

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»


ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВА И ПРАВА

Кафедра теории государства и права и международного права

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЁМ  
ЗАИМСТВОВАНИЯ

Заведующий кафедрой

д-р юрид. наук, профессор

 О.Ю. Винниченко

«28» июня 2019г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

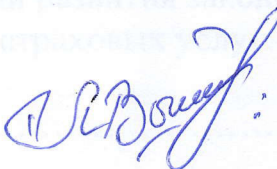
(магистерская диссертация)

**ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В СФЕРЕ СТРАХОВАНИЯ**

40.04.01 «Юриспруденция»

Магистерская программа «Защита прав человека и бизнеса»

Выполнила работу  
студент 2 курса очной  
формы обучения



Попова Мария

Научный руководитель  
к.ю.н., доцент



Бырдин Евгений  
Николаевич

Рецензент  
доцент кафедры  
государственно-правовых  
дисциплин Филиала АНО  
ВО «МИГУП» в  
Тюменской области, к.ю.н.



Никонов Александр  
Викторович

Тюмень, 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ СТРАХОВАНИЯ .....	9
1.1. Защита прав потребителей в сфере страхования: понятие, признаки.....	9
1.2. Законодательное регулирование защиты прав потребителей в сфере страхования.....	26
ГЛАВА 2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ СТРАХОВАНИЯ.....	34
2.1. Виды и формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.....	34
2.2. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей в сфере страхования.....	43
ГЛАВА 3. МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРАКТИКА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ОКАЗАНИЯ СТРАХОВЫХ УСЛУГ.....	47
3.1. Международное сотрудничество и принципы защиты прав потребителей страховых услуг.....	47
3.2. Новации и тенденции развития законодательства в сфере защиты прав потребителей страховых услуг.....	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	73
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	77
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	83

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ  
В МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ

ВС РФ	Верховный Суд России
ГК РФ	Гражданский кодекс Российской Федерации
ДТП	Дорожно-транспортное происшествие
ЗПП	Защита прав потребителей
Нацбанк РК	Национальный банк Республики Казахстана
НК РФ	Налоговый кодекс Российской Федерации
ОНФ	Общероссийский народный фонд
ППВС	Постановление Пленума Верховного суда
РК	Республика Казахстан
РФ	Российская Федерация
СЗ РФ	Собрание законодательства Российской Федерации
СОЮ	Суды общей юрисдикции
СРО	Саморегулируемая организация
ФЗ	Федеральный закон
ФЗ РФ	Федеральный закон Российской Федерации
ФКЗ	Федеральный конституционный закон
ЦБ РФ	Центральный Банк Российской Федерации
п.	пункт(-ы)
пп.	подпункт(-ы)
ред.	редакция
ст.	статья(-и)
ч.	часть(-и)
абз.	абзац

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Отношения, связанные с договорами страхования давно и прочно вошли в нашу жизнь. Сейчас с осуществлением деятельности страховых компаний периодически сталкиваются автомобилисты, физические лица при страховании имущества, жизни или здоровья, юридические лица и организации. Правоотношения в этой сфере подробно регламентированы на законодательном уровне, но зачастую случаются ситуации, связанные с недобросовестным оказанием услуг или ошибками в обслуживании потребителей страховыми компаниями. В этих случаях на защиту нарушенного права граждан встает Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту Закон РФ № 2300-1).

Нарушение страховыми компаниями (организациями) прав потребителей стало носить систематический характер, что подтверждается количеством жалоб в ЦБ РФ и количеством судебных разбирательств. Вследствие этого государство должно постоянно обеспечивать действие механизмов защиты прав потребителей.

Данные отношения с участием потребителя относятся, пожалуй, к единственной группе отношений, в которой неравенство переговорных возможностей сторон выражено столь явно.

Ввиду изложенного необходимость защиты потребителей и обоснованность предоставления им повышенной правовой охраны не вызывают особых сомнений.

Защита прав потребителей страховых услуг – это основа эффективного, конкурентного и справедливого страхового рынка. И поведение страховых организаций по отношению к потребителям страховых услуг, и действия самих потребителей являются значимыми факторами, влияющими на развитие этого рынка.

Степень научной разработанности темы. Разработка, анализ и совершенствование темы страховых услуг, а также законодательства в этой сфере в России занимает ведущее положение. Ученые, ведущие юристы нашей страны прилагают множество усилий для повышения уровня предоставления страховых услуг. В связи с тем, что статус страхователей регулируется Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» интерес к исследованию защиты потребителей страховых услуг только возрос. Характеризуя новизну темы исследования, стоит отметить, что с каждым годом процент потребителей страхового рынка растет, выявляются новые правовые пробелы. Учитывая количество разработанных за последние пятилетие нормативных актов, изучение и совершенствование исследования в данной области будут актуальны еще долгое время.

Основополагающие научные исследования в данной области, принадлежат авторам, которые имеют большой опыт в изучении и анализе страховой сферы. К таковым относятся: М.В. Афанасьева, К.Е. Турбина, О.А. Оганнисян, О.Н. Лазаренко и др.

Другая группа авторов, среди которых Е.В. Патрица, С.С. Дедиков, Г.Р. Гафарова провела сравнительный анализ действующего законодательства России с международными нормами, проанализировала практику государств с высоким развитием института страхования.

Объект и предмет исследования. Объектом диссертационного исследования выступают общественные отношения, возникающие в сфере защиты прав потребителей. Предметом исследования является механизм правового регулирования защиты прав потребителей в сфере страхования.

Цель и задачи исследования. Цель работы – комплексный анализ института защиты прав потребителей страховых услуг в Российской Федерации, а также сравнительный анализ с международными нормами и устоявшейся практикой, в том числе с точки зрения законности, действенности и рациональности. Вследствие этого возникает необходимость в решении поставленных задач исследования:

- определение понятия и основных признаков защиты прав потребителей в сфере страхования;
- исследование законодательного регулирования института защиты прав потребителей страховых услуг;
- изучение основных элементов ответственности за нарушение потребительского права;
- анализ международной практики в сфере защиты страхователей;
- разработка и выявление основных тенденций в проблематике защиты прав потребителей в страховании.

Методологическая, теоретическая и эмпирическая основы исследования. Методологическая основа исследования опирается на изучении теоретических и практических научных разработок, проведении комплексного анализа базовых концепций правовой деятельности. В диссертационной работе применены общенаучные и частнонаучные методы исследования: анализ, аналогия, сравнительный, системно-структурный, исторический, формально-юридический, метод сравнительного-правоведения и другие.

Теоретической основой исследования являются труды таких учёных-правоведов как М.В. Афанасьева, К.Е. Турбина, О.А. Оганнисян, С. Лисин, О.Н. Лазаренко, С.А. Евтюков, Я.В. Васильев, А.В. Зимин, Г.Г. Пушкина, Е.В. Патрина, С.С. Дедиков, Г.Р. Гафарова.

Эмпирическую основу исследования составили: нормы Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации», Закона РФ «О защите прав потребителей», иных федеральных законов и подзаконных нормативно-правовых актов, а также законов Республики Казахстан и международных норм и прецедентов, постановления Пленума Верховного Суда РФ, постановления Пленума Высшего арбитражного суда РФ, Нормативные постановления Верховного Суда РК, практика судебных решений судов субъектов Российской Федерации, статистические данные Центрального Банка РФ.

На защиту выносятся следующие основные положения и выводы, в которых нашла отражение научная новизна работы:

1. Страхование – система (способ) защиты материальных (имущественных) интересов субъектов страхового рынка (в данном случае потребителей), угроза которым существует всегда, но не носит обязательного характера.

2. Потребитель – физическое лицо (гражданин), которое не всегда будет покупателем или клиентом, но является конечным пользователем товара или услуги, которые используются только в личных, семейных или иных целях, не связанных с получением прибыли, некоторые виды услуг сопровождаются обязательным заключением индивидуального договора для реализации всех прав потребителя

3. Защита прав потребителей – комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

4. Страховая ответственность (insurer liability) – предусмотренная условиями страхования совокупность событий (отдельное событие), при наступлении которых производится страховая выплата. Страховая ответственность – обязанность страховщика выплатить страховую сумму или страховое возмещение, устанавливается законом или договором страхования. Характеризуется определенным объемом страховой ответственности. Стоимостное выражение страховой ответственности – страховые суммы. В международной практике термин «страховая ответственность» отождествляется с термином страховое покрытие.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа включает в себя список обозначений и сокращений, введение, три главы, в составе которых по два параграфа, заключение и список используемых источников.

Во введении излагается актуальность темы исследования, степень её разработанности, объект и предмет, цели и задачи исследования, методологическая, теоретическая и эмпирическая основы исследования.

Первая глава посвящена понятию, основным признакам, а также законодательному регулированию защиты потребительских прав в сфере страхования.

Во второй главе раскрыты виды и формы, основные особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей страховых услуг.

В третьей главе внимание уделяется международной практике защиты прав потребителей на рынке оказания страховых услуг.

В заключении сформулированы основные выводы по проведённому исследованию и намечены пути дальнейшего развития отечественного законодательства.