

ВЫСТУПЛЕНИЕ
Момотова Виктора Викторовича
на конференции
«Защита прав потребителей в финансовой сфере: вызовы и перспективы
в глобальном пространстве»
(отель «Савой», 20 октября 2017 г., 11:40)

Уважаемые участники конференции!

В первую очередь позвольте поприветствовать Вас и поблагодарить за предоставленную мне возможность выступить на сегодняшнем мероприятии. Всегда считал и считаю, что подобные мероприятия крайне полезны, причем не только для участников финансового рынка, и для правоприменителей.

Единое понятие финансовой услуги законодательством не предусмотрено. Это вполне объяснимо: экономические отношения динамично развиваются, на рынке постоянно появляются новые финансовые продукты, а существующие – усложняются и приобретают новые вариации. В таких условиях было бы неразумно раз и навсегда определить исчерпывающий перечень финансовых услуг. Системный анализ действующего законодательства и судебной практики позволяет прийти к выводу о том, что финансовыми услугами следует считать услуги, связанные с привлечением или размещением денежных средств граждан.

Существуют две главные специфические особенности финансовых услуг. Первая из них состоит в том, что лицо, оказывающее финансовую услугу, является значительно более экономически сильным субъектом, чем потребитель этой услуги. Подобный экономический дисбаланс порождает появление так называемых договорных диспропорций, то есть наличие у одной из сторон договора существенно больших возможностей в собственных интересах влиять на содержание договора.

И Верховный Суд Российской Федерации, и нижестоящие суды неоднократно обращали внимание на правовое значение этой особенности. В частности, в кассационной практике Верховного суда Российской Федерации сформулирована однозначная позиция, согласно которой фактическое

отсутствие у заемщика возможности оказать влияние на содержание кредитного договора свидетельствует о том, что этот договор следует квалифицировать как договор присоединения. В связи с этим заемщику как присоединившейся стороне необходимо предоставить возможность потребовать расторжения или изменения договора в случае, если этот договор хотя и соответствует закону, но содержит явно обременительные условия (например, лишает заемщика прав, обычно предоставляемых по договорам такого типа, либо ограничивает ответственность противоположной стороны договора).

Законодатель обратил внимание на данную позицию и счел необходимым закрепить ее в Гражданском кодексе Российской Федерации. В связи с этим с 1 июня 2015 года вступила в силу новая редакция пункта 3 статьи 428 этого кодекса, предусматривающая возможность расторжения или изменения обременительного договора в случае, если такой договор не является договором присоединения, но его условия фактически были определены только одной из сторон.

Вторая особенность финансовых услуг заключается в том, что такие услуги построены по модели привлечения или размещения не собственных денежных средств исполнителя услуги, а чужих денежных средств. Это порождает для потребителя повышенные риски, связанные с утратой денежных средств, переданных финансовой организации.

Две названные особенности финансовых услуг – договорные диспропорции и повышенные риски потребителя – свидетельствуют о необходимости механизмов поддержания стабильности на финансовом рынке. В идеале таким механизмом должно выступать взаимное доверие между потребителями и финансовыми организациями.

Однако в настоящее время, к сожалению, реальное положение дел существенно отличается от идеала. Доверительные отношения на финансовом рынке не выстроены. Судейское сообщество остро ощущает отсутствие такого доверия, видя количество споров, связанных с оказанием

финансовых услуг: из примерно 15 миллионов гражданских дел, ежегодно рассматриваемых судами общей юрисдикции, почти каждое четвертое связано с оказанием финансовых услуг. В сфере, построенной на принципах взаимного уважения и доверия, не могли бы ежегодно возникать миллионы споров.

Отсутствие доверия порождает необходимость вмешательства законодателя и правоприменителя в финансовый сектор экономики в целях поддержания стабильности и необходимого баланса. Представляется, что на сегодняшний день для достижения этой цели применяются два основных механизма.

Первый из них – это принцип добросовестности, который в результате реформы гражданского законодательства вошел в число его основополагающих начал. При этом в случае несоблюдения лицом требований добросовестности суд отказывает в защите принадлежащего ему права. Принцип добросовестности сегодня красной нитью проходит сквозь все разъяснения Верховного суда Российской Федерации, в той или иной мере касающиеся финансовых услуг.

Особую роль в этом отношении сыграло постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации». В этом постановлении впервые в истории российского гражданского права была изложена дефиниция добросовестного поведения, согласно которой добросовестным является поведение, поведения, ожидаемое от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации.

Вторым механизмом, обеспечивающим баланс на рынке финансовых услуг, выступают положения законодательства о защите прав потребителей. Эти положения предоставляют потребителям финансовых услуг

дополнительные способы защиты нарушенных прав и законных интересов, а также возлагают на исполнителей финансовых услуг дополнительные обязанности и меры ответственности. Тем самым законодательство о защите прав потребителей частично нивелирует негативные последствия договорных диспропорций и компенсирует высокие риски, которые несут потребители финансовых услуг.

В связи с этим нельзя не упомянуть о постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Разработчики этого постановления не могли не учитывать, что все большее число граждан используют финансовые услуги для своих личных нужд в связи с введением обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также развитием рынка кредитования. Поэтому в постановлении появилось разъяснение о том, что к договорам личного и имущественного страхования, договорам банковского вклада применяются положения Закона о защите прав потребителей в части, не урегулированной специальными законами. Судебная практика отнесла к числу договоров, подпадающих под действие закона о защите прав потребителей, также кредитные договоры и договоры банковского счета. Эта позиция Верховного Суда может быть названа исторической, поскольку именно она сформировала концептуально новый правоприменительный подход к финансовым услугам.

Говоря о конкретных видах финансовых услуг, необходимо в первую очередь признать, в общем-то, очевидный факт: основными финансовыми услугами сегодня являются страховые и банковские услуги.

Страховым услугам посвящена целая серия руководящих разъяснений Верховного Суда Российской Федерации. В частности, необходимо обратить внимание на Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан, который был утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 30 января 2013 года.

Разъяснения, содержащиеся в этом Обзоре, прочно вошли в правоприменительную практику и уже пятый год последовательно поддерживаются высшей судебной инстанцией. В Обзоре содержатся такие практикообразующие позиции, как, например, включение в состав страхового возмещения утраты товарной стоимости транспортного средства, а также недопустимость отказа в выплате страхового возмещения по основаниям, прямо не предусмотренным в законе.

Следующим значимым шагом, направленным на обеспечение единообразия судебной практики в сфере страхования, стало принятие постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2013 г. № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан». Это постановление внесло существенный вклад в повышение уровня правовой защищенности потребителей страховых услуг. В частности, в пункте 13 этого постановления впервые разъяснено, что страховая премия является ценой страховой услуги. Даная правовая позиция определила всю дальнейшую судебную практику касательно исчисления неустойки за просрочку выплаты страхового возмещения.

Также следует обратить внимание на то, что одной из сквозных идей постановления Пленума является распространение норм Закона о защите прав потребителей на отношения между страховщиком и выгодоприобретателем, даже несмотря на отсутствие между ними договорных правоотношений. Такой подход основан на том, что для признания гражданина потребителем достаточно самого факта использования финансовой услуги для личных нужд.

29 января 2015 года принято постановление Пленума Верховного Суда «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Причиной принятия этого постановления послужило не только стремление высшей судебной инстанции способствовать добросовестному поведению участников

страхового рынка, но и серьезные изменения законодательства об ОСАГО, произошедшие в 2014 году.

Обращает на себя внимание специфика этого постановления Пленума. Если ранее постановления Пленума Верховного Суда представляли собой «реакцию» высшей судебной инстанции на те или иные ошибки и вопросы, возникшие в судебной практике нижестоящих судов, то Пленум по ОСАГО принимался в отсутствие какой-либо сложившейся практики применения новых правовых норм. С учетом сложности и общественной значимости отношений по договору ОСАГО, Пленум принял «упреждающее» постановление, направленное не на исправление уже возникших судебных ошибок, а на предотвращение возможности возникновения таких ошибок. Впоследствии Пленум все чаще стал прибегать к подобным «упреждающим» постановлениям.

К числу законодательных новелл, которые разъяснены постановлением Пленума, следует отнести прежде всего институт прямого возмещения убытков потерпевшему за счет своего страховщика. В постановлении разъяснены порядок, обязательные условия и последствия прямого возмещения убытков. Кроме того, в постановлении подробно разъяснен порядок исполнения страховщиком своих обязательств в натуральной форме путем направления на станцию технического обслуживания.

В настоящее время назрела необходимость подготовки новых разъяснений законодательства, регулирующего страховые правоотношения. Существенные изменения были внесены в Закон об ОСАГО, и процесс реформирования законодательства об ОСАГО продолжается. В связи с этим Верховным Судом Российской Федерации начата работа по подготовке проекта нового постановления Пленума о применении судами законодательства, регулирующего обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

В новом постановлении Пленума, посвященном ОСАГО, предполагается уделить особое внимание законодательным новеллам, связанным с

приоритетом натуральной формы страхового возмещения. Кроме того, значительное число возникающих в судебной практике вопросов связано с проведением и организацией экспертизы в целях определения размера страхового возмещения, моментом наступления обязанности страховщика выплатить такое возмещение и началом течения периода начисления неустойки. Как и ранее, значительное внимание уделяется вопросам добросовестности и недопустимости злоупотребления правом со стороны всех участников страховых правоотношений.

Хотелось бы также обратить внимание на Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг. Этот Обзор был утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации совсем недавно – 27 сентября 2017 г.

Одним из правовых институтов, которому в этом Обзоре уделено особое внимание, является личное страхование при заключении кредитного договора. Не секрет, что обычной практикой для банков стало закрепление в кредитном договоре условия о страховании заемщиком своих жизни и здоровья. Такое страхование по сути выступает способом обеспечения кредитных обязательств и осуществляется в одной из двух форм. В рамках первой из них банк требует от заемщика заключения договора страхования жизни и здоровья, по которому заемщик будет выступать страхователем, а банк – выгодоприобретателем. В рамках второй модели банк за отдельную плату осуществляет подключение заемщика к так называемой программе страхования жизни и здоровья, в которой страхователем и выгодоприобретателем выступает сам банк, а заемщик лишь вносит денежные средства в качестве платы за подключение к программе, которые впоследствии перечисляются банком в счет страховой премии.

Разъясняя правовое регулирование соответствующих правоотношений, Верховный Суд указал в Обзоре, что в случае непредоставления потребителю достаточной информации о договоре личного страхования, заключаемом в целях обеспечения кредитного договора, он вправе отказаться от исполнения

договора страхования и потребовать возмещения убытков. В частности, такое право возникает у потребителя при отсутствии в кредитном договоре сведений о размере платы за подключение к программе страхования.

Верховный Суд также указал, что гражданин вправе потребовать возмещения банком убытков, причиненных в результате его неподключения к программе страхования несмотря на наличие соответствующего условия в кредитном договоре и уплату предусмотренной договором денежной суммы. Потребитель также вправе требовать взыскания со страховой компании штрафов и неустойки, которые он был вынужден выплатить банку в результате ненадлежащего исполнения страховщиком своих обязательств по договору страхования жизни и здоровья заемщика.

Следует отметить, что правоприменительная практика в сфере страхования постоянно развивается, и одной из важных движущих сил такого развития выступают кассационные определения Верховного Суда Российской Федерации. В частности, можно обратить внимание на целую серию определений, касающихся включения в договоры страхования требований об установке на автомобиль противоугонных устройств конкретного производителя. Нередко установка подобных устройств указывается в качестве условия вступления этих договоров в силу. Верховный Суд указал на недопустимость подобного навязывания товаров потребителю и на явно обременительный характер подобных условий.

Также целесообразно обратить внимание на определения Верховного Суда Российской Федерации, касающиеся порядка определения страховой суммы. Нередко страховщики включают в дополнительные соглашения к договорам страхования условия, предусматривающие поэтапное (как правило, ежемесячное) уменьшение страховой суммы. Совершенно очевидно, что таким образом страховые организации стремятся учесть эксплуатационный износ транспортного средства. В связи с этим в целом ряде своих определений Верховный Суд указал, что в случае абандона условие договора страхования о поэтапном уменьшении страховой суммы не

применяется, поскольку при абандоне учет износа недопустим. В этом случае страхователю должно быть выплачено страховое возмещение в размере полной страховой суммы, изначально согласованной сторонами.

Особой проблемой в настоящее время является подделка страховых полисов. Чаще всего в подложном характере страхового полиса потребитель не виноват: нередко страховая организация не предпринимает достаточных мер для обеспечения сохранности бланков страховых полисов, а потребители становятся жертвами мошенников. Эти обстоятельства не всегда принимались во внимание судами, которые, узнав от страховщика о совпадении серийных номеров страховых полисов, отказывали потребителям во взыскании страхового возмещения. При этом в некоторых ситуациях начисто игнорировался даже тот очевидный факт, что подложным может оказаться не страховой полис на имя истца, а страховой полис на имя другого лица, серийный номер которого совпал с номером полиса истца. В связи с этим Верховный Суд в ряде определений указал на то, что в случае совпадения серийных номеров полисов ОСАГО необходимо назначать по делу судебную экспертизу, на основе выводов которой решить вопрос о подлинности представленного истцом полиса.

Второй крупной группой финансовых услуг выступают банковские услуги. Данной категории услуг Верховный Суд Российской Федерации также уделяет значительное внимание.

Существенное значение для банковской сферы имеют разъяснения общих положений об обязательствах, сформулированные Пленумом Верховного Суда Российской Федерации. Эти положения, особенно после реформирования гражданского законодательства, предоставляют сторонам гражданских правоотношений весьма широкую свободу усмотрения. В связи с этим особую актуальность приобретают разъяснения, направленные на недопущение использования этой свободы в ущерб правам потребителей.

В частности, при рассмотрении споров о взыскании кредитной задолженности судами активно применяются разъяснения, содержащиеся в

постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств». В этом постановлении продолжена линия, ранее получившая поддержку высшей судебной инстанции и предполагающая недопустимость начисления так называемых сложных процентов, или, другими словами, начисления «процентов на проценты». В постановлении подчеркивается различная правовая природа процентов за пользование кредитом, являющихся платой за кредитную услугу, и процентов за пользование чужими денежными средствами, являющихся мерой ответственности.

Высокое значение для кредитных споров имеют разъяснения, содержащиеся в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении». В контексте данного постановления хотелось бы обратить внимание на предусмотренную Гражданским кодексом очередность погашения требований по денежному обязательству, в соответствии с которой сумма произведенного платежа, недостаточная для полного исполнения денежного обязательства, погашает в первую очередь издержки кредитора по получению исполнения, затем – проценты, а в последнюю очередь – основную сумму долга. Пользуясь неясностью в вопросе о том, является ли эта норма императивной, а также о том, какие именно проценты в ней имеются в виду, банки часто включают в кредитные договоры условия, согласно которым внесенные должником платежи в первую очередь погашают неустойку или другие меры финансовой ответственности.

В постановлении Пленума Верховный Суд устранил правовую неопределенность в этом вопросе, заблокировав возможность злоупотреблений со стороны банков. Пленум указал, что под процентами,

указанными в норме об очередности погашения требований, понимаются исключительно проценты за пользование кредитом, являющиеся платой за кредитную услугу, а не неустойка и не другие меры ответственности. Также в постановлении указано, что предусмотренная Гражданским кодексом очередность может быть изменена соглашением сторон, однако таким соглашением может быть изменена только очередность требований, поименованных в статье 319. Требованиям, не поименованным в этой статье (в том числе неустойке), не может быть предоставлен приоритет по отношению к требованиям, поименованным в этой статье.

Необходимо обратить внимание на Обзор судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств. Этот Обзор был утвержден Президиумом Верховного Суда 22 мая 2013 года. Многие содержащиеся в этом Обзоре разъяснения стали практикообразующими. В частности, можно отметить такое важное разъяснение, как недопустимость включения в кредитный договор оснований его расторжения по инициативе банка, не предусмотренных законом. Нередко кредитные организации включали в договоры условия о том, что, например, изменение заемщиком места жительства без уведомления банка о таком изменении является основанием для расторжения договора и досрочного взыскания всей суммы долга. Подобные условия, влекущие «закрепощение» должника, ущемляют права потребителя и являются незаконными.

Немало интересных и значимых для правоприменительной практики позиций в сфере банковских услуг содержатся в уже упоминавшемся Обзоре судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг. В частности. В этом Обзоре указано, что одновременно заявленные банком требования о взыскании кредитной задолженности и о расторжении кредитного договора подлежат рассмотрению в порядке искового, а не приказного производства. Это позволяет в максимальной

степени обеспечить потребителю кредитной услуги возможность отстаивать свою позицию в суде и представить обоснование своих возражений.

Сегодня все чаще клиенты банков снимают со своих счетов денежные средства в иностранной валюте. Частое изменение курса валюты подталкивает банки к разного рода злоупотреблениям – в частности, банки производят списание по курсу, действовавшему не на день получения распоряжения клиента, а на иную дату, когда курс валюты более выгоден для банка. В связи с этим в Обзоре Верховного Суда разъяснено, что списание банком денежных средств со счета клиента должно осуществляться по тому курсу валюты и тем тарифам, которые действовали в банке на момент списания денег с банковской карты.

Представляется, что одно из наиболее важных и, в то же время, недооцененных разъяснений содержится в пункте 17 Обзора. Это разъяснение касается возможности предъявления должником самостоятельного иска об уменьшении неустойки по кредитному договору на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации. Ранее суды отказывали в принятии такого рода исков, ссылаясь на то, что заявление об уменьшении неустойки может быть сделано должником только при рассмотрении иска банка о взыскании с него такой неустойки. Верховный Суд Российской Федерации указал на недопустимость таких отказов и на наличие у должника, полагающего начисленную неустойку несоразмерной последствиям нарушения обязательства, права предъявить в суд самостоятельное требование о снижении неустойки.

Существенное значение для судебной практики в сфере банковских услуг имеют правовые позиции, содержащиеся в кассационных определениях Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации. В частности, несколько недавно принятых определений были посвящены вопросам погашения кредита аннуитетными платежами, то есть ежемесячными равными суммами. Верховный Суд указал, что у заемщика, который вносил аннуитетные платежи и досрочно

погасил кредит, есть право на возврат излишне уплаченных процентов за пользование кредитом, которым были «заложены» банком в состав аннуитетных платежей исходя из всего срока кредитного договора.

Весьма болезненной темой, связанной с оказанием банками кредитных услуг, является соблюдение режима конфиденциальности персональных данных заемщиков. Банки нередко заключают с коллекторскими компаниями агентские договоры, на основании которых передают этим компаниям персональные данные заемщиков для обеспечения погашения задолженности. Верховный Суд указал, что осуществление такой передачи без письменного согласия заемщика является незаконной и порождает у заемщика право на компенсацию морального вреда.

Одним из сервисов, которые в последнее время приобрели особую популярность, стали ресурсы так называемого онлайн-банкинга. Эти ресурсы позволяют при помощи СМС-связи, Интернета или мобильного приложения осуществлять мгновенное распоряжение денежными средствами, находящимися на банковском счете потребителя.

Такие услуги очень удобны и эффективны, однако сопряжены с высокими рисками, связанными с необходимостью идентифицировать держателя счета. Такая идентификация в большинстве случаев осуществляется через мобильный телефон, что позволяет разного рода мошенникам получать доступ к счетам абонента. В связи с этим Верховный Суд указал, что все риски, связанные с ненадлежащим исполнением банком обязанности по идентификации владельца счета, возлагаются на саму кредитную организацию.

Еще одним относительно новым словом в сфере банковских услуг является микрофинансирование. Микрофинансовая деятельность осуществляется в форме предоставления займов, а не кредитов, в связи с чем доступ к этой деятельности имеет более широкий круг организаций, чем к кредитованию, а уровень контроля над ней ниже. Однако необходимо учитывать, что Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и

микрофинансовых организациях» предусматривает наличие у микрозаймов специфических черт, отличающих эти займы от кредитов: во-первых, ограниченная сумма займа, во-вторых, короткий срок обязательств заемщика, и, в-третьих, ограниченный размер процентов за пользование займом и неустойки. Игнорирование этих особенностей может привести к размыванию грани между микрозаймами и кредитами.

В связи с этим Верховный Суд Российской Федерации при рассмотрении ряда дел указал, что начисление процентов за пользование микрозаймом по истечении срока действия договора займа в размере, который установлен на период действия договора, противоречит правовой природе договора микрозайма и является недопустимым. Иной подход привел бы к тому, что микрозаймы стали бы бессрочными и «безразмерными», что коренным образом противоречит их юридической сущности.

Сегодня мы очень подробно обсуждаем защиту прав потребителей финансовых услуг. Вместе с тем следует заметить, что нередко защищать приходится не потребителя, а финансовую организацию. Иногда повышенные механизмы защиты граждан используются недобросовестными лицами не для реального отстаивания своих прав, а для обогащения. Неслучайно появился термин «потребительских экстремизм», который употребляется даже в актах европейского законодательства. В связи с этим Верховный Суд Российской Федерации регулярно обращает внимание судов на необходимость оценки с точки зрения принципа добросовестности не только действий финансовых организаций, но и поведения потребителя.

В частности, многократно в различных постановлениях Пленума, Обзорах и определениях по конкретным делам Верховный Суд указывал на то, что умышленные действия потребителя, направленные на увеличение размера неустойки и штрафа, представляют собой злоупотребление правом. В этих случаях во взыскании штрафа и неустойки в соответствующей части может быть отказано.

Верховный Суд также обращал внимание на то, что далеко не все отношения с участием граждан являются потребительскими и входят в предмет регулирования Закона о защите прав потребителей. В частности, отсутствие у гражданина статуса индивидуального предпринимателя само по себе не является основанием для «автоматического» применения к нему норм этого закона: необходимо в каждом конкретном случае определять нужды, для которых финансовая услуга фактически использовалась конкретным гражданином. Также Верховный Суд указывал, что брокерская деятельность, деятельность по приобретению кредитных нот и иные рисковые операции на рынке ценных бумаг направлены на систематическое извлечение прибыли и в связи с этим не могут расцениваться как подпадающие по действие законодательства о защите прав потребителей.

Подводя итог сказанному, необходимо отметить, что Верховный Суд Российской Федерации всегда исходил и исходит из необходимости обеспечения конституционного баланса интересов на финансовом рынке. Главным мерилom и критерием, который используется для обеспечения такого баланса, выступает принцип добросовестности, который в равной мере применяется и к финансовым организациям, и к потребителям. При этом положение потребителя как слабой стороны договора не может не приниматься во внимание судами, корректирующими договорные диспропорции и обеспечивающими подлинную свободу договора в интересах всех участников гражданского оборота. Надеемся на то, что усилия объединений потребителей и финансовых организаций по повышению уровня доверия на финансовом рынке в конечном итоге приведут к тому, что все разногласия будут разрешаться на досудебном этапе, а принцип добросовестности станет не мечом правосудия, а личным жизненным принципом граждан и организаций.

Благодарю за внимание!