

## Особенности защиты прав потребителей услуг по страхованию

Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются главой 48 "Страхование" Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), а также иными нормативно-правовыми актами о страховании. Исходя из статьи 39 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), указанный закон применяется к отношениям, вытекающим из таких договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК РФ и иным законодательством о страховании.

С учетом положений вышеназванной статьи Закона, к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие положения Закона РФ, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8-12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (статья 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Отсутствие достаточных знаний у потребителей, длительность периодов страхования, в течение которых может измениться законодательство и экономические условия в стране существенно затрудняет возможность реальной оценки услуги и защиты прав потребителей в случае возникновения конфликта. Поэтому перед потребителем изначально возникает ряд проблем:

1. Отсутствие полной информации об услуге и критериев для всесторонней оценки предлагаемой услуги.
2. Объективная оценка надежности (платежеспособности) страховой организации с учетом периода действия договора.
3. Наличие знаний, умений и готовности правильно действовать в случае нарушения прав страхователя (застрахованного) как потребителя услуг страхования.

Для решения вышеназванных проблем и правильного выбора услуги целесообразно проанализировать предложения разных исполнителей услуги страхования, изучив содержание предлагаемых ими договоров. При анализе договора потребителю следует оценить полноту информации об оказываемой услуге и степень защищенности интересов потребителя. Сложность проблемы заключается в том, что правила страхования и текст договора разрабатывает страховщик. При этом в правила и договор могут быть внесены сложные условия страхования, смысл которых могут понять далеко не все страхователи. Цель таких ловушек - освободить страховщика от ответственности перед страхователем при наступлении страхового случая.

Между тем, в силу ч.1, п.5 ч.2 ст.16 Закона недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом (п.5 ч.2).

Согласно ч.3 ст.16 Закона исполнитель не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних услуг, по причине отказа потребителя в приобретении иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

Исполнитель не вправе без получения согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на оказание дополнительных услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на исполнителя.

В рамках потребительского кредитования, согласно ч.2 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее — Федеральный закон № 353), 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).

Следует отметить, что при возникновении имущественного спора с финансовой организацией Федеральным законом РФ от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» установлен особый порядок урегулирования споров граждан с финансовыми организациями по заключенным договорам.

**Споры, касающиеся указанных договоров, до подачи иска в суд должны рассматриваться финансовым уполномоченным.**

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) рассматривает обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей (а в отношении ОСАГО – независимо от суммы требования), а также, если с момента, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

При возникновении споров с финансовой организацией гражданин обязан до подачи заявления в суд обратиться к финансовому омбудсмену. При этом сначала он должен обратиться за урегулированием спора к финансовой организации. Если финансовая организация не удовлетворит претензию гражданина или не ответит в установленные сроки (30 календарных дней в случае письменного обращения или 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), потребитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный принимает и рассматривает обращения бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. Срок рассмотрения отсчитывается с даты подачи обращения и составляет 15 рабочих дней для самого потребителя финансовых услуг и 30 рабочих дней для лиц, которым уступлено право требования потребителя.

Таким образом, при невозможности урегулирования спора в досудебном претензионном порядке, потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному при соблюдении вышеуказанных условий.

Обращение к финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru);
2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г.Москва, Старомонетный пер., д.3, АНО «СОДФУ».

Требования к содержанию обращения установлены в ст.17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно: к обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договоров с финансовой организацией и иных документов по существу требования потребителя.

**Впоследствии, если потребитель будет не согласен с решением финансового уполномоченного, у него есть право обратиться в суд со своими требованиями к той организации, к которой имеются финансовые претензии.**

Правила составления искового заявления определены гл.12 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ).

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав (ст.17 Закона).

В соответствии со ст.56 ГПК РФ, в ходе судебного рассмотрения дела каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В случае реализации потребителем права на судебную защиту, защита потребительских прав Управлением Роспотребнадзора возможна в порядке, предусмотренном ч.1 ст.47 ГПК РФ в ее взаимосвязи с ч.8 ст.40 Закона, согласно которым, орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.