

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

Стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Стандарт 1 «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»

*Разработаны ООО «ФБК» в рамках контракта
№ FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное
укрепление Роспотребнадзора в области
защиты прав потребителей на рынке
финансовых услуг» и предназначены
для использования сотрудниками Роспотребнадзора
и другими заинтересованными лицами*

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 иском 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 взаимодействии¹.

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

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.

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 меганadzорный 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 подразделения².

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 потребителей³. 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 в 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

² Пресс-релиз Роспотребнадзора от 18.04.2014 «О ситуации с соблюдением законных интересов граждан при заключении договоров обязательного страхования ОСАГО».

³ Разъяснения Роспотребнадзора от 01.12.2014 «Об отдельных аспектах государственного контроля и надзора на рынке финансовых услуг».

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 данным 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-ФЗ «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 ГК 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 функций 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 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).

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. _____ (_____)

(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»).

Приложение⁴:

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

2. ...

«__» _____ 20__ г.

_____ (_____)

⁴ Указывается перечень прилагаемых в обоснование требований потребителя финансовой услуги документов материалов или их копий. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.

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 лицо⁵ _____
(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)

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.

(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)

Приложение⁶:

1. Копия договора ... от ... №... на ... л. в ... экз.
- 2....

« ___ » _____ 20 ___ г.

_____ (_____)

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.

ФБК

ул. Мясницкая, 44/1
Москва, Россия, 101990

Т +7 (495) 737 5353

Ф +7 (495) 737 5347

Е fbk@fbk.ru

www.fbk.ru