграждение за хранение и порядок его уплаты.

Сохранная квитанция также должна содержать информацию о том, что поклажедатель в случае реализации не востребованной им вещи имеет право получить от ломбарда сумму, вырученную от продажи невостребованной вещи, или сумму ее оценки (наибольшую из указанных сумм) за вычетом расходов на ее хранение.

*Ломбард выставляет требование к залогодателю (должнику) сверх суммы заложенного имущества после реализации заложенного имущества с целью погашения обязательства*

В соответствии со статьей 8 Закона о ломбардах сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

1. сумму предоставленного займа;
2. проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа, при этом периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом или продажи ломбардом заложенной вещи, за исключением изъятия сданной на хранение вещи у поклажедателя.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

Согласно статье 358 ГК РФ и статье 13 Закона о ломбардах после продажи заложенной вещи этого требования ломбарда к залогодателю (должнику) погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации заложенного имущества, недостаточна для их полного удовлетворения.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

*Ломбард требует при возврате займа и уплате процентов уплатить неустойку  
 за несвоевременное погашение задолженности*

При обращении взыскания на невостребованные вещи заемщик или поклажедатель в любое время до продажи невостребованной вещи вправе прекратить обращение на нее взыскания, исполнив свои обязательства перед ломбардом (статья 12 Закона о ломбардах). При этом согласно статье 10 Закона о ломбардах в течение льготного месячного срока и далее вплоть до дня реализации заложенной вещи ломбард не вправе увеличивать процентную ставку по займу, предусмотренную договором займа, ухудшать условия хранения заложенной вещи, а также взимать плату за ее хранение.

В соответствии со статьей 8 Закона о ломбардах сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

1. сумму предоставленного займа;
2. проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа, при этом периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом или продажи ломбардом заложенной вещи, за исключением изъятия сданной на хранение вещи у поклажедателя.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

*Ломбард повреждает заложенное имущество*

Согласно статье 358 ГК РФ ломбард обязан страховать в пользу залогодателя за свой счет принятые в залог вещи в полной сумме их оценки, соответствующей ценам на вещи такого рода и такого качества, обычно устанавливаемым в торговле в момент их принятия в залог.

В соответствии с пунктом 1 статьи 6 Закона о ломбардах ломбард обязан страховать в пользу заемщика или поклажедателя за свой счет риск утраты и повреждения вещи, принятой в залог или на хранение. При этом согласно пункту 3 статьи 6 указанного Закона ломбард вправе страховать за свой счет иные риски, связанные с вещью, принятой в залог или на хранение. Как отмечается в части 4 статьи 358, ломбард несет ответственность за утрату заложенных вещей и их повреждение, если не докажет, что утрата, повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Принцип полного возмещения вреда, причиненного личности или имуществу потребителя, закреплен в пункте 1 статьи 1064 ГК. В соответствии указанным принципом потерпевший вправе требовать, как возмещения имущественного вреда, так и компенсации морального вреда.

Запрет понуждать заемщика или поклажедателя к страхованию вещи, принятой от него в залог или на хранение, за его счет, содержится в статье 6 Закона о ломбардах.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Залоговый билет;

Акт приема-передачи;

Сохранная квитанция.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 28.02.2017 N Ф03-251/2017 по делу  
№ А51-8694/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 09.07.2018 № Ф04-2641/2018  
по делу № А27-24769/2017;

Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 28.04.2017 № 05АП-2633/2017 по делу № А24-4886/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 29.04.2015 по делу   
№ А38-5591/2014;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 22.01.2015   
№ 18АП-14759/2014;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 05.03.2014 по делу  
№ А78-8858/2013;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 11.04.2014   
№ 17АП-2381/2014-АКу по делу № А60-46620/2013;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 28.02.2014 по делу   
№ А78-8859/2013;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.10.2013   
№ 18АП-10217/2013 по делу № А76-9277/2013;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.06.2011 по делу   
№ А12-6367/2011;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 12.05.2011 по делу  
№ А43-25240/2010.

*Суды общей юрисдикции:*

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 30.08.2018 по делу  
№ 33-16859/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 16.01.2018 по делу  
 № 33-83/2018;

Апелляционное определение Волгоградского областного суда от 26.09.2018 по делу  
№ 33-13184/2018;

Апелляционное определение Кировского областного суда от 04.02.2014 по делу № 33-218;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 09.01.2014 по делу № 33-141/2014;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 09.01.2014 по делу  
№ 33-15942/2013;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 23.01.2013 по делу № 33-372/2013;

Решение Нижегородского областного суда от 25.01.2012 по делу № 7-36/2012.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего вопросы кредитования граждан ломбардами, а также о возможных нарушениях прав потребителей при заключении с ломбардом договора займа и (или) договора хранения.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 15. Ведомственный стандарт «Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Комиссия – плата за услуги, которую банк взимает со своих клиентов;

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Неустойка – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства,   
в частности, в случае просрочки исполнения;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Разъяснение положений законодательства**

Досрочное исполнение договора не свидетельствует о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства, поскольку право заемщика досрочно исполнить обязательства по кредитному договору прямо предусмотрено Гражданским кодексом Российской Федерации   
(далее - ГК РФ).

В соответствии со статьей 315 и пунктом 2 статьи 810 ГК РФ сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, может быть возвращена досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за тридцать дней до дня такого возврата. Договором займа может быть установлен более короткий срок уведомления займодавца о намерении заемщика возвратить денежные средства досрочно.

Согласно статье 2 Федерального закона от 19.10.2011 № 284-ФЗ «О внесении изменений в статьи 809 и 810 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», возможность досрочного возвращения заемщиком суммы займа, предоставленного под проценты, при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за тридцать дней распространяется на отношения, возникшие из договоров займа, кредитных договоров, заключенных до дня вступления в силу указанного закона. Таким образом, если ранее для досрочного возврата долга требовалось согласие заимодавца, то в настоящее время заемщику требуется лишь уведомить заимодавца не позднее чем за 30 дней до дня предполагаемого погашения долга.

Если договор допускает погашение долга раньше, чем за 30 дней, необходимо соблюдать установленный договором порядок погашения, который, среди прочего, может включать требование о подаче заемщиком заявления о досрочном погашении и получении соответствующего разрешения заимодавца.

Согласно части 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Таким образом, включенное в договор условие о невозможности досрочного возврата кредита не соответствует закону и недействительно. Требование кредитной организации о взыскании неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита также незаконно и не подлежит удовлетворению.

Частью 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей также предусмотрено, что если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению в полном объеме.

Часть 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации предусматривает административную ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Кроме того, как установлено статьей 11 Федерального закона 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления. В течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа) заемщик имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования. Заемщик в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа), предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму потребительского кредита (займа) или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

Согласно части 4 статьи 11 Закона о потребительском кредите заемщик имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита (займа) или ее часть, уведомив об этом кредитора способом, установленным договором потребительского кредита (займа), не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского кредита (займа), если более короткий срок не установлен договором потребительского кредита (займа).

При этом в договоре потребительского кредита (займа) в случае частичного досрочного возврата потребительского кредита (займа) может быть установлено требование о досрочном возврате части потребительского кредита (займа) только в день совершения очередного платежа по договору потребительского кредита (займа) в соответствии с графиком платежей по договору потребительского кредита (займа), но не более тридцати календарных дней со дня уведомления кредитора о таком возврате с уплатой процентов за фактический срок кредитования (часть 5 статьи 11).

Часть 6 статьи 11 Закона о потребительском кредите предусматривает, что в случае досрочного возврата части потребительского кредита (займа), заемщик обязан уплатить кредитору проценты по договору потребительского кредита (займа) только на возвращаемую сумму потребительского кредита (займа) включительно до дня фактического возврата соответствующей части потребительского кредита (займа).

Как следует из Информации Банка России «Ответы на вопросы по применению Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», положения частей 5-7 статьи 11 Закона о потребительском кредите не исключают возможность определить в договоре более поздний (по сравнению с датой досрочного погашения) срок уплаты процентов на досрочно возвращаемую сумму потребительского кредита. Кредитор в соответствии с требованиями части 7 статьи 11 Закона о потребительском кредите в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления заемщика исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского кредита обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом, подлежащих уплате заемщиком на день уведомления кредитора о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию.

Как отмечается в письме Центрального банка Российской Федерации от 12.09.14 № 41-2-2-8/1655, расчет производится на основе действующих по состоянию на день уведомления кредитора о таком досрочном возврате условий договора потребительского кредита с учетом произведенных платежей заемщика по договору потребительского кредита. Для целей расчета датой фактического срока пользования потребительским кредитом является планируемая дата досрочного возврата, указанная в уведомлении заемщика, либо дата, исчисляемая исходя из определенного в соответствии с частью 4 статьи 11 Закона о потребительском кредите срока уведомления о досрочном возврате.

Следует отметить, что при досрочном погашении кредита итоговая сумма задолженности должна быть уменьшена на величину процентов, начисленных за период, когда кредитные средства должником не использовались. В пункте 5 Информационного письма Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 13.09.2011 № 147 «Обзор судебной практики разрешения споров, связанных с применением положений Гражданского кодекса Российской Федерации о кредитном договоре» отмечается, что по смыслу статьи 809 ГК РФ проценты являются платой за пользование заемщиком суммой займа. Таким образом, проценты, являющиеся платой за пользование денежными средствами, подлежат уплате только за период с даты выдачи кредита и до даты его полного возврата. Взыскание процентов за период, в котором пользование суммой займа не осуществлялось, не может происходить по правилам названной нормы.

Согласно части 8 статьи 11 Закона о потребительском кредите при досрочном возврате части потребительского кредита (займа) кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан предоставить заемщику полную стоимость потребительского кредита (займа) в случае, если досрочный возврат потребительского кредита (займа) привел к изменению полной стоимости потребительского кредита (займа), а также уточненный график платежей по договору потребительского кредита (займа), если такой график ранее предоставлялся заемщику. При этом досрочный возврат части потребительского кредита (займа) не влечет за собой необходимость изменения договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа) (часть 9 статьи 11 Закона о потребительском кредите).

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Основными документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров между потребителем и банком, являются:

Кредитный договор;

График погашения кредита;

Выданная финансовой организацией-заимодавцем справка о состоянии задолженности;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Иные документы, являющиеся приложением к кредитному договору (платежный документ, подтверждающий внесение денежных средств потребителем в счет уплаты комиссии за досрочное погашение кредита).

Дополнительные документы:

Расчет объема обязательств по уплате основного долга и процентов, составленный заемщиком;

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и физические страдания потребителя, в обоснование требования о компенсации морального вреда (при наличии).

**Судебная практика**

*Арбитражные суды*

Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 № 147 «Обзор судебной практики разрешения споров, связанных с применением положений Гражданского кодекса Российской Федерации о кредитном договоре»;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 07.06.2018 № Ф06-32127/2018 по делу  
№ А65-19273/2017;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 05.12.2017 № Ф02-6327/2017  
по делу № А58-7052/2016;

Постановление арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 31.07.2015 по делу   
№ А78-12324/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 20.12.2013 № Ф09-13294/13  
 по делу № А60-34119/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 12.05.2009   
№ Ф03-1875/2009;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 13.08.2012 по делу   
№ А56-55346/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 30.08.2010 № Ф09-6661/10-С1 по делу N А47-116/2010;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 25.02.2013 № Ф09-152/13   
по делу № А47-7698/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 18.08.2008   
№ Ф03-А04/08-2/3341 по делу № А04-1478/08-16/55;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 03.09.2014 № 06АП-4669/2014;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 03.02.2014   
№ 18АП-13799/2013;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 16.12.2013 № 09АП-38130/2013  
по делу № А40-107876/13;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 23.10.2013 № 09АП-34330/2013-АК   
по делу № А40-64711/13;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2013 № 09АП-4469/2013-АК   
по делу № А40-116880/12-33-74.

*Суды общей юрисдикции*

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 23.01.2018 по делу   
№ 33-208/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 05.05.2016 по делу  
№ 33-8407/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Саха (Якутия) от 21.06.2017 по делу   
№ 33-2329/2017

Апелляционное определение Самарского областного суда от 21.03.2018 по делу № 33-3131/2018;

Апелляционное определение Московского городского суда от 24.12.2015 по делу № 33-48566/2015;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 28.05.2014 по делу № 33-4939/2014;

Апелляционное определение Липецкого областного суда от 24.12.2012 по делу № 33-3115/2012;

Апелляционное определение Орловского областного суда от 14.08.2012 по делу № 33-1511.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о том, что условия кредитного договора о запрете досрочного возврата кредита в течение определенного времени, а также о взимании банком комиссии или неустойки за досрочный возврат кредита нарушают права потребителя. Заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично. В течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа) заемщик имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования. Заемщик в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа), предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму потребительского кредита (займа) или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 16. Ведомственный стандарт «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования.

**Разъяснение положений законодательства**

По общему правилу, закрепленному пунктом 2 статьи 1 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), граждане (физические лица) и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договоров и в определении любых, не противоречащих законодательству, условий договора. Согласно статье 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора и могут заключать договор как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами. Однако любой договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами, действующим в момент его заключения (статья 422 ГК РФ).

Одностороннее изменение условий обязательства не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом (статья 310 ГК РФ).

Статьей 450 ГК РФ установлено, что изменение договора возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено ГК РФ, другими законами или договором, а также в судебном порядке.

Как отмечено в постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 03.02.1996 «О банках и банковской деятельности», гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, то есть для банков.

Законодательством установлены определенные ограничения для банков относительно возможности одностороннего изменения условий кредитных договоров, заключенных с потребителями.

В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» по кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или уменьшить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

При этом согласно пункту 16 статьи 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа). При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Иных случаев возможности одностороннего изменений условий договора со стороны банка законом не предусмотрено. Таким образом, включение банком в кредитный договор, заключаемый с заемщиком-гражданином, условия о возможности одностороннего изменения договора в отношении иных случаев, особенно тех, которые могут привести к ухудшению его положения, не допускается и ущемляет установленные законом права потребителя.

Кроме того, любое изменение условий договора должно основываться на свободном волеизъявлении его сторон - заемщику во всех случаях должна быть предоставлена свобода выбора при заключении договора на конкретных условиях, все условия договора, в том числе дополнительные, должны быть им согласованы. При этом изменение договора возможно только по дополнительному соглашению сторон или в судебном порядке, если иное не предусмотрено законом.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (пункт 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В пункте 76 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что ничтожными являются условия сделки, заключенной с потребителем, не соответствующие актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (статья 3, пункты 4 и 5 статьи. 426 ГК РФ), а также условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей.

Таким образом, договор (либо отдельные его условия), заключенный с потребителем с указанными нарушениями, признается недействительным как ничтожная сделка.

Как установлено статьей 181 ГК РФ, срок исковой давности по требованиям о применении последствий недействительности ничтожной сделки и о признании такой сделки недействительной составляет три года. Течение срока исковой давности по указанным требованиям начинается со дня, когда началось исполнение ничтожной сделки, а в случае предъявления иска лицом, не являющимся стороной сделки, со дня, когда это лицо узнало или должно было узнать о начале ее исполнения. При этом срок исковой давности для лица, не являющегося стороной сделки, во всяком случае не может превышать десять лет со дня начала исполнения сделки. Данное правило относится и к требованиям о признании недействительными отдельных условий договора.

Следует отметить, что при наличии уважительных причин, связанных с личностью истца (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п., такие причины имели место в последние шесть месяцев течения срока исковой давности) срок исковой давности может быть восстановлен судом по ходатайству истца (статья 205 ГК РФ).

Согласно статье 180 ГК РФ недействительность части сделки не влечет недействительности прочих ее частей, если можно предположить, что сделка была бы совершена и без включения недействительной ее части. Таким образом, признание недействительным условий кредитного договора в части права банка на одностороннее изменение условий кредитного договора, нарушающих права потребителя, не влечет недействительности кредитного договора в целом.

Согласно пункту 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

В соответствии с пунктом 1 статьи 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), также обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ. На сумму неосновательного денежного обогащения подлежат начислению проценты за пользование чужими средствами (статья 395 ГК РФ) с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности получения или сбережения денежных средств (пункт 2 статьи 1107 ГК РФ).

Кроме того, в соответствии со статьей 151 ГК РФ 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.

Часть 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации также предусматривает административную ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от одной до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

**Основные документы для обоснования законности требований потребителя**

Договор кредитования со всеми приложениями заключенный между кредитной организацией (банком) и заемщиком (потребителем).

При обращении в суд кроме указанных документов необходимы документы, подтверждающие досудебный порядок урегулирования спора, ответ кредитной организации (банка), документы подтверждающие убытки, а также документы, подтверждающие причинение морального вреда.

**Судебная практика**

Постановление Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности»

*Арбитражные суды*

Определение Верховного Суда РФ от 30.10.2018 № 306-КГ18-17217 по делу № А12-124/2018;

Определение Верховного Суда РФ от 03.05.2017 №306-АД17-3698 по делу № А65-15585/2016;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 01.08.2018 № Ф02-2868/2018   
по делу № А78-14037/2017;

Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 06.03.2017 № Ф08-986/2017   
по делу № А63-3286/2016;

Постановление Арбитражного суда Московского округа от 10.03.2016 № Ф05-1492/2016 по делу  
№ А41-42472/15;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.02.2017 № Ф01-37/2017 по делу № А17-5262/2016;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 16.06.2014   
по делу № А33-15883/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 04.03.2013 по делу   
№ А56-20486/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 26.03.2014  
№ Ф03-907/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 14.03.2014 по делу   
№ А31-2067/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 30.09.2013 по делу № А78-1049/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 25.02.2013 № Ф09-152/13   
по делу № А47-7698/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 06.02.2013 по делу   
№ А43-14552/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 20.12.2013 № Ф09-13294/13  
по делу № А60-34119/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 12.09.2012 № Ф09-7113/12 по делу № А47-10922/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 30.08.2010 № Ф09-6661/10-С1 по делу № А47-116/2010;

Постановление Пятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 07.07.2016 № 15АП-9042/2016   
по делу № А53-5584/2016;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 18.12.2014 по делу   
№ А44-4337/2014;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 08.05.2014 по делу  
№ А79-7299/2013;

Постановление Шестнадцатого арбитражного апелляционного суда от 05.11.2013 по делу  
№ А63-5736/2013;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.11.2011   
№ 17АП-11160/2011-АК по делу № А50-13235/2011.

*Суды общей юрисдикции*

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении»;

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»;

Определение Верховного суда Удмуртской Республики от 12.03.2012 по делу № 33-465/2012;

Апелляционное определение Воронежского областного суда от 12.07.2018 по делу № 33-3830/2018;

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 10.05.2018 по делу № 11-6029/2018;

Апелляционное определение Псковского областного суда от 03.05.2018 по делу № 33-518/2018;

Апелляционное определение Иркутского областного суда от 16.06.2016 по делу № 33-8204/2016;

Апелляционное определение Орловского областного суда от 23.06.2015 по делу N 33-1535;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 28.10.2015 по делу № 33-7288/15;

Апелляционное определение Московского городского суда от 10.03.2015. по делу № 33-4972;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 30.10.2013 по делу № 33-5013/2013;

Апелляционное определение Тамбовского областного суда от 08.07.2013 по делу № 33-1760;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 07.05.2013 по делу № 33-2484/13;

Определение Пермского краевого апелляционного суда от 13.01.2016 по делу № 33-17;

Определение Свердловского областного суда от 27.08.2013 по делу № 33-10295/2013.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о том, что включение в договор условий, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора, не допускается, за исключением случаев, установленных законодательством. Кредитор вправе изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа). При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора  
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 17. Ведомственный стандарт «Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Банк - кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

Банковский счет – расчетный (текущий) и иные счета в банках, открытые на основании договора банковского счета, включая счета в банках, открытые на основании договора банковского счета в драгоценных металлах;

Безакцептное (бесспорное) списание денежных средств – списание банком денежных средств с банковского счета без распоряжения владельца счета;

Договор банковского счета – договор, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

**Разъяснение положений законодательства**

Как следует из пункта 1 статьи 845 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), предмет договора банковского счета включает обязанность банка по принятию и зачислению денежных средств, которые поступают на счет, открытый клиенту (владельцу счета), выполнению распоряжений клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведению других операций по счету.

Договор банковского счета может быть заключен и с потребителями - физическими лицами. На такие случаи распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Согласно пункта 2 статьи 845 ГК РФ банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. В этой связи в соответствии со статьей 852 ГК РФ за пользование денежными средствами, находящимися на банковском счете клиента, банк уплачивает проценты в размере, определяемом договором банковского счета, сумма которых зачисляется на счет. Сумма процентов зачисляется на счет в сроки, предусмотренные договором, а в случае, когда такие сроки договором не предусмотрены, по истечении каждого квартала. Следует отметить, что по согласованию сторон договор банковского счета может содержать условие о том, что банк не уплачивает проценты за пользование имеющимися на банковском счете клиента денежными средствами.

Договором банковского счета может быть установлено право банка самостоятельно удерживать суммы комиссии за расчетное обслуживание счета из числящихся на нем средств.

В соответствии с пунктом 3 статьи 845 ГК РФ банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие, не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Согласно статье 858 ГК РФ ограничение прав клиента по распоряжению денежными средствами, находящимися на счете, допускается только при наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счете, или приостановлении операций по счету, в том числе блокировании (замораживании) денежных средств в случаях, предусмотренных законом.

Банк гарантирует тайну банковского счета, операций по счету и сведений о клиенте. В случае разглашения банком сведений, составляющих банковскую тайну, клиент, права которого нарушены, вправе потребовать от банка возмещения причиненных убытков (статья 857 ГК РФ).

Перечень сведений, относящихся к банковской тайне, а также лиц, которые вправе получать такие сведения, содержится в статье 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках).

Как установлено данной статьей, справки по счетам и вкладам физических лиц выдаются кредитной организацией им самим, судам, органам принудительного исполнения судебных актов, актов других органов и должностных лиц, организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, при наступлении страховых случаев, предусмотренных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», а при наличии согласия руководителя следственного органа - органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве.

Кроме того, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц выдаются на основании судебного решения кредитной организацией должностным лицам органов, уполномоченных осуществлять оперативно-розыскную деятельность, при выполнении ими функций по выявлению, предупреждению и пресечению преступлений по их запросам, направляемым в суд в порядке, предусмотренном статьей 9 Федерального закона от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности», при наличии сведений о признаках подготавливаемых, совершаемых или совершенных преступлений, а также о лицах, их подготавливающих, совершающих или совершивших, если нет достаточных данных для решения вопроса о возбуждении уголовного дела. Перечни указанных должностных лиц устанавливаются нормативными правовыми актами соответствующих федеральных органов исполнительной власти.

Справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц также выдаются кредитной организацией руководителям (должностным лицам) федеральных государственных органов, перечень которых определяется Президентом Российской Федерации, Председателю Центрального банка Российской Федерации, высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), руководителям Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц - также руководителям государственных корпораций, публично-правовых компаний при наличии запроса, направленного в порядке, определяемом Президентом Российской Федерации, в случае проведения в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции проверки достоверности и полноты сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, соблюдения запретов, ограничений, исполнения обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ  
«О противодействии коррупции» и другими федеральными законами, в отношении:

1. граждан, претендующих на замещение государственных должностей Российской Федерации, если федеральным конституционным законом или федеральным законом не установлен иной порядок проверки указанных сведений;
2. граждан, претендующих на замещение должности судьи;
3. граждан, претендующих на замещение государственных должностей субъектов Российской Федерации, должностей глав муниципальных образований, муниципальных должностей, замещаемых на постоянной основе;
4. граждан, претендующих на замещение должностей федеральной государственной службы, должностей государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, должностей муниципальной службы;
5. граждан, претендующих на замещение должностей членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должностей в Центральном банке Российской Федерации;
6. граждан, претендующих на замещение должностей руководителя (единоличного исполнительного органа), заместителей руководителя, членов правления (коллегиального исполнительного органа), исполнение обязанностей по которым осуществляется на постоянной основе, в государственной корпорации, Пенсионном фонде Российской Федерации, Фонде социального страхования Российской Федерации, Федеральном фонде обязательного медицинского страхования, иных организациях, создаваемых Российской Федерацией на основании федеральных законов;
7. граждан, претендующих на замещение должностей руководителей государственных (муниципальных) учреждений;
8. граждан, претендующих на замещение отдельных должностей на основании трудового договора в организациях, создаваемых для выполнения задач, поставленных перед федеральными государственными органами;
9. лиц, замещающих должности, указанные в пунктах 1 - 6;
10. супруг (супругов) и несовершеннолетних детей граждан и лиц, указанных в пунктах 1 - 7.

Справки по счетам и вкладам в случае смерти их владельцев выдаются кредитной организацией лицам, указанным владельцем счета или вклада в сделанном кредитной организации завещательном распоряжении, нотариальным конторам по находящимся в их производстве наследственным делам о вкладах умерших вкладчиков, а в отношении счетов иностранных граждан - консульским учреждениям иностранных государств.

Кроме того, информация об операциях, о счетах и вкладах физических лиц представляется кредитными организациями в уполномоченный орган, осуществляющий функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в случаях, порядке и объеме, которые предусмотрены Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Сведения о наличии счетов, вкладов (депозитов) и (или) об остатках денежных средств на счетах, вкладах (депозитах), по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) физических лиц предоставляются кредитной организацией налоговым органам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора банковского счета и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк отказывается заключать договор банковского счета[[47]](#footnote-48)*

Банк обязан заключить договор банковского счета с клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на условиях, которые объявлены банком для открытия счетов данного вида и отвечают требованиям, предусмотренным законом и установленными согласно ему банковскими правилами (пункт 2 статьи 846 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 3 статьи 846 ГК РФ банковский счет может быть открыт на условиях использования электронного средства платежа. К отношениям по договору банковского счета с использованием электронного средства платежа нормы главы 45 ГК РФ применяются, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе (пункт 7 статьи 845 ГК РФ).

В случае, когда коммерческим банком на основании действующего законодательства, банковских правил разработан и объявлен договор банковского счета определенного вида, содержащий единые для всех обратившихся условия (цена услуг банка, размер процентов, уплачиваемых банком за пользование денежными средствами, находящимися на счете клиента, и т.д.), банк в соответствии с пунктом 2 статьи 846 ГК РФ обязан заключить такой договор с любым клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на указанных условиях.

В соответствии с пунктом 5.2 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» кредитная организация вправе отказаться от заключения договора банковского счета в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

*Банк осуществляет безакцептное списание денежных средств без распоряжения  
 потребителя-клиента (например, в счет погашения задолженности по кредиту)*

Согласно статье 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

Списание денежных средств, находящихся на счете, без распоряжения клиента допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом (статья 854 ГК РФ). При этом банк вправе произвести списание денежных средств на основании исполнительного листа только со счета, открытого в соответствующем отделении банка, в которое предъявлен исполнительный лист.

Как следует из Определения Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 26.10.2011   
№ ВАС-14029/11 по делу № А39-3331/2010 и аналогичной судебной практики, договор банковского счета может содержать условие о праве банка в безакцептном порядке удерживать со счета клиента комиссию за совершение определенных операций.

В постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности», разъяснено, что гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, то есть для банков.

Согласно пункту 21 совместного постановления Пленумов Верховного Суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.10.1998 № 13/14 необоснованным списанием денежных средств с расчетного счета клиента является списание, произведенное в сумме, большей, чем предусмотрено платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования не причиняла вред его имуществу. Требования, которые должны обеспечивать предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Условие кредитного договора, предусматривающее право банка на распоряжение денежными средствами клиента-заемщика - физического лица, находящимися на любых открытых в банке счетах, в счет погашения задолженности по кредитному договору, без распоряжения клиента, нарушает права потребителя, недействительно и его включение в договор образует состав административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, а именно - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей.

Кроме того, практика заключения трехстороннего дополнительного соглашения к договору банковского счета, в соответствии с которым банк вправе по требованию другого банка, предоставившего кредит клиенту, осуществлять безакцептное списание денежных средств со счета последнего, противоречит законодательству. Сторонами по договору банковского счета являются банк и клиент. Все изменения и дополнения к договору в соответствии с требованиями статьи 450 ГК РФ возможны по соглашению сторон договора. Третьи лица, не являющиеся стороной по договору банковского счета, не могут являться стороной по изменению условий договора банковского счета.

*Банк нарушает условия взимания комиссий, предусмотренных в договоре банковского счета*

Согласно пункту 1 статьи 851 ГК РФ в случаях, предусмотренных договором банковского счета, клиент оплачивает услуги банка по совершению операций с денежными средствами, находящимися на счете.

Плата за указанные услуги может взиматься банком по истечении каждого квартала из денежных средств клиента, находящихся на счете, если иное не предусмотрено договором банковского счета. Если договором банковского счета установлен срок для списания без распоряжения клиента комиссии за совершение отдельных операций, то списание ее в иной срок не может производиться без акцепта клиента.

В соответствии со статьей 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Поскольку одной из сторон договора банковского счета является потребитель, то односторонний отказ от исполнения обязательства либо одностороннее изменение условий обязательства допустим только в случаях, предусмотренных законом.

Статьей 29 Закона о банках предусмотрено, что комиссионное вознаграждение по операциям устанавливается кредитной организацией по соглашению с клиентом. Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом. Плата за совершение отдельных банковских операций, списанная банком по индивидуальному тарифу, увеличенному и установленному банком в отношении клиента без каких-либо правовых оснований, с нарушением установленного договором порядка, является неосновательным обогащением банка. В соответствии со статьей 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ.

Следует подчеркнуть, что при исполнении предъявленного к взысканию исполнительного документа банк не вправе удержать со взыскателя комиссионное вознаграждение за исполнение инкассового поручения. Такая комиссия подлежит удовлетворению за счет должника, являющегося клиентом банка. Расходы по совершению исполнительных действий в соответствии со статьей 117 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» возмещаются лицам, их понесшим, за счет должника.

*Банк несвоевременно осуществляет перевод денежных средств по поручению клиента*

В соответствии со статьей 849 ГК РФ банк обязан по распоряжению клиента выдавать или списывать со счета денежные средства клиента не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если иные сроки не предусмотрены законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета. Кроме того, банк обязан зачислять поступившие для клиента денежные средства не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

Как отмечается в пункте 1 статьи 855 ГК РФ, при наличии на счете денежных средств, сумма которых достаточна для удовлетворения всех требований, предъявленных к счету, списание этих средств со счета осуществляется в порядке поступления распоряжений клиента и других документов на списание (календарная очередность), если иное не предусмотрено законом.

В случае несвоевременного зачисления банком на счет клиента поступивших клиенту денежных средств, необоснованного списания банком денежных средств, а также невыполнения или несвоевременного выполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, которые предусмотрены статьей 395 ГК РФ, независимо от уплаты процентов, предусмотренных пунктом 1 статьи 852 ГК РФ (проценты за пользование банком денежными средствами).

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Договор банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и физические страдания потребителя (при наличии), в обоснование компенсации морального вреда.

**Судебная практика**

Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности»;

Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ № 14 от 08.10.1998 «О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами».

*Арбитражные суды:*

Определение Верховного Суда РФ от 24.04.2017 № 306-КГ17-5044 по делу № А12-35236/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 03.07.2017 N 304-КГ17-7538 по делу № А27-15901/2016;

Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 26.10.2011 № ВАС-14029/11 по делу   
№ А39-3331/2010;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 20.04.2018 № Ф02-995/2018   
по делу № А19-12781/2017;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 25.06.2018 № Ф04-2453/2018  
по делу № А75-5755/2017;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 03.05.2017 № Ф06-20112/2017 по делу № А12-44540/2016;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 04.02.2014 по делу   
№ А53-10190/2013;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 16.05.2017 по делу   
№ А33-26313/2016;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 19.05.2016 по делу   
№ А78-81/2016;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 02.11.2015 по делу   
№ А56-4991/2015;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 27.01.2015   
№ 18АП-15466/2014 по делу № А34-5863/2014;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.10.2014   
№ 17АП-11375/2014-АК по делу N А60-17135/2014;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 11.06.2014 по делу  
№ А65-2007/2014;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 11.03.2014 № 06АП-472/2014   
по делу № А04-6704/2013;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 29.05.2014 № 09АП-13728/2014-АК   
по делу № А40-177736/2013;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 24.09.2013 № 09АП-27765/2013   
по делу № А40-40083/13;

Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда от 27.05.2013 по делу   
№ А41-39182/12.

*Суды общей юрисдикции:*

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 02.08.2018 № 33-3046/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Марий Эл от 20.08.2013 по делу  
№ 33-1473/2013;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 16.07.2013   
по делу № 33-8765/2013;

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 16.10.2018 по делу № 33-7727/2018;

Апелляционное определение Приморского краевого суда от 17.09.2018 по делу № 33-7521/2018;

Апелляционное определение Приморского краевого суда от 14.11.2017 № 33-11280/2017.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему, а также о возможных нарушениях прав потребителей.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 18. Ведомственный стандарт «Взимание платежей за обслуживание ссудного счета» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Кредитный договор – договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита;

Ссудный счет – счет, используемый для отражения в балансе банка образования и погашения ссудной задолженности, то есть операций по предоставлению заемщикам и возврату ими денежных средств (кредитов) в соответствии с заключенными кредитными договорами.

**Разъяснение положений законодательства**

Пунктом 1 статьи 809 ГК РФ установлено, что, если иное не предусмотрено законом или договором займа, займодавец имеет право на получение с заемщика процентов за пользование займом в размерах и в порядке, которые определены договором. При отсутствии в договоре условия о размере процентов за пользование займом их размер определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.

Как следует из пункта 1 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), заемщик обязуется осуществлять платежи по погашению суммы основного долга и проценты за предоставление банком кредита, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита.

Согласно статьям 845-848, 859 ГК РФ и Федеральному закону от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках) открытие банковского счета является правом, а не обязанностью граждан.

В соответствии с частью 1 статьи 29 Закона о банках процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, в том числе определение величины процентной ставки по кредиту в зависимости от изменения условий, предусмотренных в кредитном договоре, процентные ставки по вкладам (депозитам) и комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц отнесено к банковским операциям (статья 5 Закона о банках).

На основании статей 4, 56 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации» Банк России устанавливает обязательные для кредитных организаций правила проведения банковских операций и ведения бухгалтерского счета.

Центральный банк Российской Федерации в Информационном письме от 29.08.2003 № 4 указал на то, что ссудные счета не являются банковскими счетами по смыслу ГК РФ и используются лишь для отражения в балансе банка образования и погашения ссудной задолженности, то есть операций по предоставлению заемщикам и возврату ими денежных средств (кредитов) в соответствии с заключенными кредитными договорами.

Таким образом, действия банка по открытию и ведению ссудного счета нельзя квалифицировать как самостоятельную и оплачиваемую потребителем банковскую услугу. Действия банка по взиманию платы за открытие и ведение ссудного счета ущемляют установленные законом права потребителей.

В соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, и если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

Согласно пункту 1 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Часть 2 статьи 14.8 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации предусматривает административную ответственность за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти до двадцати тысяч рублей.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Кредитный договор;

График погашения кредита;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Иные документы, являющиеся приложением к кредитному договору (платежный документ, подтверждающий внесение денежных средств потребителем в счет оплаты обслуживания ссудного счета, открываемого банком в рамках кредитного договора).

**Судебная практика**

*Арбитражные суды*

Постановление Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 17.11.2009 № 8274/09 по делу   
№ А50-17244/2008;

Постановление Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 02.03.2010 № 7171/09 по делу   
№ А40-10023/08-146-139;

Постановление Арбитражного суда Московского округа от 05.07.2018 № Ф05-10141/2018 по делу № А40-193516/2017;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 20.10.2017 № Ф01-3764/2017 по делу   
№ А17-5617/2016,

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 27.06.2018 № Ф01-4124/2017 по делу   
№ А17-5617/2016;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 19.10.2017 № Ф02-4922/2017   
по делу № А19-2295/2017;

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 17.03.2016 № Ф09-280/16 по делу  
№ А60-9701/2015;

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 15.07.2014 по делу   
№ А12-29870/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 02.07.2013 по делу   
№ А65-23934/2012;

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 27.01.2015 № Ф03-6219/2014   
по делу № А04-3916/2014;

Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 26.05.2015 по делу № 33-4816/15;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 24.06.2014 по делу   
№ А55-24970/2013;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 20.05.2014 по делу   
№ А12-29900/2013;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 12.08.2013 по делу  
№ А43-4500/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 30.07.2013 № Ф09-6541/13   
по делу № А07-985/2012;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 15.05.2013 по делу   
№ А33-14188/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 06.07.2012 по делу   
№ А14-5037/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 03.04.2012 по делу  
№ А65-10352/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 13.10.2011 по делу №А70-1419/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 30.08.2010 № Ф09-6661/10-С1 по делу № А47-116/2010;

Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 18.08.2008   
№ Ф03-А04/08-2/3341 по делу № А04-1478/08-16/55;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 30.01.2012 по делу   
№ А43-22033/2011;

Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 14.08.2012 по делу   
№ А28-8920/2011;

Постановление Девятого арбитражного суда от 16.01.2014 № 09АП-43362/2013-АК по делу  
 № А40-91967/13.

*Суды общей юрисдикции*

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 06.08.2015 по делу   
№ 33-11557/2015;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 28.10.2014 по делу  
№ 33-15226/2014;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 06.03.2014 по делу   
№ 33-3211/2014;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Марий Эл от 17.04.2014 по делу   
№ 33-632;

Постановление Президиума Оренбургского областного суда от 02.04.2018 № 44г-38/2018;

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 25.04.2018 по делу № 33-2389/2018;

Апелляционное определение Ленинградского областного суда от 01.03.2018 № 33-1309/2018;

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 17.11.2016 по делу   
№ 11-16201/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 05.10.2016 по делу № 33-13550/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 03.08.2016 № 33-10300/2016;

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 27.07.2016 по делу № 33-9905/2016;

Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 15.03.2016 по делу № 33-2990/2016;

Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 24.10.2014 по делу № 33-6848;

Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 06.06.2014 по делу № 33-3242/14;

Апелляционное определение Самарского областного суда от 28.05.2014 по делу № 33-5153/2014;

Апелляционное определение Омского областного суда от 02.04.2014 по делу N 33-2109/14;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 12.03.2014 по делу № 33-883/2014;

Определение Калужского областного суда от 27.01.2014 по делу № 33-78/2014.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о том, что ссудные счета не являются банковскими счетами и используются банками в целях отражения в балансе задолженности заемщика банка по выданным ссудам. Действия банка по открытию и ведению ссудного счета нельзя квалифицировать как самостоятельную банковскую услугу. Условия договора о плате за открытие и ведение ссудного счета нарушают установленные законом права потребителей.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, заявлений в иные надзорные органы, исковых заявлений и дополнений к ним, ходатайств, апелляционных, кассационных и иных жалоб, пояснений, и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

Приложение 19. Ведомственный стандарт «Пользование банковской картой» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Банковская карта – электронное средство платежа, используемое для совершения финансовых операций ее держателем в пределах доступной ему на банковском счету суммы;

Банкомат – автоматическое (без участия уполномоченного лица кредитной организации, или банковского платежного агента, или банковского платежного субагента) устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и (или) приема наличных денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, и передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств;

Банк-эквайер (или эквайрер, обслуживающий банк) – кредитная организация, осуществляющая расчеты с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдачу наличных денежных средств держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций;

Банк-эмитент – кредитная организация, выпускающая в обращение (эмитирующая) банковские карты), и гарантирующая выполнение финансовых обязательств, возникающих в ходе их использования держателями;

Держатель банковской карты – физическое или юридическое лицо, являющееся правомочным пользователем банковской карты;

Импринтер (англ. imprinter) – механическое устройство, предназначенное для переноса оттиска рельефных реквизитов банковской карты на документ, составленный на бумажном носителе;

ПИН-код (PIN) – персональный идентификационный номер (секретный код), используемый держателем банковской карты при проведении операций в качестве аналога собственноручной подписи, с помощью которого производится аутентификация держателя карты;

Срок действия банковской карты – период времени, в течение которого возможно осуществление финансовых операций с использованием банковской карты. Информация о сроке действия банковской карты расположена на лицевой части карты;

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств;

POS-терминал – электронный терминал, установленный в организации торговли (услуг), предназначенный для проведения операций по оплате товаров и услуг с использованием банковской карты.

**Разъяснение положений законодательства**

В соответствии со статьей 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При этом обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт не распространяется на субъектов предпринимательской деятельности, у которых доход от осуществления предпринимательской деятельности, определяемый в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, за предшествующий календарный год не превышает предельные значения, установленные Правительством Российской Федерации для микропредприятий. Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 04.04.2016 № 265 «О предельных значениях дохода, полученного от осуществления предпринимательской деятельности, для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства» указанное предельное значение для микропредприятий составляет 20 млн. рублей.

В соответствии с Федеральным законом от 01.05.2017 № 88-ФЗ «О внесении изменений в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон   
«О национальной платежной системе» с 1 октября 2017 г. обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов распространяется на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Предусмотрены два случая, при которых продавец (исполнитель) освобождается от указанной обязанности:

1. место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
2. выручка от реализации товаров в торговом объекте составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

Кредитные организации осуществляют выпуск банковских карт в соответствии с «Положением об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденным Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение № 266-П). Выпуск кредитной организацией банковских карт для физических лиц осуществляется на основании договора банковского счета в соответствии с главой 45 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ). Держателем банковской карты является физическое или юридическое лицо, являющееся ее правомочным пользователем.

В соответствии с пунктом 1.5 Положения № 266-П кредитная организация вправе осуществлять эмиссию банковских карт следующих видов: расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (далее - держатели).

Расчетная (дебетовая) карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией - эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

Кредитная карта как электронное средство платежа используется для совершения ее держателем операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Предоплаченная карта как электронное средство платежа используется для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств кредитной организации - эмитенту в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон о национальной платежной системе).

Следует учитывать, что банковская карта может быть как именной (с нанесенной на ее лицевую сторону информацией об имени и фамилии держателя, так и анонимной (без таких реквизитов).

Согласно Положению № 266-П клиент - физическое лицо осуществляет с использованием банковской карты следующие операции:

* получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на территории Российской Федерации;
* получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;
* оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, а также в иностранной валюте - за пределами территории Российской Федерации;
* иные операции в валюте Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлен запрет (ограничение) на их совершение;
* иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.

При совершении операции с использованием платежной карты составляются документы на бумажном носителе и (или) в электронной форме (далее - документ по операциям с использованием платежной карты). Документ по операциям с использованием платежной карты является основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и (или) служит подтверждением их совершения. Документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты:

* идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных карт;
* вид операции;
* дата совершения операции;
* сумма операции;
* валюта операции;
* сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайрер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии);
* код авторизации;
* реквизиты платежной карты.

Документ по операциям с использованием платежной карты может содержать дополнительные реквизиты, установленные внутрибанковскими правилами.

В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-I «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках) кредитная организация - владелец банкомата обязана информировать держателя платежной карты до момента осуществления им расчетов с использованием платежной карты, передачи им распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по его банковским счетам с использованием банкоматов, принадлежащих этой кредитной организации, предупреждающей надписью, отражаемой на экране банкомата, о размере комиссионного вознаграждения, установленного кредитной организацией - владельцем банкомата и взимаемого ею за совершение указанных операций в дополнение к вознаграждению, установленному договором между кредитной организацией, осуществившей выпуск платежной карты, и держателем этой карты, либо об отсутствии такого вознаграждения, а также отражать по итогам этих операций информацию о комиссионном вознаграждении кредитной организации - владельца банкомата в случае взимания такого вознаграждения на чеке банкомата либо об отсутствии такого вознаграждения.

Следует отметить, что безналичная оплата товаров и услуг осуществляется на условиях и согласно порядку, действующему в организации торговли или услуг, принимающей карту. В частности, сотрудник организации, принимающей карту, может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность держателя карты. Регистрация безналичной оплаты товаров (услуг) производится с помощью специального оборудования: импринтера или POS-терминала с оформлением документа о проведенной операции в трех или двух экземплярах, соответственно.

Держатель банковской карты обязан подписать один или два экземпляра документа, предназначенных для принимающей карту организации. При этом один экземпляр документа, подписанный сотрудником принимающей карту организации, остается у держателя карты. Документ обязательно содержит реквизиты карты, наименование и координаты принимающей карту организации, дату и сумму операции. Держатель банковской карты не обязан подписывать никаких документов о совершенной операции, если не указана сумма операции. Прежде, чем подписать документ, держателю следует убедиться в правильности указанной в документе суммы. Подпись держателя банковской карты подтверждает факт совершения операции по карте и является обязательством оплатить сумму операции.

Если держатель отказывается от приобретения товара или услуги, необходимо отменить авторизацию, оформив соответствующий документ. В противном случае все последующие авторизации в течение 30 календарных дней будут проводиться от суммы средств на карточном счете за вычетом блокированной суммы. Сотрудник принимающей карту организации должен предоставить экземпляр документа об отмене авторизации держателю банковской карты.

Как отмечается в пункте 1 письма Центрального банка Российской Федерации от 01.08.2011 № 112-Т «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты», при возврате товара (отказе от услуги) физическим лицом в торгово-сервисном предприятии (далее - ТСП), ранее оплаченного с использованием платежной карты, кредитная организация - эквайрер, предоставляющая услуги по оплате товаров (услуг) посредством платежных карт в данном ТСП, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в данную кредитную организацию реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), осуществляет возврат денежных средств в адрес кредитной организации - эмитента.

Кредитная организация - эмитент на основании реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), а также в соответствии с внутрибанковскими правилами и договором между кредитной организацией - эмитентом и физическим лицом - держателем платежной карты восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты, лимит кредитной карты, установленный в соответствии с условиями кредитного договора, лимит предоплаченной карты и обеспечивает возможность совершения операций с ее использованием с учетом восстановленного лимита данной платежной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию - эмитент указанного реестра платежей или электронного журнала.

Как отмечается в пункте 2 указанного письма Банка России, кредитные организации (эмитенты и эквайреры) определяют во внутрибанковских правилах порядок возврата денежных средств физическому лицу - держателю платежной карты при возврате им товара (отказе от услуги) в ТСП, ранее оплаченного с использованием платежной карты, в том числе в случае, когда у физического лица отсутствует возможность предоставления в ТСП платежной карты, с использованием которой ранее была совершена оплата данного товара (услуги) (например, в случае утраты платежной карты, смены номера платежной карты при ее перевыпуске, закрытия банковского счета, открытого для совершения операций с использованием банковской карты и т.д.).

Дополнительные разъяснения содержатся в Указании Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов». Согласно пункту 2 Указания Банка России индивидуальные предприниматели и юридические лица (далее - участники наличных расчетов) не вправе расходовать поступившие в их кассы наличные деньги в валюте Российской Федерации за проданные ими товары, выполненные ими работы и (или) оказанные ими услуги, а также полученные в качестве страховых премий, за исключением следующих целей:

* выплаты работникам, включенные в фонд заработной платы, и выплаты социального характера;
* выплат страховых возмещений (страховых сумм) по договорам страхования физическим лицам, уплатившим ранее страховые премии наличными деньгами;
* выдачи наличных денег на личные (потребительские) нужды индивидуального предпринимателя, не связанные с осуществлением им предпринимательской деятельности;
* оплаты товаров (кроме ценных бумаг), работ, услуг;
* выдачи наличных денег работникам под отчет;
* возврата за оплаченные ранее наличными деньгами и возвращенные товары, невыполненные работы, неоказанные услуги.

Таким образом, возможность выдачи наличных денежных средств из кассы при возврате товара предусматривается только в том случае, если ранее указанный товар был оплачен за наличный расчет.

Аналогичная позиция изложена в письме Управления Федеральной налоговой службы по г. Москве от 15.09.2008 № 22-12/087134 «О порядке выдачи денежных средств при возврате товара, оплаченного платежной картой». Если покупатель, расплатившийся платежной картой, вернул товар, то возврат денежных средств осуществляется на основании квитанции возврата безналичным путем на карточку держателя при предъявлении кассового чека и платежной карты. При возврате товара в день покупки осуществляется отмена операции по оплате с платежной карты. При возврате товара не в день покупки операции по выдаче денежных средств осуществляются в соответствии с заключенным договором эквайринга (договором между кредитной организацией и организацией торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт).

Кроме того, в Постановлении Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 28.07.2015   
№ 13АП-12864/2015 указано, что если оплата товара произведена с использованием банковской карты, то согласно действующему законодательству возврат денежных средств в этом случае может быть произведен только на счет покупателя.

Кроме того, правила основных платежных систем: MasterCard и Visa предусматривают возможность отмены платежа, осуществленного с помощью банковской карты, - так называемый «чарджбэк» (англ. chargeback).

Чарджбэк представляет собой процесс оспаривания [банком](https://www.banki.ru/wikibank/%C1%E0%ED%EA/) операции по [карте](https://www.banki.ru/wikibank/%C1%E0%ED%EA%EE%E2%F1%EA%E0%FF+%EA%E0%F0%F2%E0/), произведенной держателем в торговой точке (интернет-магазине). Такая процедура чаще инициируется держателем карты, однако в ряде случаев ее инициатором может выступить и банк, например, в случае осуществления операции с помощью несуществующей карты.

Причины, по которым возможно инициировать «чарджбэк»:

* продавцом не был осуществлен добровольный возврат торговой точкой покупателю платежа, произведенного им ранее по карте в счет покупки;
* по карте произошло [двойное списание средств](https://www.banki.ru/wikibank/%C4%E2%EE%E9%ED%EE%E5+%F1%EF%E8%F1%E0%ED%E8%E5+%F1%F0%E5%E4%F1%F2%E2+%EF%EE+%EA%E0%F0%F2%E0%EC/);
* операция произведена на сумму, отличную от стоимости покупки;
* неверные дата и время проведения операции;
* подпись на карте и в счете отличаются;
* со счета списаны деньги за покупку, которую держатель карты не совершал;
* со счета списаны деньги, однако покупатель не получил товар или услугу;
* покупатель не удовлетворен продуктом или сервисом, например, товар по своим характеристикам отличается заявленного продавцом, или услуги были оказаны не в полном объеме;
* потребитель получил товар или услугу, однако оплату произвел другим способом (наличными, с другой карты и т. п.);
* продавец отказался принимать возврат товара

Аналогичная процедура предусмотрена и национальной платежной системой «МИР».

Для начала процедуры «чарджбэк» держателю карты или его представителю необходимо обратиться с соответствующим заявлением в банк-эмитент.

Согласно законодательству Российской Федерации и правилам платежных систем Visa, MasterCard и МИР, указанная процедура не является услугой, которая предоставляется банком-эмитентом, если обратное не указано в договоре между клиентом и банком-эмитентом, и не может вызывать списание каких-либо комиссий или средств за ее проведение со счета клиента.

Следует также отметить, что в случае ошибочного перечисления на банковскую карту денежных средств, владелец карты несет ответственность за пользование указанными средствами без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований (ст. 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации). В таком случае владелец карты обязан возвратить ошибочно поступившие денежные средства (неосновательное обогащение) их владельцу (потерпевшему).

В соответствии со статьей 1107 Гражданского кодекса Российской Федерации, лицо, которое неосновательно получило или сберегло имущество, обязано возвратить или возместить потерпевшему все доходы, которые оно извлекло или должно было извлечь из этого имущества с того времени, когда узнало или должно было узнать о неосновательности обогащения. На сумму неосновательного денежного обогащения подлежат начислению проценты за пользование чужими средствами с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности получения или сбережения денежных средств. Согласно статье 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.

В письме Банка России 02.10.2009 № 120-Т содержится Памятка для держателей банковских карт о мерах безопасного использования банковских карт, в которой приведены следующие рекомендации.

Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

2. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. Телефон кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации - эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Перезвоните в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту)) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией - эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных  
web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации - эмитенте банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть «Интернет»

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской (ом) карте (счете) через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.

4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

7. Установите на свой компьютер, мобильный телефон или другое электронное устройство, с помощью которого вы совершаете расчеты, антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

8. В случае утраты банковской карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно обратиться в любое отделение банка, которым выдана карта с соответствующим заявлением и следовать указаниям сотрудника банка. Обратиться в банк потребитель может как по телефону, по электронной почте, так и непосредственно в отделение банка.

Следует отметить, что при возврате покупателем товара, оплаченного с использованием банковской карты, возврат денежных средств осуществляется на основании квитанции возврата безналичным путем на карточку держателя при предъявлении кассового чека и платежной карты. В случае возврата товара в день покупки осуществляется отмена операции по оплате с платежной карты. При возврате товара не в день покупки операции по выдаче денежных средств производятся в соответствии с заключенным договором эквайринга (договором между банком и организацией торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт). Ввиду изложенного кассовый чек (его копию) и квитанцию при возврате товара, оплаченного посредством банковской карты, необходимо сохранять. Процесс возврата средств на счет покупателя может длиться три дня.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк не зачисляет или несвоевременно зачисляет деньги,  
 внесенные через банкомат, на счет потребителя*

По договору о выдаче и использовании банковской карты банк-эмитент обязуется выполнять распоряжения держателя карты о совершении безналичных расчетов на основании расчетных документов, составленных с помощью специализированных технических устройств (платежных терминалов и импринтеров, банкоматов и банковской платежной карты) и направленных банку-эмитенту по специальным каналам связи.

В соответствии со статьей 845 ГК РФ по договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

Согласно статье 849 ГК РФ банк обязан зачислять поступившие для клиента денежные средства не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

В соответствии с пунктом 1.12 Положения № 266-П клиент совершает операции с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт по банковскому счету (далее соответственно счет физического лица), открытому на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации   
(далее - договор банковского счета).

Как установлено статьей 31 Закона о банках кредитная организация осуществляет расчеты по правилам, формам и стандартам, установленным Банком России; при отсутствии правил проведения отдельных видов расчетов - по договоренности между собой; при осуществлении международных расчетов - в порядке, установленном федеральными законами и правилами, принятыми в международной банковской практике.

Кредитная организация обязана осуществить перечисление средств клиента и зачисление средств на его счет не позже следующего операционного дня после получения соответствующего платежного документа, если иное не установлено федеральным законом, договором или платежным документом.

В случае несвоевременного или неправильного зачисления на счет или списания со счета клиента денежных средств кредитная организация выплачивает проценты на сумму этих средств по ставке рефинансирования Банка России.

Кроме того, согласно статьи 15 Закона о защите прав потребителей потребитель при нарушении его прав задержкой в зачислении денежных средств вправе также требовать от банка компенсации морального вреда.

Таким образом, в случае, если банк не зачислил на счет внесенные черед банкомат денежные средства в установленный срок (обычно - не более трех рабочих дней), необходимо обратиться в банк с соответствующим заявлением, а при отказе в его добровольном удовлетворении – в суд.

Аналогичные действия необходимо предпринять и в случае сбоя в работе банкомата, произошедшем при внесении через него на банковский счет денежных средств.

При этом также целесообразно немедленно обратиться по телефону в контактный центр банка, подав устное заявление о произошедшем нарушении в работе банкомата.

Кроме того, во всех случаях необходимо сохранять чек, выданный банкоматом (при наличии).

*Банк отказывается нести ответственность за несвоевременную   
блокировку карты и совершение с ней несанкционированных действий*

В соответствии со статьей 9 Закона о национальной платежной системе оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом. Оператор по переводу денежных средств также обязан обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия клиента.

Как отмечается в сообщении Банка России от 10.02.2014 «Ответы на вопросы по применению статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе», исполнение кредитной организацией законодательно установленной обязанности не может быть обусловлено уплатой клиентом вознаграждения за предоставление информации, в связи с чем в договоре должен быть предусмотрен способ бесплатного информирования клиента в соответствии со статьей 9 Закона о национальной платежной системе. Дополнительно кредитной организацией могут оказываться клиенту (при его согласии) платные услуги по его информированию о совершении операций с использованием электронного средства платежа.

В сообщении Банка России также отмечается, что Закон о национальной платежной системе не ограничивает возможные способы информирования клиентов о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа, предусматривая при этом направление оператором по переводу денежных средств клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

При использовании «личного кабинета» или иного аналогичного Интернет-сервиса в целях соблюдения требований статьи 9 Закона о национальной платежной системе должно обеспечиваться извещение клиента о возможности ознакомления с предоставленной оператором по переводу денежных средств информацией о совершении операций с использованием электронного средства платежа. В случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции.

После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента, направленного незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления.

В соответствии с частью 13 статьи 5 Закона о национальной платежной системе обязанность оператора по переводу денежных средств по направлению клиенту уведомлений, предусмотренных указанным Федеральным законом, в том числе об операциях с использованием электронного средства платежа, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у оператора по переводу денежных средств информацией для связи с клиентом.

С момента получения клиентом уведомления о совершении операций исчисляется установленный частью 11 статьи 9 Закона о национальной платежной системе срок направления клиентом оператору по переводу денежных средств уведомления об утрате электронного средства платежа или его использовании без согласия клиента.

Как отмечается в указанном выше сообщении Банка России, Закон о национальной платежной системе не определяет момент, в который уведомление об операции с использованием электронного средства платежа считается полученным клиентом, данное положение целесообразно предусматривать в договоре в рамках установленного им порядка направления уведомлений клиенту.

В случае если оператор по переводу денежных средств не исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия клиента. В случае если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по информированию клиента о совершенной операции и клиент не направил оператору по переводу денежных средств уведомление в установленный срок, оператор по переводу денежных средств не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.

В случае если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента - физического лица о совершенной операции и клиент - физическое лицо направил оператору по переводу денежных средств уведомление в установленный срок, оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом - физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица.

Кроме того, в целях противодействия хищению средств статьями 5.1 - 5.3 и 9.1 Закона о национальной платежной системе предусмотрено, что в случаях выявления оператором по переводу денежных средств операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, оператор по переводу денежных средств до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента приостанавливает использование клиентом электронного средства платежа, а также исполнение распоряжения о совершении операции на срок не более двух рабочих дней.

Оператор по переводу денежных средств после выполнения указанных действий обязан в порядке, установленном договором, заключенным с клиентом, предоставить клиенту соответствующую информацию, рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, а также незамедлительно запросить у клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения. При получении от клиента данного подтверждения оператор по переводу денежных средств обязан незамедлительно возобновить исполнение распоряжения. При неполучении от клиента подтверждения оператор по переводу денежных средств возобновляет использование клиентом электронного средства платежа по истечении двух рабочих дней со дня приостановления исполнения распоряжения.

*Торговая точка взимает в свою пользу комиссию при оплате покупки банковской картой*

В соответствии со статьей 16.1 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требования обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы по операциям с использованием банковской карты (в том числе выданный банкоматом чек);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Постановление Верховного Суда РФ от 05.02.2015 по делу № 307-АД14-3506, А56-5513/2014;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 30.01.2018 № Ф01-6466/2017 по делу № А31-4424/2017;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.04.2017 № Ф01-1091/2017 по делу № А43-31562/2015;

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.02.2017 № Ф01-37/2017 по делу № А17-5262/2016;

Постановление арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 28.07.2015 № Ф02-3624/2015   
по делу № А58-7693/2014;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 18.05.2017 № Ф06-20098/2017 по делу № А57-18502/2016;

Постановление арбитражного суда Уральского округа от 24.03.2015 № Ф09-194/15 по делу   
№ А60-21788/2014;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа от 04.08.2014  
 № Ф07-7902/2013 по делу № А26-11387/2012;

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 20.03.2014 по делу № А75-3929/2013;

Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 20.03.2013 по делу   
№ А48-2779/2012;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 21.01.2016 № 17АП-16698/2015-АК;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 30.05.2014 № 17АП-3249/2014-АК по делу № А60-28861/2013;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.09.2013 № 18АП-9001/2013 по делу № А76-8600/2013;

Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.09.2012 по делу   
№ А44-4329/2012;

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 27.12.2011 по делу № А70-6067/2011;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 19.09.2011 по делу   
№ А56-69076/2010.

*Суды общей юрисдикции:*

Определение Верховного Суда РФ от 26.04.2016 № 49-КГ16-4;

Определение Верховного Суда РФ от 01.03.2016 № 44-КГ15-20;

Постановление Президиума Верховного суда Республики Хакасия от 25.05.2017 № 44г-15/2017;

Постановление Президиума Верховного суда Республики Башкортостан от 30.11.2016 по делу   
№ 44г-295/2016;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Татарстан от 23.04.2015 по делу   
№ 33-96/2015;

Апелляционное определение Магаданского областного суда от 02.08.2017 № 33-491/2017 по делу  
№ 2-1184/2017;

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 19.12.2017 № 33-27091/2017 по делу № 2-433/2017;

Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 18.01.2018 по делу  
№ 33-472/2018;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 08.05.2018 по делу   
№ 33-8266/2018;

Апелляционное определение Кемеровского областного суда от 21.02.2017 по делу № 33-1668/2017;

Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 21.02.2017 по делу № 33-959/2017;

Апелляционное определение Омского областного суда от 14.10.2015 по делу № 33-7029/2015;

Апелляционное определение Магаданского областного суда от 24.12.2014 по делу № 2-4097/2014,   
33-1088/2014;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 15.01.2014 по делу № 33-20/2014;

Апелляционное определение Московского городского суда от 22.11.2012 по делу № 11-27626;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 05.02.2013 № 33-1121/2013;

Апелляционное определение Вологодского областного суда от 29.06.2012 № 33-2593/2012;

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 30.01.2014 № 33-999/2014;

Определение Пермского краевого суда от 25.12.2013 по делу № 33-11332/2013;

Определение Московского городского суда от 06.08.2012 по делу № 33-11932;

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 12.05.2011 № 6039.

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего пользование банковскими картами, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании банковских карт.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора   
(см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку   
в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

1. Соглашение о взаимодействии между Центральным банком Российской Федерации и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.12.2014. [↑](#footnote-ref-2)
2. Пресс-релиз Роспотребнадзора от 18.04.2014 «О ситуации с соблюдением законных интересов граждан при заключении договоров обязательного страхования ОСАГО». [↑](#footnote-ref-3)
3. Разъяснения Роспотребнадзора от 01.12.2014 «Об отдельных аспектах государственного контроля и надзора на рынке финансовых услуг». [↑](#footnote-ref-4)
4. *Указывается перечень прилагаемых в обоснование требований потребителя финансовой услуги документов материалов или их копий. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.* [↑](#footnote-ref-5)
5. Лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора. Может вступить в дело на стороне истца или ответчика до принятия судом первой инстанции судебного постановления по делу, если оно может повлиять на их права или обязанности по отношению к одной из сторон. [↑](#footnote-ref-6)
6. Указывается перечень прилагаемых в обоснование исковых требований потребителя финансовой услуги документов   
   и материалов или их копий. Например, договор, претензия, платежное поручение, фотоматериалы и т.п. [↑](#footnote-ref-7)
7. КАСКО - международный юридический термин. Термин не является аббревиатурой, а произошел от испанского слова «casco» (корпус, остов судна) и означает страхование перевозочного транспортного средства за исключением страховки груза и ответственности. [↑](#footnote-ref-8)
8. По материалам сайта Российского Союза Автостраховщиков [↑](#footnote-ref-9)
9. Упрощенный порядок оформления документов о ДТП (так называемый Европротокол) был введен в Российской Федерации в 2007 г. и подвергся существенному пересмотру в 2014 г. [↑](#footnote-ref-10)
10. С 1 октября 2019 года Федеральным законом от 21.07.2014 N 223-ФЗ пункт 5 статьи 11.1 признается утратившим силу. [↑](#footnote-ref-11)
11. «Как выбрать страховую компанию для заключения договора КАСКО?». Электронный журнал «Азбука права», 08.07.2014. Материал подготовлен при содействии юриста по спорам со страховыми компаниями Титовой Л.В. [↑](#footnote-ref-12)
12. По материалам портала «Страховой гуру» (www.inguru.ru) [↑](#footnote-ref-13)
13. По материалам портала «Страховой гуру»// (www.inguru.ru. [↑](#footnote-ref-14)
14. С использованием материалов сайта http://dtp-avtostrahovanie.ru. [↑](#footnote-ref-15)
15. http://www.cbr.ru/sbrfr/?PrtId=insurance\_industry [↑](#footnote-ref-16)
16. http://www.autoins.ru/ru/about\_rsa/members/reestr\_html.wbp [↑](#footnote-ref-17)
17. Особенности обращения в арбитражный суд с заявлением о признании гражданина банкротом, в том числе полный перечень необходимых документов, описаны в Ведомственном стандарте «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг». [↑](#footnote-ref-18)
18. Более подробно требования к заявлению о признании гражданина банкротом, в том числе полный перечень необходимых документов, описаны в Ведомственном стандарте «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг». [↑](#footnote-ref-19)
19. См. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг». [↑](#footnote-ref-20)
20. Тхайшаов З.А. Обстановка совершения преступления как обязательный признак неправомерных действий при банкротстве гражданина-должника. Уголовное право, 2015, № 3. [↑](#footnote-ref-21)
21. Тхайшаов З.А. Обстановка совершения преступления как обязательный признак неправомерных действий при банкротстве гражданина-должника. Уголовное право, 2015, № 3. [↑](#footnote-ref-22)
22. Тхайшаов З.А. Обстановка совершения преступления как обязательный признак неправомерных действий при банкротстве гражданина-должника. Уголовное право, 2015, № 3. [↑](#footnote-ref-23)
23. Подробнее о содержании плана реструктуризации долгов гражданина и прилагаемых к плану документах см. ниже раздел «Документы для обоснования законности требований потребителя». [↑](#footnote-ref-24)
24. Подробно о способах защиты прав потребителя в случае незаконного взимание комиссии за оказание банковских услуг  
    см. Ведомственные стандарты «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг», Ведомственный стандарт «Взимание банком комиссии за предоставление кредита» [↑](#footnote-ref-25)
25. По материалам сайта http://www.banki.ru. [↑](#footnote-ref-26)
26. Там же. [↑](#footnote-ref-27)
27. Источник: http://www.gk-rf.ru/statia84 [↑](#footnote-ref-28)
28. Головизнина Н.Э., Лактаева С.А. Начисление и выплата процентов по вкладам физических лиц. «Расчеты и операционная работа в коммерческом банке», 2013, № 4. [↑](#footnote-ref-29)
29. Катвицкая М.Ю. Договор банковского вклада. «Лизинг», 2013, № 2. [↑](#footnote-ref-30)
30. Пункт 1 статьи 9, пункт 2 статьи 10, пункт 7 статьи 24 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденного Банком России 22.06.2017 [↑](#footnote-ref-31)
31. Пункт 5.1 введен Федеральным законом от 21.12.2013 № 375-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступил в силу с 22.06.2014) [↑](#footnote-ref-32)
32. Программа защиты покупок – это программа страхования покупок от утери, кражи или случайного повреждения в течение 90 дней с момента оплаты товара. При наступлении страхового случая будет компенсирована стоимость покупки, указанная в выписке по карточному счету, или фактическая стоимость ремонта либо произведена замена предметом такого же вида, типа и качества. Максимальная сумма возмещения зависит от категории банковской карты. [↑](#footnote-ref-33)
33. Содержание консьерж-сервиса определяется банком. Консьерж-сервис может включать предоставление информации, юридические и финансовые консультации, доступные круглосуточно в любой точке мир, оказание помощи в организации путешествий, досуга, организация помощи на дороге, на дому и другие услуги. [↑](#footnote-ref-34)
34. «Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» (2-е издание, переработанное и дополненное) (ред.-сост. А.С. Воронин) («КНОРУС», «ЦИПСиР», 2014). [↑](#footnote-ref-35)
35. Данное правило распространяется на правоотношения, возникшие из кредитных договоров (договоров займа), заключенных с заемщиками - физическими лицами, после 31.07.2019 [↑](#footnote-ref-36)
36. До установления Правительством Российской Федерации максимального размера кредита (займа), максимальный размер кредита (займа), по которому заемщик вправе обратиться с требованием о предоставлении льготного периода, устанавливается в размере 15 миллионов рублей (пункт 4 статьи 6 закона № 76-ФЗ) [↑](#footnote-ref-37)
37. Для правильного применения настоящей консультации необходимо определить, была ли у потребителя возможность отказаться от данной услуги страхования при получении кредита. Навязыванием услуг страхования жизни и здоровья будут считаться случаи, когда у потребителя отсутствовала возможность получить кредит без данной услуги. Если потребитель выбрал страхование добровольно (например,: в заявлении (договоре) нужно было отметить один из предложенных вариантов: 1 вариант - получение кредита со страхованием или 2 вариант - получение кредита без страхования и потребитель выбрал первый вариант), то в таких ситуациях нельзя говорить об обуславливании получения кредита обязательным страхованием. В случае, если возможность выбора услуги страхования при заключении кредитного договора отсутствовала, потребитель вправе направить в кредитную организацию заявление о расторжении договора страхования и в случае отказа в его удовлетворении в добровольном порядке обратиться в суд. [↑](#footnote-ref-38)
38. Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 № 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». [↑](#footnote-ref-39)
39. В тех случаях, когда с момента заключения договора о предоставлении кредита не истек один год. [↑](#footnote-ref-40)
40. Согласно абзацу 2 п. 31 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-41)
41. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 22.05.2018 № 78-КГ18-18. [↑](#footnote-ref-42)
42. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 28.08.2018 № 44-КГ18-8. [↑](#footnote-ref-43)
43. Определение Верховного Суда Российской Федерации от 31.10.2017 № 49-КГ17-24. [↑](#footnote-ref-44)
44. Типовой образец договора на предоставление кредита должен размещаться на официальном сайте банка [↑](#footnote-ref-45)
45. Подробно о защите прав потребителя в случае одностороннего изменения условий  
    договора – см. Ведомственный стандарт «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора» [↑](#footnote-ref-46)
46. Афонина А.В. Комментарий к Федеральному закону от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (постатейный) (Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2012). [↑](#footnote-ref-47)
47. По материалам Путеводителя по судебной практике (Банковский счет), Консультант Плюс. [↑](#footnote-ref-48)