

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВА И ПРАВА  
Кафедра гражданско-правовых дисциплин

И.о. заведующего кафедрой,  
д-р юрид. наук, доцент  
Л.В. Зайцева

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
магистерская диссертация

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

40.04.01 Юриспруденция  
Магистерская программа «Корпоративный юрист»

Выполнила работу:  
студентка третьего курса  
заочной формы обучения \_\_\_\_\_

КошкарOVA Ольга Валерьевна

Научный руководитель  
канд. юрид. наук, доцент \_\_\_\_\_

Отческий Иван Евгеньевич

Рецензент  
Заместитель начальника  
Юридического управления  
ПАО «Запсибкомбанк» \_\_\_\_\_

Сиюткина Наталья Николаевна

Тюмень  
2021 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ОБЩЕТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОТНОШЕНИЙ, СКЛАДЫВАЮЩИХСЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	7
1.1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЯМ .....	7
1.2. ПОТРЕБИТЕЛЬ БАНКОВСКОЙ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ И ПРАВОВОЙ СТАТУС .....	14
1.3. ИСТОЧНИКИ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РФ И ЗА РУБЕЖОМ: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ .....	21
ГЛАВА 2. ЗАЩИТА ОТДЕЛЬНЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	33
2.1. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	33
2.2. ОДНОСТОРОННЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОТКАЗ ОТ ЕГО ИСПОЛНЕНИЯ.....	41
2.3 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЛУЧАЕ НАВЯЗЫВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ .....	48
ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАДЗОР НА РЫНКЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.....	55
3.1. СИСТЕМА ОРГАНОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	55
3.2. БАНК РОССИИ КАК ОРГАН БАНКОВСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И БАНКОВСКОГО НАДЗОРА В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	61
3.3. ОСОБЕННОСТИ СУДЕБНОЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	66
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	74
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	79

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность настоящего исследования* определяется тем, что защита прав потребителей является одним из важнейших институтов гражданского права в эпоху развития рыночной экономики, так как его основная цель – создание благоприятных условий для реализации интересов потребителя, запрет на монополию и диктатуру со стороны производителя.

Неиспользуемые накопления населения и организаций не приносят пользы своим владельцам, находясь в статичном и даже в регрессирующем положении (за счет отрицательной динамики в виде инфляции), а также не несут пользы и экономике в целом, лишая организации, действующие в государстве, необходимых кредитных и инвестиционных средств.

Одним из основных институтов привлечения свободных денежных средств в России является договор банковского вклада. Даже несмотря на постоянное снижение ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации в последнее время: на начало 2020 года - 6,25%, а с 27 июля 2020 года - 4,25%, соответственно, и уменьшения размера процентов по вкладам, в России все также популярно размещение физическими лицами денежных средств на счетах по договорам вклада, учитывая действующую систему обязательного страхования вкладов в банках РФ в соответствии с требованиями Федерального закона от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации». Иные институты, например, инвестирования средств в ценные бумаги на финансовых рынках, вложения в банковские металлические счета, паевые инвестиционные фонды, набирают популярность, но все еще не столь значимы в нашей стране в сравнении с институтом банковского вклада.

Так, согласно информации Центрального банка Российской Федерации, на октябрь 2020 года в России было привлечено на вклады кредитными организациями более 32 триллионов 700 миллиардов рублей граждан и около 24,5 триллионов рублей организаций.

При том, несмотря на кризисные явления в 2020 году, к октябрю 2020 года, по сравнению с его началом, размер, привлеченных на вклады денежных средств кредитными организациями, вырос.

Вместе с тем, законодатель, совершенствуя нормы в области защиты потребителей, зачастую забывает учесть интересы продавцов и необходимость и их защиты. В настоящее время наблюдается активное развитие предпринимательской деятельности, объектом которой являются банковские услуги.

Система защиты прав потребителей во многом влияет на взаимоотношения субъектов рынка, что обуславливает актуальность настоящего исследования.

*Объектом* проводимого исследования является комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между банками и потребителем при оказании последнему банковских услуг.

*Предмет* исследования - комплекс мер, реализуемых государством и обществом, нацеленных на регулирование отношений кредитных организаций, оказывающих банковские операции потребителям.

*Целями* проводимого исследования являются:

- ✓ рассмотрение общих положений института о защите прав потребителей;
- ✓ анализ потребительского законодательства, в том числе соотношение его с нормами гражданского законодательства;
- ✓ практическая реализация норм потребительского законодательства и выявление пробелов в механизме защиты прав потребителей.

Достижение поставленных целей определило необходимость решения следующих конкретных *задач*:

- охарактеризовать понятие и виды услуг, оказываемых банками физическим лицам;
- проанализировать правовой статус потребителя – заказчика банковской услуги;

- провести сравнительно - правовой анализ источников права с сфере защиты прав потребителя банковских услуг в РФ и за рубежом;
- охарактеризовать защиту информационных прав потребителей банковских услуг;
- изучить особенности одностороннего изменения положений договора на банковское обслуживание и отказ потребителя от его исполнения;
- проанализировать судебную практику в случае навязывания потребителю дополнительных услуг;
- охарактеризовать систему органов, участвующих в защите прав потребителей банковских услуг;
- проанализировать правовой статус Банка России как органа банковского регулирования и банковского надзора в сфере защиты прав потребителей банковских услуг;
- изучить эффективность и пробелы судебной защиты прав потребителей банковских услуг.

*Методологическая основа исследования:*

- диалектико-материалистический метод познания, сущность которого заключается в связи теории с практикой,
- современные апробированные общенаучные методы познания: анализ, синтез, дедукция, индукция, обобщение, аналогия,
- из специальных методов в ходе исследования применялись методы: формально-юридический, статистический, историко-правового, сравнительно-правового и системно-структурного анализов, а также формально-логический метод.

*Методы, используемые в ходе исследования рассматриваемой темы:*

- ✓ исторический: изучение истории становления и развития института защиты прав потребителей в России;
- ✓ сравнительно-правовой: проведение сравнительного анализа юридической практики и законодательства о защите прав потребителей в России и иных странах;

✓ анализ: комплексное исследование защиты прав потребителей как института гражданского права.

*Теоретической основой* настоящей выпускной квалификационной работы послужили источники разного рода литературы по теории права, банковскому праву, гражданскому праву, предпринимательскому праву, финансовому праву, римскому праву, а также научные изыскания российских авторов, посвященные вопросам правового механизма защиты прав потребителей банковских услуг.

*Научная новизна* представленной выпускной квалификационной работы заключается в разработке теоретико-методологических и методических рекомендаций по повышению эффективности защиты прав потребителей банковских услуг.

*Структура работы* традиционная и включает в себя введение, три главы, заключение и библиографический список.

# ГЛАВА 1. ОБЩЕТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОТНОШЕНИЙ, СКЛАДЫВАЮЩИХСЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

## 1.1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Отечественное законодательство не содержит понятия «банковская услуга», а в современной как экономической, так и юридической доктрине отсутствует единая концепция, которая бы исчерпывающим образом раскрывала термин «банковская услуга». При этом абсолютное большинство именитых экономистов и юристов предпочитают отождествлять термин «банковская услуга» с законодательно закрепленным понятием «банковская операция», что не совсем соответствует его юридической природе.

Так, например, О.Х. Гагиева утверждает, что «банковская услуга представляет собой разнообразные банковские операции относительно обслуживания клиента» [Гагиева, с. 21].

Куда более оригинальную точку зрения приводит Д.Е. Швед, говоря, что «банковские услуги следует понимать как банковские операции относительно обслуживания клиентов, которые носят дополнительный характер» [Швед, с. 23]. В рамках данной теории Д.Е. Швед вводит новый более уместный, по его мнению, термин – «банковский продукт». В развитие указанного мнения А.Г. Гамзунов высказался следующим образом: «банковская услуга может состоять из одной или нескольких банковских операций. В случае предоставления банковской услуги путем осуществления одной операции содержание и название будут совпадать» [Гамзунов, с. 17].

По мнению автора настоящей работы, подобная концепция сильно ограничивает действительную сущность банковской услуги, так как в нее (концепцию) не входят услуги, оказываемые коммерческими банками в виде сбережения денежных средств, а также консультативно-информационное

обеспечение потребителя. И тем не менее желание отождествить «банковскую услугу» с недавно прибывшим на поприще научной мысли термином «банковский продукт» остается очень популярным среди ученых постсоветского пространства. Существуют и менее популярные позиции относительно содержания понятия «банковская услуга».

Например, Н.П. Абаева, Л.Т. Хасанова понимают под банковской услугой целеустремленную трудовую деятельность сотрудников банка [Абаева, Хасанова, с. 21], что в значительной степени сужает понимание объекта настоящего исследования.

Конечно, подобный подход нельзя расценивать всерьез в рамках рассматриваемой научной темы по причине того, что он направлен на маркетинговый анализ потребностей клиентов банка. Таким образом, проанализировав подходы к термину «банковская услуга», автор делает вывод о том, что с точки зрения экономического анализа «банковская услуга» — это итог деятельности банка по обслуживанию его клиента. Подобная концепция, безусловно, неприменима в рамках юридической науки, где все-таки принято отождествлять понятие «банковская услуга» и «банковская операция».

Рассмотрев подходы к пониманию сущности банковских услуг, целесообразной представляется необходимость перейти к их видовой классификации. Как уже указывалось выше, на данном этапе развития банковской сферы существует огромное количество предоставляемых банками услуг. Все они, как это принято, должны отличаться друг от друга, дабы качественно улучшить рынок конкуренции внутри банковского сектора.

Таким образом, подобные тенденции вызывают необходимость разграничить одни услуги от других за счет формирования определенной их классификации, отражающей качественное своеобразие оказываемых банками услуг. К иным целям классификации можно отнести анализ содержания объема банковских услуг. Банковская система - это строго определенная законом структура специализированных организаций, занимающихся финансами и



валютными отношениями и обладающих исключительными полномочиями на осуществление банковских услуг.

Банковская структура в РФ:

1. основная банковская деятельность, включая банковские операции и сделки;
2. вспомогательная банковская деятельность [Бартко, с. 12].

В отличие от законодателя, многие теоретики права занимались этой темой и трактовали понятие «банковское дело» в различных аспектах. (Таблица 1).

Таблица 1 - Систематизация понятия «банковская деятельность»

Сергин А.М.	Банковская деятельность - это экономическая деятельность кредитных организаций на рынке финансовых и связанных с ними услуг с целью выполнения функций посредничества в ссуде, платежах и обороте капитала на основе правовых норм или уступок [Сергин, с.55].
Кучер Ю.В.	Банковская деятельность - это хозяйственная деятельность кредитных организаций, направленная на получение прибыли за счет систематической реализации банковских операций на основании лицензии Центрального банка Российской Федерации, полученной после государственной регистрации кредитной организации в соответствии с действующим федеральным законодательством [Кучер, с.18].
Леликова А.С.	Банковское дело - это система текущих транзакций и операций, направленных на получение прибыли [Леликова, с.48].
Колесников В.И.	Банковская деятельность - это особая или исключительная деятельность кредитных организаций, разрешенная законами и другими правовыми титулами [Колесников, с. 148].
Леликова А.С.	Банковское дело - это особый вид предпринимательской деятельности, связанный с движением кредитного капитала, его мобилизацией и распределением [Леликова, с. 48].
Мирошниченко О. С.	Банковское дело - это вид коммерческой деятельности, заключающийся в проведении кредитными организациями (или Банком России) ряда банковских операций [Мирошниченко, с. 140].
Леликова А.С.	Банковская деятельность - деятельность кредитных организаций, получивших соответствующее разрешение (лицензию) на осуществление конкретной банковской операции от Центрального банка Российской Федерации [Леликова, с. 48].

Анализируя приведенные выше определения банковского дела, автор принимает определение, согласно которому банковское дело - это правовая и иная нормативная финансово-хозяйственная деятельность кредитных организаций, включающая совокупность действий, направленных на получение прибыли и удовлетворение потребностей финансовых лиц при использовании

различных банковских услуг. Банковская деятельность - деятельность кредитных организаций и Центрального банка Российской Федерации, направленная на получение прибыли от систематического проведения банковских и межбанковских операций [Арутюнова, с. 100].

Все банки в целом представляют собой банковскую систему, возникновение которой связано со следующим фактором: их постоянно расширяющаяся деятельность не может осуществляться отдельно, без соблюдения единых правил ведения операций, без учета зависимости от Банка России. Банк является кредитной организацией, которая осуществляет различные виды операций с деньгами и ценными бумагами и предоставляет финансовые услуги государственным органам, государственным юридическим лицам, юридическим и физическим лицам [Платонова, с. 228].

Следует отметить, что по сравнению с зарубежными рынками банковская система России очень фрагментирована. Его базу (80% активов) составляют 50 ведущих кредитных организаций. В России существует двухуровневая банковская система. Самый высокий и самый важный уровень занимает Центральный банк России (Central Bank). Конечно, он также занимает лидирующие позиции среди других банков и обладает большими полномочиями, чем они. Выделим основные функции Центрального банка Российской Федерации:

- выпуск (выдача) денег;
- контроль деятельности других коммерческих банков и выдача им лицензий;
- регулирование стоимости национальной валюты [Арутюнова, с. 100].

Центробанк, таким образом, не оказывает банковские услуги потребителям.

Второй уровень состоит из различных кредиторов. К ним относятся коммерческие банки, в том числе иностранные, и небанковские кредитные организации (НКО). Следует отметить, что банки и НКО различаются не только по названию, но и по содержанию своей деятельности.

Автор отмечает, что коммерческие банки работают с физическими лицами, а некоммерческие кредитные организации работают только с юридическими лицами (работа с физическими лицами запрещена).

Во-вторых, коммерческие банки работают с иностранной валютой в любой форме, а НКО работают только в неденежном режиме.

В-третьих, условный капитал банков - 5 000 000 евро, а НКО - всего 100 000 евро.

В-четвертых, НКО, в отличие от коммерческих банков, запрещено открывать филиалы и представительства.

При изучении концепции банка необходимо изучить функции самой банковской системы, чтобы установить существенную часть рассматриваемой концепции.

Основными функциями банковской системы являются:

- Эмиссионная функция, заключающаяся в производстве и перераспределении средств внутри страны. Это одна из важнейших функций системы, поскольку банки объединяют денежные ресурсы большинства участников рынка, а это уже крупный экономический ресурс;

- регулирующая функция;

- функция эффективного проведения платежей в экономике страны;

- контрольная функция, присущая только Центральному банку Российской Федерации, которая проявляется в контроле за корректировкой финансовой деятельности, осуществляемой российскими банками.

Банковские операции и сделки могут рассматриваться как часть деятельности в области защиты прав потребителя, поскольку они осуществляются кредитной организацией с целью оказания банковских услуг потребителям и получения прибыли. Формирование правовых отношений может определять характер прав, обязанностей и ответственности сторон правовых отношений.

Банковская деятельность является общим объектом для всего комплекса связанных с ней правоотношений. Элементы этого общего объекта становятся

объектами устных правоотношений. Права, обязанности и ответственность сторон определенных правоотношений определяются разделением правоотношений [Предпринимательское право Российской Федерации, с. 182].

Депозиты, судя по юридической природе, являются выплатой долга. Например, в британском и американском законодательстве природа депозитов и ссуд не различается, но их основные роли не совпадают. Эти отношения основаны на претензиях и обязательствах, вытекающих из договора, договорных обязательств по депозиту. Вкладчики дают займы, передают право пользования денежными средствами, сохраняя право собственности на средства. Банки несут ответственность за возможный ущерб интересам вкладчиков. Однако в гражданском праве депозиты считаются средством к существованию, но разрешены правилами потребительского кредитования. Вкладчики могут избавляться от средств к существованию, но возвращать то же самое и такое же количество вещей в установленный срок. Валютные депозиты также являются денежными вложениями и хранением собственности.

Депозитный договор, по сути, является договором собственности или передачи прав собственности. Он может быть оформлен только по факту поступления денежных средств на счет и проведения инвентаризации. Кроме того, он не может быть заключен, если сумма денежных средств четко не оговорена.

Основопологающим условием депозитного договора, то есть его предметом, является сумма денежных средств, которую вносят на счет.

Денежные средства, которые будут вноситься на счет, могут быть внесены через кассу или безналичным способом независимо от валюты. По своему содержанию депозитный договор является односторонне обязывающим, так как принимающая сторона (банк) несет ответственность за хранение денежных средств, их возврат и выплату процентов, а другая сторона (вкладчик) получает право потребовать свои сбережения вместе с доходом.

Вкладчик может быть как физическим, так и в равной степени юридическим лицом. Все проценты, которые вкладчик имеет право потребовать,

начисляются со следующего дня за днем внесения вклада в банк. Последний день начисления процентов — это день расторжения договора (окончания депозита).

Так как предметом договора банковского вклада являются денежные средства, то, в первую очередь, необходимо проанализировать сущность правовой природы денег. Согласно ГК РФ деньги относятся к движимому имуществу. В связи с этим, имеется возможность сделать вывод, что, анализируя сущность банковского вклада необходимо отталкиваться в первую очередь от норм вещного права, одним из основных принципов которого, еще со времен римского права, является «недопустимость двух (множества) прав собственности».

Под вещным правом понимается право, которое связано с вещью, а не с человеком. Вещные права включают владение, пользование, залог, ипотеку, жилище и имущественный сервитут. В римском частном праве под вещью понимается материальный объект живой и неживой природы, внешний по отношению к лицам, который является независимым субъектом, находящимся под юридическим контролем субъекта права, для которого он полезен и имеет ценность.

Банкинг - это единый объект, который связан с множеством различных правоотношений. Объект включает в себя компоненты, которые вовлечены в производственно-правовые отношения [Хоменко, с.18]. В связи с этим, невозможно опровергать, что денежные средства также относятся к вещи.

Денежные средства, в свою очередь, классифицируются, как родовые вещи, и определяются, прежде всего, числом, так как для функционирования экономики требуется определенная сумма наличных денег. Наличные деньги являются доминирующим средством платежа, поскольку подавляющая часть ежедневных платежей производится с использованием банкнот или монет. С денежными средствами можно совершать все сделки, что и с иными родовыми вещами.

Для дальнейшего изучения сущности банковского вклада необходимо четко определить различия между договором займа (глава 42 ГК РФ) и

договором хранения (глава 47 ГК РФ). Основное сходство данных договоров - они регулируют передачу денег от одной стороны к другой с соглашением о том, что деньги будут возвращены.

Однако, если говорить о различии, то можно отметить следующие показатели: тип правоотношений и экономическая природа.

Стабильность и динамичное развитие банковской системы являются одними из важнейших принципов развития национальной экономики в условиях рыночной экономики. Основной задачей органов банковского надзора и регулирования в РФ является создание условий для повышения эффективности банковской системы в целом, а не наказание кредитных организаций, допускающих нарушения в этой сфере.

Таким образом, очень важно поддерживать целостность и бесперебойное функционирование банковской системы страны, поскольку она выполняет очень важные функции в ее экономике. И защищенность покупателей банковских услуг напрямую влияет на развитие данного важного элемента экономической системы, так как необходимой составляющей данных отношений является доверие со стороны клиента.

## 1.2. ПОТРЕБИТЕЛЬ БАНКОВСКОЙ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ И ПРАВОВОЙ СТАТУС

Гражданский кодекс Российской Федерации, а именно, его вторая часть, упоминает «клиента кредитной организации» в отношении ряда договоров, заключаемых в финансовой сфере. Более того, термин «клиент кредитной организации» упоминается в ст. 846 ГК РФ лишь к обстоятельствам заключения договоров банковского счета.

В самом же Федеральном законе «О банках и банковской деятельности» термин «клиент банковской организации» упоминается лишь в статье 26 (применительно к счетам и вкладам) и статье 29 (применительно к банковским операциям) [Курбатов, с.378].

Таким образом, оценивая вышесказанное, следует прийти к выводу, что в отношении реализации банковских услуг (операций) – каждое лицо, выражающее намерение заключить договор с банком, должно рассматриваться в качестве его (банка) клиента.

Таковым это лицо числится до момента официального расторжения договора оказания банковских услуг. Рассмотрев понятие «клиента банковских услуг», представляется возможным и необходимым перейти к раскрытию его правового статуса, то есть к определению его прав и обязанностей. Пожалуй, только в России и в США потребитель обладает столь широкими правами [Ерохина, с.33].

Институт вклада прошел долгий путь развития, получил существенную трансформацию в советский период развития, вызванную социалистической политикой, а в настоящее время соответствует распространенной в современном мире рыночной экономике. Институт договора банковского вклада долгое время служил и служит эффективным инструментом распределения неиспользуемых финансовых средств граждан и организаций. Говоря о легитимном определении понятия договора банковского вклада стоит воспользоваться гражданским кодексом, а именно, пунктом 1 статьи 834.

По сути, договоры банковского вклада в некоторой степени аналогичны договорам гарантированного инвестирования, за исключением того, что они выдаются банками, а не страховыми компаниями. Эмитент (банк) гарантирует инвестору возврат основной суммы и выплачивает фиксированную или переменную процентную ставку до конца контракта. Тем временем банк пытается получить более высокий доход от инвестиций, чем он согласился выплатить инвестору. Как правило, доходность договора банковского депозита увеличивается с увеличением продолжительности и размера инвестиций.

Как и в случае с договорами гарантированного инвестирования, существует широкий спектр банковских депозитных договоров, и они, как правило, предусматривают комиссию за административные услуги, комиссию за управление инвестициями и комиссию для компенсации риска кредита или

досрочного вывода средств. Вместе с тем, если деятельность профессиональных участников гражданского оборота в лице кредитных организаций необходимо предполагает определение всевозможных рисков и их оценки, то для непрофессиональных участников правовых отношений - потребителей банковских услуг - проблема теоретической неопределенности правовых последствий их участия в банковских сделках способна существенно скомпрометировать их представления о законности и справедливости судебных решений. Говоря о банковском вкладе, можно сказать, что это соглашение о банковском депозите, также называемое банковским инвестиционным контрактом, которое представляет собой соглашение между банком и инвестором, в котором банк предоставляет гарантированную норму прибыли в обмен на хранение депозита в течение фиксированного периода времени (обычно от нескольких месяцев до несколько лет).

Самыми большими рисками, связанными с соглашениями о банковских депозитах, являются риск процентной ставки и риск ликвидности. Когда процентные ставки падают, может быть больше вложений по договору банковского вклада, чем банк сможет выгодно вложить. Когда ставки повышаются, может быть меньше инвестиций и больше снятия средств, что вынуждает банк сохранять большую часть средств в ликвидности. Кроме того, соглашения о банковских депозитах с фиксированными ставками уязвимы для инфляции - например, существует вероятность того, что приобретение пятилетнего соглашения о банковском депозите исключит возможность получения более высокой прибыли, если процентные ставки вырастут в течение периода удержания. Эти риски действительно повышают общий риск самого банка, поэтому банковские инспекторы оценивают финансирование по договорам банковских вкладов, а также политику и практику банка, связанные с деятельностью по депозитным договорам.

Существует такое понятие, как депозитный сертификат. Депозитный сертификат — это долговой инструмент с относительно низким уровнем риска, приобретаемый напрямую через коммерческий банк.



В депозитном сертификате указано, что инвестор внес денежную сумму на определенный период времени и с определенной процентной ставкой. Ставки, условия и суммы будут варьироваться от учреждения к учреждению. Депозитные сертификаты не являются публичными ценными бумагами. Таким образом, не получится найти их проданными ни на одной бирже. Такое положение дел иллюстрирует декларативный характер таких общеправовых принципов, как справедливость и законность, а также важность не столько научной дискуссии по различным вопросам правового регулирования банковских сделок, сколько скорейшего формирования позиции высшей судебной инстанции по подобным вопросам и ее изложения в соответствующих актах судебной власти.

В этой связи представляет определенный интерес судебная практика по вопросу применимости к нарушениям договора банковского вклада правовых последствий, предусмотренных гл. III Закона о защите прав потребителей. В этом случае также обнаруживаются два подхода, каждый из которых нашел свою реализацию в судебной практике. Согласно первой позиции к нарушениям договора банковского вклада не применяются правовые последствия, предусмотренные гл. III Закона о защите прав потребителей. В соответствии с альтернативным подходом к нарушениям договора банковского вклада применяются правовые последствия, предусмотренные гл. III Закона о защите прав потребителей.

Примечательным в этом случае является то обстоятельство, что обе точки зрения, несмотря на полярность, нашли свое выражение в практике Верховного Суда РФ, призванной между тем обеспечивать эффективную реализацию функции судебной защиты [Голышев, с.29].

Представляется, что не все направления посреднической деятельности банка действительно могут ввести клиента в заблуждение относительно субъекта, который в действительности предоставляет услугу.

Более запутанная для клиента ситуация возникает, когда банк в качестве посредника предлагает различные инвестиционные инструменты, которые

клиент может неверно идентифицировать как банковскую деятельность кредитной организации, например, по открытию или переоформлению банковского вклада.

Таким образом, наибольшие риски возникают при осуществлении банком следующих направлений посреднической деятельности:

- 1) переоформления классических банковских операций в иные;
- 2) посреднической инвестиционной деятельности;
- 3) посреднической страховой деятельности.

Тем не менее риск признания таких сделок недействительными остается, если банк действует в качестве агента, так как клиент в суде может настаивать на том, что банк, действуя в качестве агента, фактически совершал притворную сделку или же вводил клиента в заблуждение. Кроме того, при определенных ситуациях навязывания банком услуг возникает риск нарушения антимонопольного и банковского законодательства.

Такие ситуации могут возникать при привлечении средств клиентов - физических лиц на основании договоров, отличных от договора банковского вклада. Например, существует риск оспаривания договора займа с физическим лицом, заключаемого по поручению третьего лица (партнера банка или его дочерней компании) вместо заключения договора банковского вклада или в случае продажи клиентам - физическим лицам векселей аффилированной организации (например, дочерней компании).

Тем не менее риск оспаривания по данному основанию достаточно велик, поскольку ст. 178 ГК РФ предусматривает положение о возможности признания сделки недействительной в случае, если сторона заблуждается в отношении лица, с которым она вступает в сделку, или лица, связанного со сделкой (подп. 4 п. 2 ст. 178 ГК РФ).

Действительно, следует признать, что банковский вклад в части защиты прав клиентов банка - вкладчиков стоит особняком. Это подтверждают и нормы гражданского законодательства в отношении договора банковского вклада, устанавливающие в п. 2 и п. 3 ст. 835 ГК РФ. Спецификой правового

регулирования банковского вклада является наличие нижеприведенных норм, предусматривающих особые основания для одностороннего расторжения договора банковского вклада по инициативе вкладчика (пункт 2 статьи 835, пункт 2 статьи 837, пункт 4 статьи 840 ГК РФ).

Пунктом 1 статьи 450.1 ГК РФ урегулировано появление таких специальных норм в законе. Например, физическое лицо вправе требовать в любое время возврата полной суммы или части вклада ранее срока вклада, установленного договором (п. 2 ст. 837 ГК РФ).

Как отмечалось нами ранее, в предыдущем параграфе настоящей главы, исключением в данном случае являются депозиты, внесение которых удостоверено сберегательными сертификатами, обналичить которые можно только по окончании срока размещения денежных средств (пункт 4 статьи 837 ГК РФ, см.: параграф 2.2. настоящего исследования).

Любые действия физического лица, направленные на досрочное снятие денежных средств с вклада или изменение условий депозитного договора, регламентируются гражданским кодексом. Полагаясь на общие нормы ГК РФ, установленные в отношении депозитного договора, можно сказать, что при его досрочном расторжении он меняет свои свойства и функции и остается не депозитным договором, а уже становится договором о вкладе до востребования.

Что касается юридических лиц, то можно однозначно сказать, что возможность досрочного расторжения депозитного договора должна быть предусмотрена самим договором либо дополнительным соглашением. В противном случае досрочное снятие денежных средств производится только лишь по согласованию с банком.

Вся процедура расторжения депозитного договора регламентируется общим правилом пункта 1 статьи 450.1 ГК РФ. Соответственно, в случае если банк по каким-то причинам отказывается осуществить возврат денежных средств и выплатить проценты, то вкладчик имеет полное право обратиться в судебный орган власти с иском. Исковое обращение в суд принуждает банк выполнить свои обязательства и расторгнуть депозитный договор, выплатить

проценты, а также оплатить штрафные санкции, возникших вследствие уклонения от своих обязательств.

Подводя итог к рассматриваемому параграфу, а также в целом к настоящей главе, мы бы хотели сделать следующие выводы.

В настоящий момент в связи с технологическим прогрессом и информационным развитием общества перевод денежных средств становится особенно популярным. В связи с этим учащается заключение депозитных договоров онлайн и перевод денежных средств через сайт или приложение банка. Такую возможность имеют все клиенты банка, которые уже прошли верификацию и открыли там какой-либо счет.

В связи с подобным развитием общества и банковской сферы статью 836 ГК РФ можно изложить в следующей редакции: «Договор банковского вклада (депозита) заключается в письменной форме, которой также признается составление электронной формы договора с использованием систем дистанционного банковского обслуживания, в том числе посредством использования ресурсов информационной-телекоммуникационной сети «Интернет», с подписанием сторонами такого электронного документа усиленной квалифицированной электронной подписью, либо иным тождественным способом, позволяющим надежно определить подписантов».

Согласно статье 30 Закона «О банках и банковской деятельности» вкладчики в России вправе открывать неограниченное количество счетов депозитов в любой валюте.

Итак, с того момента, как был заключен договор банковского вклада между банком и вкладчиком, у банка возникают определённые обязательства перед клиентом.

Банковское законодательство также с «особым вниманием» относится к такой банковской операции, как привлечение денежных средств потребителей по депозитному договору.

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» устанавливает требования для кредитных организаций по привлечению денежных средств

физических и юридических лиц во вклады наличием лицензии на данный вид банковской операции с обязательным участием банка в системе страхования вкладов [Лаутс, с.19].

Таким образом, рассмотрев законодательное содержание прав и обязанностей потребителя банковских услуг, представляется возможным перейти к рассмотрению источников права по указанной тематике.

### 1.3. ИСТОЧНИКИ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РФ И ЗА РУБЕЖОМ: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ

Регулирование банковской деятельности в настоящее время включает в себя как национальный, так и международный уровень. Полагаясь на пункт 1 статьи 834 ГК РФ, регламентирующей обязательственное правоотношение субъектов, возникающее при принятии денег на вклад, можно полагать, что право на привлечение денежных средств для оформления депозитного договора имеется исключительно у банков. Тем не менее исследование норм, содержащихся в Законе «О банках и банковской деятельности», позволяет сделать вывод, что не только банки могут участвовать в процессе привлечения денежных средств с целью оформления депозитных договоров. Также в этом процессе могут участвовать и небанковские кредитные организации.

Статьей 1 Закона о банках и банковской деятельности определено, что банк — это финансовое учреждение, имеющее право принимать депозиты и предоставлять ссуды. Банки могут также предоставлять финансовые услуги, такие как управление капиталом, обмен валюты и предоставление банковской ячейки. Существует несколько различных типов банков, включая розничные, коммерческие или корпоративные банки и инвестиционные банки. В большинстве стран деятельность банков регулируется национальным правительством или центральным банком.

Международная торговая палата, будучи добровольным предпринимательским объединением, не выполняет регулирующих функций (в отличие от межгосударственных объединений, регулирующих вопросы коммерции, таких как: Всемирная торговая организация, ЭКОСОС, таможенные союзы), а призвана вырабатывать единые механизмы и правила для всех участников и разрешать споры в рамках выработанных регламентов, обеспечивая механизм учета интересов предпринимательского сообщества в межгосударственных процессах.

Одной из организаций, систематизирующей нормы частного банковского права, является УНИДРУА (UNIDROIT (фр. Institut international pour l'unification du droit privé - Международный институт унификации частного права)), созданная в Риме в 1926 г. и являющаяся межправительственной организацией по унификации частного права [Рождественская, с.109].

Международные акты, имеющие отношение к частному банковскому праву, принимают и иные международные организации. Кроме того, на практике законодательством допускается и заключение других видов договоров. Однако, легитимной классификации подобных договоров на настоящий момент не существует.

В отличие от России за рубежом опыт применения различных видов депозитных договоров находится в более прогрессивном положении. В качестве примера можно взять не такую далекую от нас по всем признакам страну – Беларусь. В Беларуси в статье 182 Банковского кодекса Республики Беларусь выделяется несколько подвидов депозитного договора, кроме этого, обособлено выделяется третий вид — условный договор банковского вклада.

Данный договор предполагает, что вкладополучатель (банк) обязан вернуть вклад и выплатить начисленные по нему проценты только в случае наступления или не наступления описанного в договоре обстоятельства (события). То есть в противном случае денежные средства не подлежат возврату.

Кроме Беларуси в банковской сфере подобная легитимная норма есть в Гражданском кодексе Республики Казахстан.

В случае, если законодательно оказывалась поддержка в закреплении данной нормы, то подобный вид договора мог бы активно применяться в практике банковской сферы России.

Как уже ясно из самих названий договоров банковского вклада срочного и до востребования, их основное различие в моменте возврата банками суммы вкладов и получения процентов по ним.

Депозит до востребования - это денежные средства, депонированные на банковский счет, которые могут быть сняты по требованию вкладчика в любое время. Вкладчик обычно использует средства депозита до востребования для оплаты повседневных расходов. В отношении средств на счете банк может платить либо низкую, либо нулевую процентную ставку по депозиту.

В отличие от срочных вкладов, которые требуют определенного периода, чтобы позволить вкладчику сделать снятие, вклады до востребования позволяют снимать до определенного дневного лимита.

Обычно по депозитам до востребования выплачиваются проценты на ежемесячной, двухгодичной или годовой основе, и банки в основном предпочитают их, поскольку они несут меньшие затраты из-за низкой процентной ставки. В некоторых случаях, например, при контроле за движением капитала, вкладчики могут снимать деньги со своих вкладов до востребования до определенного лимита снятия, установленного правительством. В других случаях вклады до востребования могут допускать овердрафт, и счет конвертируется в счет ликвидности.

Срочные депозиты, широко известные как срочные вклады, представляют собой инвестиционный инструмент, в котором единовременная сумма депонируется по согласованной процентной ставке на фиксированный период времени, от 1 месяца до 5 лет. Срочные депозиты можно получить в таких финансовых учреждениях, как банки, небанковские финансовые компании (NBFC), кредитные союзы.

С помощью срочного депозита блокируется денежная сумма на согласованный период времени (срок) — это означает, что уже не будет

возможности получить доступ к деньгам, пока срок не истечет. Взамен можно получить гарантированную процентную ставку за выбранный вами срок, так что можно точно знать, какой будет доход от денег.

Срочный депозит имеет определённые преимущества для тех людей, которые не могут не использовать свои сбережения. Поэтому для них самым большим преимуществом срочного депозита является то, что сбережения заблокированы, поэтому их нельзя потратить на импульсивную покупку.

Другое важное преимущество — это уверенность в фиксированной процентной ставке. Это означает, что клиент не только будет точно знать, какой будет доход от денег, но и при снижении процентных ставок ему все равно будет гарантирована та же процентная ставка.

Все вклады, которые банк должен вернуть вкладчику не по его первому требованию, что в доктрине, что в практике цивилистических отношений называют срочными.

Российским законодательством предусмотрен ряд отличий в правовом регулировании срочных вкладов и вкладов до востребования.

В настоящее время в юридической литературе активно ведется дискуссия относительно необходимости изменения действующего в настоящее время в сфере банковской деятельности законодательства. Мнения юристов относительно направления дальнейшего изменения законодательства различны. Так, часть ученых придерживается точки зрения, согласно которой перемены необходимы и должны вести к ужесточению контрольно-надзорной деятельности в сфере банковской деятельности. Иные ученые полагают, что действующее в настоящее время законодательство и так ориентировано на ужесточение контроля и надзора и дальнейшее его усиление не должно стать целью законодательных преобразований. Для того, чтобы определиться с тем, в каком направлении следует вносить изменения в действующее в сфере банковской деятельности законодательство необходимо провести анализ существующих законодательных актов и выявить существующие недостатки. Выявление указанных недостатков позволит выработать пути устранения



существующих противоречий и улучшения не только правовой регламентации деятельности в области защиты прав потребителя банковских услуг, но и качество ее осуществления. Необходимость государственного регулирования данной деятельности обуславливается особой экономической и социальной природой банков и их значимостью для развития экономики страны. Банковский надзор представляет собой непрерывный процесс поддержания стабильности банковской системы путем постоянного аналитического исследования кредитных организаций на всех этапах их функционирования с применением соответствующих мер надзорного реагирования.

Банковская система РФ подчиняется строгим правовым нормам. Кроме того, законы, инструкции и постановления постоянно меняются, что часто имеет большое значение. Банковское законодательство определяет направления, по которым банки создаются, действуют и развиваются. Первой ступенью в иерархии правовых актов является Конституция РФ. На втором месте, после Конституции - это федеральные законы, а после все другие законодательные акты.

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность любого банка в РФ, являются: Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке РФ (Банке России)». Закон «О ЦБ РФ» закладывает основы функционирования ЦБ РФ. Это сложный вопрос, который включает в себя несколько правил, регулирующих структуру и положение ЦБ РФ в государстве, денежно-кредитную политику, а также правила, регулирующие конкретные рабочие отношения с сотрудниками ЦБ РФ.

Второй по значению – Федеральный закон «О банках и банковской деятельности». Данным законом устанавливаются нормы, регулирующие банковскую деятельность.

Федеральный закон «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» № 177-ФЗ от 23 декабря 2003 года регулирует отношения, связанные с выплатой компенсаций вкладчикам в случае наступления страховых

случаев, а также отношения, связанные с осуществлением государственного контроля за функционированием системы страхования вкладов.

Федеральный закон от 07 августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» содержит требования для банков осуществлять идентификацию клиента, его представителя, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, а также направлять сообщения об обязательных операциях и сомнительных операциях в уполномоченный орган (Росфинмониторинг).

Существует Положение (утв. Банком России 27 февраля 2017 г. №2 579-П) (зарегистрировано в Минюсте России 20 марта 2017 г. № 46021), которое определяет порядок применения плана счетов бухгалтерского учета в кредитной организации.

Для регулирования работы счетов применяется Инструкция Банка России от 30 мая 2014 г. № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов». Инструкция содержит основной порядок и требования по открытию и закрытию счетов, идентификации клиентов, запрет на открытие счетов без личного присутствия клиента либо его представителя. Это требование содержится сейчас в Законе № 115-ФЗ (п. 5 ст. 7).

Кроме того, существует множество других законодательных актов, так или иначе регулирующих деятельность банков и прав потребителей банковских услуг, в том числе:

- Гражданский кодекс РФ, глава 44 устанавливает формы договоров о привлечении банковских вкладов, виды вкладов, порядок начисления процентов по вкладам и их выплаты, обеспечение возврата вкладов и порядок использования сберегательного сертификата (вклада).

Соответственно, наличие либо отсутствие противоправности при недобросовестном поведении кредитной организации, результатом которого являются информационная и договорная диспропорции, позволит ответить на

поставленный вопрос о возможности признания такого поведения правонарушением. Вопрос о правомерности или противоправности недобросовестного поведения рассматривается в литературе по-разному.

Недобросовестное поведение в банковской деятельности является предпосылкой информационной и договорной диспропорции. Наиболее распространенным проявлением договорной диспропорции со стороны банков, как уже ранее отмечалось, является включение в договор несправедливых условий, на примере которого проанализируем поведение банков как правомерное либо противоправное. Авторами по-разному оцениваются несправедливые условия с точки зрения их правомерности либо противоправности.

Незаконным является такое условие договора, которое противоречит юридической норме, применение которой стороны своим соглашением не могут ни исключить, ни ограничить (императивная норма).

С одной стороны, такой подход внешне соответствует положению п. 2 ст. 428 ГК РФ. С другой стороны, указанные авторы выбрали двойственную позицию относительно несправедливых условий, называя как «формально законные условия», но не признавая их незаконными, что уже само по себе свидетельствует о том, что недобросовестным поведением нарушается закон.

Представляется, что противоречивость взглядов исследователей относительно оценки недобросовестного поведения, связанного в том числе с включением в договор несправедливых условий, как противоправного объясняется различным пониманием регулятивной функции принципа добросовестности. Кроме того, данное понятие является оценочным. В то же время изменения, внесенные в гражданское законодательство, практика правоприменения позволяют переосмыслить принцип добросовестности.

Обратимся к функциям принципа добросовестности с целью более детального анализа критериев недобросовестности для ответа на вопрос о правомерности либо противоправности недобросовестного поведения, в том числе связанного с включением в договор несправедливых условий.

Представляется, что вторая позиция более соответствует современной практике правоприменения, поскольку недобросовестное поведение не является единственным оценочным понятием в гражданском праве. Законодатель использует в ГК РФ множество специальных норм, содержащих оценочные, «абстрактные» понятия. Так, например, в ст. 428 ГК РФ указаны такие оценочные понятия, как «явно обременительные», «лишают сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида», «разумно понимаемые интересы». При этом данная норма широко применяется судами и все указанные в ней оценочные понятия через усмотрение судов конкретизируются и уточняются при рассмотрении споров, а к правонарушителям применяются последствия, предусмотренные указанной нормой. Представляется, что признание у принципа добросовестности регулятивной функции, как у нормы права, в случае его нарушения должно признаваться противоправным [Михеева, с.19].

Существенным условием договора депозита является только предмет договора. Однако судебная практика, в связи с коллизией статьи 30 Закона, часто идет по другой трактовке, существенно расширяя количество существенных условий. Указанное абсолютно абсурдно на наш взгляд и противоречит ГК РФ, который, безусловно, является более специальным законом в части регулирования условий данного договора. Для приведения правоприменительной практики к единству необходимо исключить из части 2 статьи 30 Закона слово «существенные», заменив словом «значимые» или иным синонимом.

В целом банковское законодательство играет ключевую роль в регулировании финансовой и банковской системы страны, определяя деятельность и правовые нормы некоторых банковских структур. Это не означает, что ситуация не улучшается. Приведенная система законодательных актов, регулирующих сферу защиты прав потребителя, в общем смысле соблюдает требования, установленные «Руководящими принципами для защиты интересов потребителей» (United Nation Guidelines on Consumer Protection),

которые были приняты в рамках резолюции 39/248 ГА ООН 9 апреля 1985 года. Правила банковской системы стали более строгими с созданием и развитием банковской системы. Изменения в документе в ответ на экономическую ситуацию, меняющиеся условия и особенности экономической жизни страны - это направление эволюции банковского права.

По нашему мнению, для успешного внедрения заимствованной правовой конструкции не является достаточным копирование и введение в правозащитную систему удачных правовых институтов, выработанных правовой системой иного государства. Положительный эффект такого процесса невозможен без выявления причин возникновения такого правового института в стране, в которой он появился или имел успешный опыт применения. Исследование и учет указанных обстоятельств при адаптации зарубежного правового опыта, на наш взгляд, позволят понять причины, по которым тот или иной правовой механизм был эффективен и востребован.

Опыт Австралийского Союза в вопросах альтернативного урегулирования споров омбудсменами может представлять интерес для научного анализа по причине довольно длительного периода, в течение которого такая система применяется, наличия отработанных и действенных процедурных механизмов разрешения споров, а также востребованности такого правового института обществом.

Говоря о современном этапе развития упомянутой системы, необходимо отметить, что в 2018 г. австралийское Правительство предприняло существенное ее реформирование путем объединения трех ранее действовавших независимо друг от друга механизмов: Службы финансового омбудсмена (Financial Ombudsman Service), Омбудсмена по кредитам и инвестициям (Credit and Investments Ombudsman) и Трибунала по рассмотрению жалоб по вопросам пенсионного обеспечения по выслуге лет (Superannuation Complaints Tribunal). На базе таковых было создано Австралийское управление по финансовым жалобам (Australian Financial Complaints Authority), являющееся в настоящее время единой организацией, уполномоченной разрешать финансовые споры во

внесудебном порядке, к компетенции которого отнесены вопросы, ранее разрешавшиеся всеми вышеупомянутыми организациями [Яковлев, с.25].

Кроме того, масштабное регулирование защиты прав потребителя банковских услуг, безусловно, присуще не только Российской Федерации. Так, развитые страны имеют еще более прогрессивное понимание содержания финансово-кредитной деятельности. Например, термин «банковская операция» известен не только отечественному законодательству. Федеральный закон Швейцарии о банках и сберегательных кассах от 08.11.1934 г. не содержит перечня банковских операций и определения термина «банк». Однако эти понятия раскрыты в Ордонансе о банках и сберегательных кассах, принятом Федеральной комиссией по банкам. Таким образом, для швейцарского законодателя существует только одна банковская операция [Gavalda Ch, p.21.].

Таким образом, приведенный краткий анализ зарубежного законодательства на предмет регулирования основополагающего термина финансовой сферы – «банковская операция» показывает, что многие развитые страны поддерживают отечественный законодательный подход.

Отсутствие надлежащего правового регулирования банковской деятельности может привести к негативным последствиям всей финансовой системы страны и отрицательно отразиться на экономическом уровне развития государства в целом.

Отношения, связанные с банковскими вкладами и реализацией прав вкладчиков, в настоящее время подлежат регулированию в российском праве нормами различных отраслей с использованием как императивного, так и диспозитивного методов. В главе 44 ГК РФ содержатся основные требования к форме договора банковского вклада, порядку и особенностям его заключения и расторжения. Нормативное регулирование рассматриваемого договора осуществляется как главой 44 ГК РФ, НК РФ, так и специальными законами, поименованными выше, а также иными законами и подзаконными актами.

Говоря о практике регулирования договора банковского вклада в ближнем зарубежье, следует отметить следующее. В отличие от Российской Федерации,

например, в Республике Беларусь к формированию законодательства применен иной подход, у них существует Банковский кодекс Республики Беларусь. В нем регулирование договора банковского вклада и иных банковских институтов осуществляется более детально. В российской доктрине вопрос о кодификации банковского законодательства поднимался не один раз, но и ныне не получил поддержки и внимания законодателя. Также на наш взгляд действующая редакция ГК РФ должна быть дополнена отсылочными нормами к конкретизирующим федеральным законам.

Одним из признаков договора банковского вклада может являться публичность договора. Законодательством также предусмотрена возможность для потенциальных вкладчиков обратиться в суд в том случае, если банк при наличии упомянутых выше условий предоставляет отказ в заключении депозитного договора. Исковое обращение в суд принуждает заключить депозитный договор, который заключается с другими вкладчиками на тех же общих условиях, а также оплатить штрафные санкции, возникшие вследствие уклонения от своих обязательств.

Правоприменительная практика в банковской сфере говорит о заключении договоров банковского вклада путем присоединения граждан-вкладчиков к уже сформированному банком стандартизированным условиям договора. Запрещается выборочное оформление договоров банковского вклада. Такая правовая позиция имеет некоторые недостатки и противоречит практике отношений в банковской сфере, потому что условия договоров банковского вклада часто различаются в зависимости от его размеров и сроков, а также проведения сезонных акций.

Указанные правила действуют именно для физических лиц. С организациями действующее законодательство России не запрещает банку заключать договор банковского вклада на других условиях, чем по типовой форме договора банковского вклада конкретной кредитной организации.

Названный подход и правила применения признака публичности находят подтверждение в судебной практике, например, в Постановлении Арбитражного суда Московского округа от 10.12.2018 по делу № А40-172055/2018.

Договоры банковского вклада представляют собой реальные договоры. Договор считается заключенным с того момента, когда денежные средства поступают на счет. Признак реальности подобного договора многократно признан в процессе судебной практики.

Рассматривая классификацию договоров, договор банковского вклада можно отнести к договорам обязывающего типа, так как он предполагает в своем предмете вознаграждение, а значит носит возмездный характер.

Подводя итог к указанному параграфу, следует отметить следующее.

Российскому законодателю для удобства применения банковских институтов логично было бы провести кодификацию норм в указанной сфере в Банковский кодекс, сделав отсылки в котором на иные коррелирующие законы по рассматриваемой теме.



## ГЛАВА 2. ЗАЩИТА ОТДЕЛЬНЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### 2.1. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Одним из наиболее важных элементов, составляющих правоприменительную практику по защите информационных прав потребителей банковских услуг, является законодательное регулирование рекламы банковских услуг. С точки зрения Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», под потребителем (банковских услуг, в частности) необходимо понимать физическое лицо, которое имеет намерение заказать, приобрести или использовать определенный вид товара, работы и/или услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Учитывая вышеизложенное, к оказанию потребителям банковских услуг, согласно приведенному Закону, необходимо относить, например, выдачу кредита физическому лицу, открытие и/или закрытие банковских счетов граждан, услуги по приему от потребителей денежных средств, размещаемых на вкладах и т.д.[Мамонтова, с. 189].

Ключевым законодательным актом, регулирующим взаимодействие банковского сектора с потребителями финансовых услуг, является Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе».

Под рекламой следует понимать информацию, распространенную любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованную неопределенному кругу лиц и направленную на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке (ст. 3 Закона). Сущность банковской рекламы заключается в формировании у потребителей банковских услуг спроса на их (услуг) предоставление. Данная реклама существует в самых различных формах

и распространена практически во всех сферах социальной активности. Зачастую реклама банковских услуг, оказываемых потребителям, распространяется через СМИ, в т.ч. посредством ее опубликования в сети Интернет, упоминания в телевизионных программах и размещения рекламных конструкций на открытых территориях массового скопления.

Анализ понятия и классификации рекламной деятельности выявил, что недооценивать влияние рекламы на общество сложно. В современном мире реклама выполняет множество функций. Среди них: информационная, которая предоставляет широкий выбор на товары и услуги, экономическая, помогающая продвигать продукты производителей для получения прибыли, а также идеологическая. Из-за широкого распространения рекламы в мире, она оказывает серьезное влияние на подсознание людей, формируя их систему ценностей и потребительский спрос. Именно поэтому нужно понимать важность регулирования рекламы и рекламной деятельности. Законодатель предоставил для этого широкий спектр способов защиты. То есть необходимо сказать не только о гражданско-правовой защите (например, как выплата компенсации или возмещение убытков), но и также об административно-правовой, а также уголовно-правовой защите. Реклама является очень важным компонентом бизнеса, так как только благодаря рекламе покупатели узнают о предоставляемых товарах и услугах. Донести рекламное сообщение до целевой аудитории не так уж казалось бы легко, для этого нужно тщательно подобрать особую группу людей для своего товара. Многие компании, имеющие большой опыт как правильно привлечь клиентов к своей продукции, для этого нанимают специалистов рекламных агентств. Но есть и те компании, которые не имеют особого опыта, как правильно привлечь клиентов, и допускают ошибки при рекламировании. Такие компании не могут подобрать правильную целевую аудиторию, и не имеют опыта как правильно рекламировать свою продукцию.

Среди рекламодателей растет понимание, что роль рекламы - не в быстром росте продаж, а в том, чтобы сформировать долговременную лояльность и доверие к определенной продукции. На данном этапе мы подходим к

пониманию, что информация, получаемая через средства массовой информации, не достигает всю аудиторию в равной степени, в отличие от ее распространения через социальные сети - лидеров мнения.

Потребитель, получая информацию из указанных выше источников, должен быть уверен в ее достоверности как с точки зрения этики осуществления предпринимательской деятельности, так и с позиции действующего законодательства. И тем не менее реклама банковских услуг, предоставляемых потребителям, нередко является недобросовестной, т.е. не соответствующей действительности, что влечет за собой введение потенциального клиента в заблуждение. Именно поэтому действующее законодательство РФ строго регламентирует защиту прав потребителей от недобросовестной рекламы (в том числе размещаемой банками). Так, Федеральный закон «О защите прав потребителей» устанавливает формы защиты информационных прав потребителей банковских услуг. Также указанным Федеральным законом определяется сфера информационных сведений, которые составляют информацию, необходимую к публичному размещению.

В сентябре 2021 г. Банк России опубликовал Информационное письмо «О паспортизации финансовых продуктов» (далее - Информационное письмо). Этот документ является одним из компонентов широкого подхода Банка России к совершенствованию информирования клиента [Вишневский, с. 167].

Говоря о существенных условиях, которые обязательно раскрываются в рекламе банковских услуг, можно воспользоваться статьей 842 ГК РФ. Из этой статьи следует, что к существенным условиям относятся предмет договора, как уже упоминалось ранее, а также имя (наименование) лица, в пользу которого вносится депозит. Как правило, предметом договора выступают денежные средства в различной валюте.

И тем не менее реклама банковских услуг, предоставляемых потребителям, нередко является недобросовестной, т.е. не соответствующей действительности, что влечет за собой введение потенциального клиента в заблуждение. Именно поэтому действующее законодательство РФ строго регламентирует защиту прав

потребителей от недобросовестной рекламы (в том числе размещаемой банками).

Современный цифровой прогресс не может гарантировать на сто процентов безопасность совершаемых платежных операций. Особенную актуальность это приобретает для граждан, приобретающих банковские услуги.

Кредитные организации для защиты прав своих клиентов вводят различные обеспечительные меры. Например, ВТБ ввел контекстные подсказки, которые появляются во время переводов через систему быстрых платежей от клиентов банка ВТБ клиентам сторонних банков. Перед тем как осуществлять перевод, клиенты ВТБ могут отправить получателям короткую и удобную инструкцию через мессенджеры.

Получатель в другом банке должен поставить согласие на прием входящих переводов. В инструкции отображены все действия, которые надо выполнить пользователю для подключения своего согласия [Хоменко, с. 8].

Проанализировав действующую судебную практику в части доведения информации до потребителя в отношении банковских услуг, в том числе посредством рекламы, можно выделить следующие основные нарушения, применяемые кредитными организациями:

1) Использование мелкого шрифта в рекламе либо банковских документах, что расценивается территориальными подразделениями Управления Роспотребнадзора как не предоставление информации, при этом размер шрифта, приемлемый для потребителей, действующим законодательством РФ не регламентирован, и проверяющие органы руководствуются п. 3.2.4. СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых».

Так, контролирующим органом в ходе проверки Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) было установлено, что банком при заключении договора потребительского кредитования, договора вклада, рекламе вклада нарушались информационные права потребителей.

Согласно экспертизе банковских документов на страницах договора потребительского кредитования, договора банковского вклада, рекламе линейки

вкладов кегель шрифта основного текста составил 7 пунктов Дидо (1,75 мм) при нормируемом значении 8 пунктов Дидо (2,0 мм), что не соответствует требованиям п. 3.2.4. СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых».

Контролирующим органом сделан вывод о нарушении информационных прав потребителей в связи с отсутствием информации, т.к. ее изложение нечитабельным шрифтом ведет фактически к ее не доведению.

Так, ФАС России в своем письме от 13.08.2010г. N АК/26483, в целях обобщения подходов эффективной защиты прав потребителей банковских услуг, обозначил, что если банковская информация представлена в рекламе нечитабельным шрифтом, то такая реклама способствует введению в заблуждение потребителей, планирующих приобрести соответствующую банковскую услугу. Доведение до потребителя выгодных условий крупным шрифтом, а невыгодных условий - способом, препятствующим ее восприятию (с учетом высоты и масштабов рекламной конструкции, цвета и размера шрифта текста рекламы, а также его местоположения на табло), свидетельствует о недобросовестности такой рекламы.

2) При использовании контекстной рекламы, содержащей гиперссылку на страницу в сети Интернет с информацией о банковских услугах, которая соответствует содержанию запроса поисковой системы, гиперссылка переадресовывает на страницу в сети Интернет с иными условиями банковских продуктов/услуг либо на страницу, не содержащую в полном объеме сведения о банковском продукте.

Учитывая специфику распространения рекламы в сети Интернет, суды указывают, что гиперссылка сразу после клика на текст контекстной рекламы должна содержать всю исчерпывающую информацию о рекламируемой услуге, указание на полное наименование организации, оказывающей эту услугу, а потребитель интернет-рекламы при просмотре объявления должен в полном объеме автоматически получить из него всю необходимую информацию по соответствующим финансовым услугам.

Так, в Решении УФАС России по делу N 034/05/5-487/2019 разбиралась реклама кредита, гиперссылка которой переадресовывала потребителя не на страницу в сети Интернет, раскрывающую в полном объеме информацию о банковских услугах, а на страницу для заполнения кредитной заявки, т.е. информационные права потребителя были нарушены.

3) Не указание кредитной организацией в рекламе банковских услуг информации об исполнителе (банке) и данных лицензии на осуществление банковских операций.

4) Реклама банковских услуг содержит гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, при этом такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора с потребителем (пункт 1 части 2 статьи 28 Закона "О рекламе").

5) В рекламе банковских услуг сообщается одно из выгодных условий (например, ставка по вкладу 10 % годовых), но утаиваются иные условия оказания банковских услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица (т.е. привлекательная ставка по вкладу предоставляется банком только в первый период в 30 дней срока вклада, а потом ставка по вкладу будет меньше в два раза, при этом у вкладчика отсутствует право снимать и пополнять сумму вклада в течение всего срока вклада) (пп. 2 п.2 ст. 28 Закона «О рекламе»).

ФАС России, рассмотрев дело N 07/01/14.8-49/2020 по признакам нарушения ПАО Банк "Ф" статьи 14.8 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции", выразившимся в привлечении денежных средств на банковские счета "Накопительный" посредством заявления о применении привлекательной процентной ставки в размере 9% с последующим изменением условий выплаты процентов по счету таким образом, что заявленное условие оказалось фактически недостижимым, в связи с чем потребители, открывшие

счет "Накопительный", были лишены фактической возможности применения к их счетам заявленных ранее привлекательных условий, выдала банку предписание об устранении нарушений.

Статьей 14.8 Закона о защите конкуренции запрещаются иные формы недобросовестной конкуренции, которая может быть выражена в привлечении потребителей выгодными потребительскими свойствами товара (услуги) с последующим целенаправленным ухудшением указанных потребительских свойств.

ФАС России установлено, что в рекламе не раскрывалось право банка на одностороннее изменение условий и тарифов по рассматриваемому счету, что свидетельствует о неполном информировании потребителей о том, что предлагаемые в текущий момент времени условия не являются гарантированными. Таким образом, в действиях Банка при рекламировании счета "Накопительный", выразившихся в привлечении внимания к размеру максимальной процентной ставки и умолчании существенной для потребителей информации, усматриваются признаки нарушения пункта 2 части 2 статьи 28 Закона о рекламе.

б) Обособленно законодателем регламентируются требования для рекламы кредитов/займов, учитывая распространенный характер их нарушений, в части 3 ст. 28 Закона «О рекламе». Законодатель закрепляет, что при указании хотя бы одного финансового условия в рекламе, рекламодатель обязан раскрыть все финансовые условия, определяющие полную стоимость кредита/займа.

7) Довольно распространенным среди кредитных организаций является нарушение ст. 9 Закона «О рекламе», регламентирующей требования к рекламе стимулирующих мероприятий, организованных, в том числе, банками. Указанной нормой закрепляется перечень обязательной информации для рекламы, сообщаемой о проведении конкурса, игры или иного подобного мероприятия.

Например, для привлечения вкладов физических лиц либо эмиссии банковских карт кредитные организации могут запускать стимулирующие акции с розыгрышем приза, забывая указать в рекламе условия, предусмотренные ст.9 Закона «О рекламе».

8) Использование в рекламе банковских услуг прилагательных «лучший», «первый» и иных превосходных степеней без указания критериев, по которым осуществляется сравнение и которые обосновывают данное утверждение.

По итогам анализа судебной практики относительно рекламы банковских услуг [94], [107], [125], [121], посредством которой до потребителей доводится соответствующая информация, автором предлагается дополнить частью 15 статью 28 Закона «О рекламе следующими положениями:

«15. Размер шрифта рекламы банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности должен составлять не менее 8 пунктов Дидо (2,0 мм)».

Статью 29 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" дополнить частью седьмой следующего содержания:

«Для визуального восприятия договора на банковские услуги потребителем кегель шрифта договора на банковские услуги должен составлять не менее 8 пунктов Дидо (2,0 мм)».

Дополнительно автором предлагается вменить банкам императивную обязанность отдельной формой уведомления знакомить потребителей с размером дополнительной комиссии, сопутствующей банковской услуге, дополнительным страхованием/инвестированием до момента оказания соответствующей услуги, с письменным разъяснением невыгодных для потребителя последствий.

Таким образом, рассмотрев действующую правовую концепцию по защите информационных прав потребителей, представляется возможным перейти к раскрытию темы, касающейся одностороннего изменения условий договора банковских услуг.



## 2.2. ОДНОСТОРОННЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОТКАЗ ОТ ЕГО ИСПОЛНЕНИЯ

Как следует из предыдущего параграфа настоящей работы, многие банковские организации допускают нарушение информационных прав потребителей. Однако подобного рода нарушения являются далеко не единственными. Рассмотрим ситуации одностороннего изменения условий договора оказания банковских услуг и отказа от его исполнения.

В этом смысле отдельного внимания заслуживает ч. 3 и ч. 4 ст. 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности». Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, процентные ставки по вкладам (депозитам), комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров с клиентами - индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом. По договору банковского вклада (депозита), внесенного гражданином на условиях его выдачи по истечении определенного срока либо по наступлении предусмотренных договором обстоятельств, банком не может быть односторонне сокращен срок действия этого договора, уменьшен размер процентов, увеличено или установлено комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Хотелось бы отметить два момента, на которые обратил внимание автор при анализе норм об императивном запрете кредитным организациям в одностороннем порядке изменять условия договора банковского обслуживания.

Во-первых, в гражданском законодательстве РФ уже закреплен общий запрет на односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий (ст. 310 ГК РФ). Фактически нормы ч. 3, ч.4 ст. 29 Закона «О банках и банковской деятельности» дополняют указанный запрет в отношении депозитных договоров и кредитования для дополнительной правовой

защиты, потому что на практике условия данных договоров подвергаются наиболее частому неправомерному одностороннему изменению по инициативе сильной стороны.

В указанных нормах законодателю следовало закрепить запрет банкам изменять любые условия договоров на банковское обслуживание, а также распространить данный запрет на договор банковского счета, который не поименован в указанных нормах, но в правоприменительной практике данный запрет применяется и к договорам банковского счета.

Во-вторых, кредитными организациями п. 1 ст. 450 ГК РФ толкуется таким образом, что одностороннее изменение или расторжение договора по инициативе банка допускаются, если данное условие было урегулировано ранее условиями соответствующего договора на банковское обслуживание. Данное толкование п. 1 ст. 450 ГК РФ не соответствует научной точке зрения.

Тем не менее, несмотря на вышеуказанные законодательные императивные запреты, банки продолжают вводить своих потребителей в заблуждение и нарушать их права, в связи с чем по данному вопросу существует значительная судебная правоприменительная практика. Так, например, согласно Определению Пермского краевого суда от 04.06.2017 по делу №33-4618, «... не допускается снижение банком в одностороннем порядке процентных ставок по вкладам граждан в случаях, когда такая возможность предусмотрена самим договором срочного банковского вклада, без каких-либо обуславливающих ее и установленных федеральным законом оснований в уже действующем договоре, заключенном между сторонами. Подобное законодательное регулирование гарантирует гражданам возможность предвидеть правовые последствия осуществляемой ими экономической деятельности при выполнении условий банковского вклада, согласованных сторонами в договоре, надлежащее выполнение банком своих обязательств по уплате процентов обеспечивается требованиями ст. 310 ГК РФ».

Действующие до 2010 года редакции Федерального закона «О банках и банковской деятельности» предусматривали для банков право в одностороннем

порядке изменять условия о сроках, процентах и комиссиях в случае, если данная возможность была прописана в договоре с потребителем. Так, абсолютное большинство судов признавало положение о возможности одностороннего изменения тарифных ставок по договору законным. Тем не менее в практике встречались прогрессивные определения судов, которые, ссылаясь на ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации, указывали, что потребитель является слабой стороной по договору, поэтому изменения положений договора с ним допускается только в случае подписания дополнительного соглашения.

Согласно ч. 16 ст. 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа). При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Более того, Верховный Суд Российской Федерации так же высказал свою позицию насчет одностороннего изменения банком условий договора банковских услуг. Так, в п. 14 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 г. № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» указано, что «при осуществлении стороной права на

одностороннее изменение условий обязательства или односторонний отказ от его исполнения она должна действовать разумно и добросовестно, учитывая права и законные интересы другой стороны (п. 3 ст. 307, п. 4 ст. 450.1 ГК РФ). Нарушение этой обязанности может повлечь отказ в судебной защите названного права полностью или частично, в том числе признание ничтожным одностороннего изменения условий обязательства или одностороннего отказа от его исполнения (п.2 ст. 10, п. 2 ст. 168 ГК РФ). Например, суд отказывает во взыскании части процентов по кредитному договору в случае одностороннего, ничем не обусловленного непропорционального увеличения банком процентной ставки».

Таким образом, внимание судов обращено на то, что при осуществлении управомоченной стороной права на одностороннее изменение условий обязательства или односторонний отказ от его исполнения она должна действовать разумно и добросовестно, учитывая права и законные интересы другой стороны. А нарушение этой обязанности может повлечь отказ в судебной защите названного права полностью или частично, в том числе признание ничтожным одностороннего изменения условий обязательства или одностороннего отказа от его исполнения. В качестве иллюстрации к данному тезису в Постановлении урегулировано, что суд вправе отказать во взыскании части процентов по кредитному договору в случае одностороннего, ничем не обусловленного непропорционального увеличения банком процентной ставки по кредиту.

С принятием указанного Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации получила судебное толкование новелла, согласно которой право на односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, или на одностороннее изменение условий такого обязательства может быть обусловлено по соглашению сторон необходимостью выплаты определенной денежной суммы другой стороне (ст. 310 ГК РФ). В соответствии с п. 15 Постановления № 54 если право на односторонний отказ от исполнения

обязательства или на одностороннее изменение условий обязательства установлено императивной нормой, то включение в договор условия о выплате суммы в случае осуществления стороной этого права не допускается. Такое условие договора должно считаться ничтожным как противоречащее существу законодательного регулирования соответствующего вида обязательств. Не допускается также взимание платы в случае одностороннего отказа от исполнения обязательства или изменения его условий в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства другой его стороной. А вот разъяснение, касающееся порядка и последовательности применения условий обязательства о праве на односторонний отказ от исполнения обязательства (одностороннее изменение его условий) и о выплате соответствующей денежной суммы (п. 16 Постановления № 54), представляется неверным, основанным на неправильной оценке существа правоотношений сторон. Согласно этому разъяснению, обязанность по выплате денежной суммы возникает у стороны в результате осуществления стороной права на односторонний отказ от исполнения обязательства или на одностороннее изменение его условий, то есть в результате соответствующего изменения или расторжения договора (п. 2 ст. 450.1 ГК РФ). Если иное не предусмотрено законом или договором, утверждается в постановлении, с момента осуществления такого отказа (изменения условий обязательства) первоначальное обязательство прекращается или изменяется и возникает обязательство по выплате определенной денежной суммы. В данном случае ошибка состоит в том, что упущена из виду важная деталь толкуемой нормы: в п. 3 ст. 310 ГК РФ говорится о том, что право на односторонний отказ от обязательства (одностороннее изменение его условий) может быть обусловлено необходимостью выплаты определенной денежной суммы. Поэтому правоотношения сторон по такому обязательству подчиняются правилам, предусмотренным ст. 327.1 ГК РФ, согласно которой исполнение обязанностей, а равно и осуществление, изменение и прекращение определенных прав по договорному обязательству обуславливаются совершением или несвершением одной из сторон обязательства определенных

действий, предусмотренных договором, в том числе полностью зависящих от воли одной из сторон. Применение правил ст. 327.1 ГК РФ может означать только то, что сама возможность осуществления права на односторонний отказ от исполнения обязательства (одностороннее изменение его условий) появляется у управомоченной стороны лишь после исполнения обязанности по выплате контрагенту соответствующей денежной суммы (а не наоборот, как предусмотрено в Постановлении № 54) [Витрянский, с. 21].

Анализ судебной практики показывает, что в целях эффективной защиты прав граждан, приобретающих услуги банков, суды искажают буквальный смысл гражданских норм. В указанных примерах потребительское законодательство доминирует над нормами гражданского права. При этом суды стараются избегать норм ГК РФ о договоре присоединения, наиболее подходящих для разрешения указанной категории споров.

Усиление норм потребительского законодательства приводит к тому, что договоры на банковские услуги, заключенные в разные временные периоды, регулируются в настоящее время разными нормами, обеспечивающими неравноценную степень защиты потребителя. Данное замечание применимо в большей мере к договорам потребительского кредитования, поскольку после принятия Закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ часть потребителей безосновательно приобрела более благоприятный статус.

Для банков право потребителя на односторонний отказ от договора трансформируется в безусловную обязанность банка принять такой отказ.

Статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» физические лица наделяются правом отказаться от исполнения договора на банковское обслуживание в любое время при условии оплаты банку фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Суды исходят из постулата, что правило пп. 2 п. 2 ст. 810 ГК РФ является специальным по отношению к ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», при этом данная норма в ГК РФ появилась позже поименованной статьи потребительского закона. Таким образом, в исключительных случаях

правоприменителями допускается превалирование норм гражданского законодательства над нормами специального закона о защите прав потребителей.

Судебная практика [108], [109], [119], пошла по пути, что банки не вправе заранее устанавливать в договоре на банковские услуги комиссию за досрочный отказ от исполнения договора на банковские услуги, поскольку размер данной комиссии не может быть обусловлен понесенными банком расходами. Весьма затруднительно посчитать сумму расходов банка в результате досрочного возврата кредита, но это обстоятельство не означает, что данные расходы по факту отсутствуют: сотрудники кредитных организаций выполняют пересчет графиков платежей, процентов, документальное оформление расторжения сделки, направляют соответствующие сообщения в бюро кредитных историй. Таким образом, потребитель вправе в любое время расторгнуть договор банковского обслуживания без возмещения банку фактически произведенных расходов, например, на пластик при эмиссии карты, уплаченные комиссии международным платежным системам, что в корне идет в разрез с положениями ст. 32 Закона «О защите прав потребителей».

Учитывая вышеизложенное, банки вынуждены закладывать расходы на свои предпринимательские риски, например, в ставку за пользование кредитом, т.е. в итоге данные расходы возлагаются в завуалированной форме на потребителя.

Автор данной работы считает целесообразным установление кредитными организациями комиссии за досрочный отказ от исполнения договора, размер которой будет обоснован фактически понесенными банками расходами при прекращении договора по инициативе потребителя, для восстановления баланса интересов сторон.

Действующее законодательство РФ не запрещает взимание комиссии за досрочный возврат потребителем кредита, но размер комиссии должен быть указан в индивидуальных условиях кредитного договора.

А вот подход законодателя, что расторжение договора кредитования не влечет изменение обеспечительных сделок, влечет нарушение прав потребителей, поскольку заемщик вынужден будет оплачивать страховую премию на протяжении многих лет по договору страхования, обеспечивающему кредитный договор, прекративший свое действие. Автор считает, что для урегулирования данной проблемы законодателю следует заложить возможность одностороннего изменения/прекращения по инициативе потребителя сопутствующих и обеспечивающих кредитный договор сделок.

Таким образом, рассмотрев правовой статус одностороннего изменения условий договора банковского кредита и отказа от его исполнения, представляется возможным перейти к анализу процедуры защиты прав потребителей в случае навязывания дополнительных услуг.

### 2.3 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЛУЧАЕ НАВЯЗЫВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В соответствии с п. 2 ст. 16 Федерального закона «О защите прав потребителей», «запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме». Тем не менее указанный императивный законодательный запрет нередко является поводом для судебных разбирательств с недобросовестными финансовыми организациями, которые его (запрет) не соблюдают.

В судебной практике данная норма получила распространение в связи с взиманием кредитными организациями комиссий за открытие и обслуживание ссудного счета, на который перечисляется кредит, а также за навязывание услуг страховщиков, агентами которых выступают банки.



Банк России отмечает, что «в офисах банков клиентам навязываются финансовые продукты и услуги путем использования сотрудниками банков средств электронной подписи и кодов подтверждения, направляемых клиенту по электронной почте или средствами мобильной связи. В частности, сотрудники банков в целях оформления договора просят обратившегося в офис клиента сообщить код из поступившего клиенту СМС-сообщения, не обеспечив предварительное ознакомление клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки, и не предоставив клиенту возможность оформить соответствующие документы на бумажном носителе либо получить их копии».

Но пункт 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» был принят законодателем не для признания неправомерными дополнительных банковских комиссий, а в целях защиты потребителей от навязывания кредитной организацией дополнительных банковских продуктов/услуг при желании и обращении потребителя за конкретной услугой в банк, поскольку потребитель оказывается слабой стороной правоотношения при давлении на него грамотно-выстроенной системы маркетинга банка, включая ее методологию, тарифы, правила, технические инструкции сотрудников операционных подразделений банка по увеличению банковских продаж, а также систему оплаты труда работников банка, зависящую от установленных целей по объему продаж банковских продуктов.

Распространенный случай – навязывание кредитной организацией услуг по открытию и ведению банковского счета. Изначально банками повсеместно была принята практика открытия банковского счета для обслуживания кредита: зачисления суммы кредита, а в дальнейшем, принятие на этот счет кредитных платежей и процентов в оплату обязательств по кредитному договору.

Судебная практика в этом вопросе поддержала потребителей, которые не обязаны открывать счет для исполнения кредитных обязательств, заемщики могут возвращать кредит и уплачивать проценты как в наличном, так и безналичном порядке.

Судебная практика выработала свой подход в части толкования части 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», а именно: услугу можно считать навязанной потребителю только в том случае, если она (услуга) носит самостоятельный возмездный характер, т.е. потребитель обязан оплачивать дополнительные банковские комиссии. Если кредитной организацией без взимания комиссии открыт счет заемщику для оплаты кредитных обязательств, то нарушение указанной нормы отсутствует.

Таким образом, признак возмездности обусловленной услуги не закреплен в указанной норме, но в интересах сторон банковских правоотношений судебная практика закрепила данный признак.

В контексте рассматриваемой нормы получили свое распространение споры о навязанном потребителю страховании при заключении кредитного договора. Часть вопросов была снята законодателем в положениях второй части статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее – Закон № 353-ФЗ).

В частности, законодатель закрепляет обязательность оформления согласия заемщика на оказание ему дополнительных услуг при кредитовании с правом заемщика отказаться от получения таких услуг, предполагается, что данное согласие должно быть выражено в форме заявления о предоставлении потребительского кредита, при этом форма согласия должна раскрывать не только суть/содержание дополнительной услуги, но и ее стоимость и право заемщика в период охлаждения (14 календарных дней с момента оформления заемщиком согласия на данную услугу) отказаться от услуги.

Если в период охлаждения заемщиком подается заявление об исключении его из списка застрахованных лиц, то страховщик либо банк обязан в течение 7 рабочих дней с момента получения заявления заемщика вернуть последнему в полном объеме оплаченную страховую премию по договору страхования.

Таким образом, законодатель не только закрепил период времени, в течение которого заемщик вправе отказаться от дополнительной услуги, но и

ввел императивный срок для банка/страховщика по возврату денежных средств заемщику.

Примечательно, что с 30.12.2021 г. Федеральным законом от 02.07.2021 г. № 329-ФЗ статья 7 Закона № 353-ФЗ дополняется новыми более жесткими для банков положениями.

В частности, если третье лицо, оказывающее дополнительную услугу, не возвращает денежные средства заемщику за оплаченную услугу при отказе последнего от ее получения, то заемщик вправе требовать оплаты данной суммы кредитором по истечении 30 календарных дней, но не позднее 180 календарных дней с даты подачи заемщиком третьему лицу отказа от дополнительной услуги. При этом кредитор обязан удовлетворить заявление заемщика о возврате ему оплаченных денежных средств в течение 7 рабочих дней со дня получения указанного заявления заемщика либо направить мотивированный отказ по основаниям, предусмотренным федеральным законом. Основаниями для мотивированного отказа являются факт не оплаты заемщиком комиссии третьему лицу, пропуск срока для подачи отказа от дополнительной услуги, оказание третьим лицом услуги заемщику в полном объеме до даты получения заявления. В дальнейшем кредитор получает право требования суммы возвращенной заемщику комиссии от третьего лица.

Таким образом, последние поправки в Закон № 353-ФЗ защищают потребителя от судебных споров с третьими лицами по факту навязанной услуги, возлагая это бремя на кредитные организации.

Автор данной работы считает, что в большинстве случаев личное страхование является навязанной банками услугой, т.к. кредитный договор может заключаться и исполняться без страхования, а вот выдача кредита в безналичной форме заемщику – необходимая сопутствующая услуга.

Учитывая вышеизложенное, комиссии за обязательные сопутствующие кредитованию услуги должны включаться в общую стоимость кредита, а в отношении иных дополнительных услуг потребителю должно разъясняться право выбора, в том числе право на отказ от соответствующей услуги.

Но в любом случае для кредитных организаций должно остаться право устанавливать процентные ставки за пользование кредитом в зависимости от оформленного заемщиком страхования, т.к. страхование снижает кредитные риски банка.

Иная ситуация складывается в отношении обязанности заемщика застраховать предмет залога на полную стоимость, т.к. данное требование предусмотрено ст. 343 ГК РФ. И в данной ситуации возникает вопрос о возможности заемщика самостоятельно выбрать страховую организацию.

Постановлением Правительства РФ от 30.04.2009 г. № 386 «О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями» выработаны антимонопольные подходы отбора кредитной организацией страховщиков. В судебной практике [87], [99], [100], принято руководствоваться выработанными Постановлением подходами, при этом признаются навязанными условия договора, обязывающие заемщика страховать свои риски у конкретного страховщика, определенного в форме договора, разработанной банком, либо на выбор заемщика из двух-трех страховых организаций.

Контролирующими органами допускается один подход: кредитная организация разрабатывает общие требования для страховщиков и их продуктов, а прерогатива выбора страховщика из проверенного банком списка остается за заемщиком.

Автором отмечается, что страховать предмет залога обязан залогодатель, а не заемщик, поскольку данные субъекты различны в правовом статусе. Из этого следует вывод, что не регулируется потребительским законодательством обязанность залогодателя страховать предмет залога в соответствии с условиями договора залога.

Исходя из определения выгодоприобретателем кредитной организации, отсутствия прямой заинтересованности у залогодателя в страховании предмета залога как самостоятельной услуге, можно сделать вывод, что страхование

является обеспечением обязательств заемщика, а не дополнительной услугой потребителю.

Ограничение кредитной организации в выборе страховщика сравнимо с ограничением права банка оценивать платежеспособность поручителя, поскольку надлежащей страховой организацией обеспечиваются кредитные риски.

В свете этого, О.М. Иванов предлагает рассматривать кредитный продукт, как комплекс банковских и небанковских услуг [Иванов, с. 87]. Таким образом, потребитель выбирает не просто кредитный продукт, а комплексный банковский продукт, включающий сопутствующие услуги по открытию и обслуживанию счета для оплаты кредитных обязательств, эмиссию банковской карты, страхование рисков, при этом дополнительные услуги не несут для гражданина самостоятельной ценности.

Поскольку вопрос дополнительных услуг согласовывается сторонами в отдельных соглашениях, то в условиях неравенства сторон и не участия потребителя в разработке условий соответствующего договора, отсутствия у потребителя права отказаться от дополнительных условий, проблема навязывания кредитными организациями услуг еще долго будет оставаться актуальной. Таким образом, необходим правовой механизм, позволяющий в каждом конкретном случае оценивать условия заключенного договора на наличие навязанных кредитной организацией условий.

Для оценки условий договора как навязанных услуг автором предлагается использовать следующий алгоритм:

- 1) наличие возмездного характера дополнительной услуги;
- 2) право потребителя выбрать самостоятельную банковскую услугу, не обремененную дополнительными сервисами/комиссиями;
- 3) наличие в банковской линейке продуктов как с дополнительными сервисами (комплексный продукт), так и отдельной банковской услуги, финансовые условия которых разнятся;

- 4) реальная возможность у потребителя отказаться от дополнительной услуги, предлагаемой банком;
- 5) информационная прозрачность условий дополнительных банковских продуктов.

В целях защиты прав потребителей, имеющих намерение приобрести банковские услуги, контролирующим органам необходимо разработать правовые подходы для оценки условий договоров на банковское обслуживание на признак навязанности услуги гражданину.

В завершение настоящего параграфа, автор предлагает дополнить часть 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» наличием императивного запрета для кредитной организации за вознаграждение совершать для гражданина иные действия, не входящие в предмет договора, без его письменного согласия.

Таким образом, рассмотрев действующие положения законодательства о запрете навязывания дополнительных услуг потребителям, приходим к выводу, что в случае если банковская организация обуславливает возможность предоставления той или иной услуги только при включении в нее дополнительной услуги, то имеет место нарушение действующего законодательства. В этом случае потребитель вправе обратиться: в суд общей юрисдикции за защитой нарушенного права, в юрисдикционный орган (например, ФАС России) и к финансовому омбудсмену. Нарушения действующего законодательства о запрете навязывания дополнительных услуг подлежат гражданской, административной и уголовной ответственности.

## ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАДЗОР НА РЫНКЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### 3.1. СИСТЕМА ОРГАНОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Эффективность экономического роста – понятие комплексное, подразумевающее улучшение всех его характеристик (повышение конкурентоспособности производимых товаров и услуг, усиление территориальных преимуществ на международном рынке, завоевание новых рынков сбыта, улучшение мотивации сотрудников отечественных предприятий, рациональное территориальное распределение факторов производства, применение новой техники и технологий в производстве, позволяющих снизить затраты) [Научно-практический комментарий к Федеральному закону «О защите конкуренции» (постатейный), с. 198]. В течение длительного промежутка времени банки и кредитные организации в целом не ощущали степень риска в своей деятельности. Это обусловлено тем, что банковская система, базирующаяся на государственной форме собственности, функционировала в основном с муниципальными предприятиями и организациями.

Однако нельзя не отметить, что в советский период развития банковской системы «бесконечные» платежеспособность и ликвидность государства в условиях неконвертируемости национальной валюты и закрытой экономики ограждали банки от рисков, делали излишней работу кредитных институтов по поддержанию собственной ликвидности. В результате всех вышеописанных событий были утрачены опыт и навыки распознавания, оценки и контролирования кредитных рисков во внутрихозяйственной деятельности кредитных учреждений. Переход РФ к рыночной экономике, рост эффективности ее функционирования, формирование необходимой инфраструктуры нереально обеспечить в отсутствие применения и последующего формирования кредитных взаимоотношений. Кредит

стимулирует развитие производительных сил, активизирует развитие источников капитала с целью расширения воспроизводства на основе достижений научно-технического прогресса.

Создание эффективной банковской системы РФ в настоящее время связана с решением многих проблем, существовавших с момента появления этой системы в современной России. Среди таких проблем следует отметить:

- низкая капитализация банковской системы;
- отсутствие экономически жизнеспособных и доступных внутренних ресурсов для создания активов;
- низкая эффективность работы и качество персонала;
- отсутствие устоявшегося класса экономически процветающих и прибыльных заемщиков;
- несовершенная система банковского регулирования, контроля и надзора.

Рост капитализации банков представляется очень важным для укрепления банковской системы. В этом случае нужна государственная помощь. Материальные ресурсы должны быть доступны для капитализации определенных программ, что гарантирует их реализацию и замещение капитала. Кроме того, необходимо временно создать благоприятные условия для банков, а именно: дифференцировать их платежи в бюджет от сумм, которые они перечисляют сейчас, и вообще освободить некоторые банки от платежей.

Одна из проблем, существующих на современном этапе развития банковского сектора, - это завышенная процентная ставка по банковским кредитным продуктам. Основное направление снижения ставок по кредитам - снижение рисков невозврата кредитов. Решить эту проблему в условиях кризиса можно, установив гарантии со стороны государства по выданным кредитам. Во время кризиса общая просроченная задолженность увеличилась вдвое, а прибыльность и эффективность банков снижаются. С учетом дальнейшего роста резервов на возможные потери по ссудам, снижения прибыльности валютных операций, доходности по другим видам активов, увеличения стоимости



привлекаемых ресурсов можно ожидать снижения прибыли банковского сектора и за его пределами.

Банковская деятельность является общим объектом для всего комплекса связанных с ней правоотношений. Элементы этого общего объекта становятся объектами устных правоотношений. Права, обязанности и ответственность сторон определенных правоотношений определяются разделением правоотношений. Потенциальная роль страхования как фактора экономической безопасности огромна, ведь проявляется она, прежде всего, на микроэкономическом уровне, поскольку любые страховые договоры заключаются физическими и юридическими лицами с целью защиты имущественных интересов. В связи с этим актуальными являются работы, направленные на исследование методологии страхования в вопросах экономической безопасности банка. Решение этого важного общенационального задания определяет значимость научных исследований в области теоретических основ страхования в условиях рыночной экономики, которые будут заложены в основу практической реализации страховых отношений, направленных на согласование интересов экономических субъектов по вопросам страховой защиты, и тем самым способствовать повышению эффективности функционирования экономики в целом.

Система субъектов защиты потребителей непосредственно в сфере банковских услуг имеет свои особенности в силу того, что финансов-кредитная сфера содержит значительное количество рисков. Современная литература предлагает множество определений безопасности экономических субъектов, общий смысл которых определяет ее как состояние, при котором риски возникновения неблагоприятных условиях не превышают допустимого значения. Как следствие, органы, которые занимаются защитой прав граждан, приобретающих банковские услуги, в частности, Банк России, устанавливают для минимизации таких рисков, отражающихся на положении потребителей, ряд требований для банков.

Стабильность и динамичное развитие банковской системы являются одними из важнейших принципов защиты прав потребителей в банковской сфере в условиях рыночной экономики. Основной задачей органов банковского надзора и регулирования в РФ как ведущих субъектов защиты прав потребителей в банковской сфере является создание условий для повышения эффективности банковской системы в целом, а не наказание кредитных организаций, допускающих нарушения в этой сфере. Этого можно достичь путем повышения прозрачности систем учета и отчетности в кредитных организациях и приближения их к требованиям международного банковского законодательства. Следовательно, в систему органов, участвующих в защите прав граждан, приобретающих банковские услуги, входят и те органы публичной власти, которые занимаются контролем отчетности банков. Таким образом осуществляется косвенная защита потребителей.

Множество споров со стороны потребителей вызывают условия типовых договоров, в частности, содержащих требования об обращении к системе безопасных расчётов или страховании. Однако важно отметить, что стандартные, типовые, общие условия договоров как таковые не являются средством нарушения прав потребителей. Напротив, в правовой литературе отмечаются весьма серьезные преимущества подобной формы заключения договоров. Однако, например, сопутствующее навязывание платных услуг уже может выступать предметом оспаривания со стороны граждан.

Закон о защите прав потребителей предусматривает досудебную защиту и судебно-исковую. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Дело в том - и идея финансового омбудсмана, как она воплощена в современной мировой практике, понимает и учитывает это, - что проблемы

потребителя финансовых услуг не сводятся только к тому, чтобы потребовать от банка выплаты тех сумм, которые ему, потребителю, причитаются.

Автор считает возможным высказать предположение, что в подавляющем большинстве случаев такие требования носят понятный и - опять же предположение - практически бесспорный характер, и в качестве таковых могут быть без особого труда истребованы и в обычном судебном порядке. Проблемы потребителя включают и другой вопрос: как быть, если это, наоборот, потребитель должен финансовой организации, но возникли обстоятельства, которые не позволяют ему расплатиться с долгами надлежащим образом и которые с житейской и человеческой (гуманной) точки зрения предстают как уважительные, но обычное обязательственное право рассматривает их как «проблемы должника». К числу таких обстоятельств могут относиться тяжелая болезнь должника, потеря им работы, в том числе по причинам, не зависящим от качества его труда (например, сокращения в период кризисов), и т.п. В значительной степени именно для решения такого рода проблем (которые чаще всего решаются в виде разумной реструктуризации) и существует институт финансового омбудсмена в мировой практике. Приходится констатировать, что с введением института финансового уполномоченного в России эти проблемы все равно не нашли своего решения. Возможно, в РФ реалистичным выходом могло бы стать осуществление деятельности финансового уполномоченного параллельно с деятельностью финансовых омбудсменов при банковских ассоциациях, которые взяли бы на себя решение подобных вопросов.

Актуальной является задача формирования эффективной системы пруденциального надзора, основанной на мониторинге экономических показателей и нормативов, что повлияет на ограничение потенциальных рисков в банковской системе РФ. Стабильность банковской системы может быть обеспечена путем надзора за банками на ранней стадии. Этот контроль осуществляет Банк России. При этом учитываются жалобы граждан, у которых возникли проблемы с коммерческими банками. Различия в контроле и надзоре также включают следующее:

- контроль - это административная функция, а мониторинг - для правоохранительных органов.

- надзорные органы оценивают осуществимость процесса, и надзорным органам предлагается обеспечить соблюдение применимых законодательных положений.

- надзор осуществляется государственными органами, а контроль может осуществляться и неправительственными организациями.

На государственную защиту прав потребителей уполномочены высшие органы исполнительной власти субъектов РФ. Однако их обязанности определены весьма общим образом, без какой-либо конкретизации. Так что фактически деятельность этих органов в системе защиты прав потребителей определяется ими самими и никому не подконтрольна.

Полномочия органов местного самоуправления конкретнее: рассмотрение заявлений и консультирование потребителей, обращение в суды в их защиту, извещение органа государственного надзора при выявлении по обращению потребителя товаров, работ, услуг, не соответствующих обязательным требованиям. Однако их реализация является правом, а не обязанностью этих органов, что не позволяет говорить о праве потребителя на муниципальную защиту, хотя именно эта власть наиболее близка к нему и именно она несет ответственность за его обеспечение жизненно важными товарами и услугами.

Вместе с тем, система защиты прав потребителей требует своего развития и совершенствования деятельности. Прежде всего, в целях обеспечения качества и безопасности продукции, поступающей на рынок банковских услуг, защите населения от недоброкачественной продукции и услуг, а также осуществлению общественного контроля за соблюдением прав потребителей, повышению потребительских и правовых знаний, потребительской культуры населения необходимо создать «Программу защиты прав потребителей». Государственное регулирование предусматривает так же сглаживание отрицательных правовых моментов, появление которых в условиях функционирования рыночных механизмов неизбежно. В настоящее время размеры российского

государственного сектора остаются незначительными, финансирование его подвергается постоянному сокращению, соответственно, неудовлетворительны и результаты.

Система органов защиты прав потребителей банковских услуг представлена тремя основными уровнями:

- первый уровень: косвенное общегосударственное регулирование, включающее законодательные органы, принимающие нормативно-правовые акты, устанавливающие требования к банковской сфере, а также мегарегулятора – Банк России,

- второй уровень досудебной защиты: локальные банки, которые в случае конфликтов решают их в рамках досудебной защиты прав потребителей, Роспотребнадзор и иные органы регулирования уже существующих конфликтов на досудебной стадии,

- третий уровень: судебная защита, которая по своей структуре является аналогичной стандартной традиционной судебно-правовой защите.

### 3.2. БАНК РОССИИ КАК ОРГАН БАНКОВСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И БАНКОВСКОГО НАДЗОРА В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Контролирующая деятельность Банка России имеет свои специфические правовые признаки. Основным видом отграничения контрольной деятельности Банка России от надзорной деятельности является отграничение по их основной цели. Основной целью надзора является соблюдение законности поднадзорными субъектами. В свою очередь, контроль оценивает не только состояние законности у объектов контроля, но также целесообразность и эффективность их хозяйственной деятельности. При этом, надзор осуществляется без непосредственного вмешательства в хозяйственную деятельность поднадзорного субъекта, в отличие от контроля.

В тоже время, контроль и надзор Банка России имеют и схожие цели, которые заключаются в выявлении правонарушений в деятельности поднадзорных субъектов – участников финансового рынка, а также восстановление правового положения на финансовом рынке, существовавшего до их совершения. В качестве целей осуществления Банком России контрольно-надзорной деятельности возможно также выделить устойчивое развитие финансового рынка, а также защиту интересов всех его добросовестных участников. Следует также отметить, что контрольно-надзорная деятельность Банка России осуществляется в целях выполнения основной функции Банка России, которой в соответствии с положениями ч. 2 ст. 75 Конституции РФ является обеспечение стабильности национальной валюты.

Нормативно-правовое регулирование контрольно-надзорной деятельности Банка России многообразно, имеет несколько уровней и включает в себя обширную нормативно-правовую базу. Основными законодательными актами, регулирующими рассматриваемую область деятельности, являются основной закон РФ, Федеральный закон от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Федеральный закон от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральный закон от 10.12.2003 №173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (в ред. от 31.07.2020). Существует также большое количество подзаконных нормативно-правовых актов (приказов, положений, указаний, инструкций), непосредственным автором которых является, непосредственно, Банк России.

Правовое положение Банка России как органа контроля и надзора напрямую связана с его правовым статусом, который, в свою очередь, вызывает определенные дискуссии в науке финансового права. Так, например, существуют различные позиции, является или нет Банк России юридическим лицом, к какому виду юридических лиц он принадлежит, а также возможно ли отнести Банк России к органам государственной власти. Проведенный анализ позволил сделать вывод о том, что Банком России является органом государственной власти особого вида. На это указывают комплекс его полномочий, в том числе, в

сфере контрольно-надзорной деятельности, особенности его формирования, организационной структуры, территориального масштаба деятельности, а также особенности и характер его взаимодействия с другими органами государственной власти. При этом, одним из основных принципов его деятельности является принцип независимости, который включает в себя, как правовую, так и финансовую и политическую составляющую.

Контрольно-надзорная деятельность Банка России напрямую связана с полномочиями, которые предоставлены Банку России. В ходе осуществления реформы финансового законодательства, за Банком России была закреплена функция мегарегулятора. Краеугольным положением теории мегарегулятора является закрепление всех функций, связанных с регулированием, контролем и надзором на финансовом рынке за единым органом государственной власти. При этом, данному органу государственной власти предоставляются соответствующие полномочия, за ним также закрепляется определенный комплекс прав и обязанностей.

В результате осуществленной финансовой реформы, за Банком России были закреплены контрольно-надзорные полномочия не только на рынке кредитных организаций и банковских групп, но и на рынке небанковских кредитных организаций, в его различных отраслях.

Вопрос закрепления за Банком России функции мегарегулятора в науке финансового права является дискуссионным. Позитивными факторами здесь являются оптимизация правового регулирования за счет сосредоточения соответствующих функций у единого органа государственной власти, унификация и стандартизация методов и способов осуществления контроля и надзора, а также организационные характеристики Банка России и его разветвленная территориальная структура. В качестве негативных факторов ученые приводят такие аргументы как неравномерное регулирование Банком России различных сфер и отраслей финансового рынка.

Однако закрепление за Банком России функции мегарегулятора будет способствовать, на взгляд автора, выполнению его основной функции, связанной

с обеспечением устойчивости рубля, а также оптимизации его контрольно-надзорной деятельности.

Основные направления контрольно-надзорной деятельности Банка России возможно классифицировать:

- в соответствии с отраслями финансового рынка, на которых она осуществляется,
- в соответствии с реализуемыми в процессе проведения контроля и надзора функциями,
- в зависимости от стадий контроля и надзора,
- в зависимости от подразделения Банка России, осуществляющего те или иные виды контрольно-надзорной деятельности,
- в зависимости от фиксации (нефиксации) правонарушения и применяемых методов и способов восстановления нарушенного права;
- в зависимости от видов юридической ответственности и назначаемых наказаний.

Основными методами и способами контрольно-надзорной деятельности является анализ показателей, связанных с деятельностью объектов контроля и предотвращение нарушения их финансовой устойчивости, проведение инспекционных проверок, мероприятия, направленные на предотвращение банкротства поднадзорных субъектов.

В результате проведенного анализа в работе были предложены следующие методы и способы улучшения контрольно-надзорной деятельности:

- изменение правового содержания статьи 1 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): «Банк России является юридическим лицом, Банк России является органом, выступающим от имени государства, и обладающим полномочиями, закрепленными в Конституции РФ, настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами»;
- переименование главы X Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) на: «Банковское



регулирование, контроль и надзор» в целях унификации законодательства, а также соответствующее изменение положений ч. 1 ст. 56 данного закона;

- закрепление принципа партнерства при осуществлении ЦБ РФ контрольно-надзорных мероприятий;

- унификация и стандартизация законодательства посредством закрепления права банка истребовать, в процессе осуществления контрольно-надзорной деятельности, необходимую информацию и требовать ее разъяснения, при проведении инспекционных проверок, у некредитных финансовых организаций;

- унификация назначения административных наказаний в виде штрафов, посредством закрепления в законодательстве приоритета положений ст. 74 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» над положениями административного законодательства;

- оптимизация законодательства о проведении контрольно-надзорных мероприятий, применительно к КПК, посредством обязанности Банка России своевременно рассматривать вопрос о необходимости приостановления КПК всех операций, в процессе проведения процедуры банкротства.

Основными функциями Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров (далее – Службы) являются:

- рассмотрение жалоб и обращений потребителей финансовых/банковских услуг и инвесторов;

- разработка и осуществление программ повышения финансовой грамотности и информированности населения об институтах и инструментах финансового рынка Российской Федерации.

При работе с обращениями (жалобами) потребителей банковских услуг и инвесторов Служба рассматривает обращения (жалобы) потребителей банковских услуг и инвесторов, осуществляет подготовку ответов на них в установленном законодательством Российской Федерации порядке,

взаимодействует с кредитными организациями, их ассоциациями, союзами и их саморегулируемыми организациями и инвесторами по вопросам, относящимся к компетенции Службы.

К основным направлениям государственного контроля в сфере производства, размещения и распространения рекламы относятся, например, взаимодействие с органами саморегулирования рекламы. Это могут быть несанкционированные смс-рассылки, реклама банковских услуг, которая содержит неполную информацию (например, ставку по кредиту крупным планом, а все детали — мелким нечитаемым шрифтом), неэтичной рекламы или рекламы, которая вводит в заблуждение потребителей.

В I квартале 2021 года в Банк России поступило 63,6 тысяч жалоб потребителей, из них 61,8% жалоб в отношении деятельности кредитных организаций.

Таким образом, оптимизация контрольно-надзорной деятельности Банка России неразрывно связано с его правовым положением в качестве мегарегулятора финансового рынка, которое стало возможным благодаря проведенному реформированию финансового законодательства. Поэтому предложенные методы и способы улучшения контрольно-надзорной деятельности Банка России, будут способствовать не только улучшению нормативно-правовой базы, связанной с контролем и надзором, но также ее стандартизации и унификации.

### 3.3. ОСОБЕННОСТИ СУДЕБНОЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Правоотношения с потребителями регулируются потребительским законодательством, а также повышенными мерами защиты прав граждан, в том числе предусмотренными процессуальным законодательством.

Восполнительно-регулятивная роль судебных прецедентов толкования (интерпретационных судебных актов) в настоящее время существенно дискредитируется значительным количеством примеров диаметрально

противоположных подходов, примененных судами при разрешении однотипных правовых вопросов в сфере прав потребителей. Кроме того, юридическая литература современного периода все чаще указывает на несовершенство судебной власти, подчеркивая ее неспособность обеспечивать стабильность и преемственность правовых позиций в выносимых судебных решениях и иных актах (тем более эта тенденция прослеживается в судебных спорах с потребителями банковских услуг).

Анализ судебной практики новейшего времени также позволяет сделать вывод об уже сложившейся и ставшей, к сожалению, привычной ситуации в правоприменении, когда позиции судов по сопоставимым вопросам не отличаются единообразием, а нередко - отличаются прямой противоположностью. Так, например, по вопросу о том, может ли банк после смерти вкладчика списывать с его банковского вклада денежные средства для погашения задолженности по кредитному договору, в судебной практике существуют две позиции судов.

Согласно одной позиции «после смерти вкладчика банк может списывать с его банковского вклада денежные средства для погашения задолженности по кредитному договору, если право на такое списание предусмотрено поручением владельца счета» [112], [114], [115].

В соответствии с другой правовой позицией суда «банк не вправе после смерти вкладчика списывать с его банковского вклада денежные средства для погашения задолженности по кредитному договору, даже если право на такое списание предусмотрено поручением владельца счета» [113].

Подобные примеры не являются единичными и уже довольно давно стали привлекать к себе внимание благодаря диаметрально противоположным выводам судебных инстанций. В этой связи можно привести еще один иллюстративный пример. Как видно, такое положение дел, при котором правоприменительная практика не может характеризоваться стабильностью, способно существенным образом осложнить понимание как правовых норм, так и перспектив их применения. Разумеется, в таких условиях о восполнительно-

регулятивной роли судебных прецедентов толкования вообще не может быть и речи.

В этой связи уместно отметить, что интерпретационные акты высших судов являются той правовой формой толкования действующих норм. Как видно, данный тезис, правильный по своей сути, также может быть поставлен под сомнение нестабильной судебной практикой.

Прежде чем перейти к особенностям судебной защиты прав потребителей, стоит обратить внимание на порядок досудебного урегулирования споров с гражданами – заказчиками финансовых услуг, который реализуется в России посредством института финансового уполномоченного (финансового омбудсмена), введенного Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).

Институт финансового омбудсмена получил свое распространение первично в странах Европейского союза и заимствован российской правовой системой. На текущий момент сложно сделать вывод об эффективности данного института для России, поскольку рассмотрение обращений потребителей на действия/бездействия банков омбудсмены начали с января 2021 г.

Анализ норм Закона № 123-ФЗ выявил дискуссионные моменты, вызывающие недоверие новому институту. Статья 25 указанного закона закрепляет правило, что обратиться за судебной защитой потребители вправе только после обращения к финансовому омбудсмену (за некоторыми исключениями, поименованными в законе).

Кроме того, обязательный претензионный порядок урегулирования спора предусмотрен путем подачи жалобы гражданином непосредственно в кредитную организацию (п. 1 ст. 16 Закона № 123-ФЗ).

Таким образом, можно говорить о двухступенчатом досудебном порядке урегулирования споров с потребителями банковских услуг.

В научном сообществе данные положения закона рассматриваются как ограничение гражданина на оперативную судебную защиту Д.Янин [Право на

бездействии. Почему финансовый омбудсмен не защитит потребителя, с. 4], М. Степанян [Степанян, с.139]).

Вместе с тем, положения потребительского законодательства не предусматривают досудебного урегулирования споров с гражданами. Судебная практика признает ничтожными условия договоров об обязательном претензионном порядке урегулирования споров с гражданами.

Верховным судом РФ разъясняется, что за судебной защитой потребитель вправе обратиться после рассмотрения жалобы гражданина финансовым омбудсменом или отказа последнего в принятии жалобы к рассмотрению [95].

Процессуальное законодательство говорит о том, что претензионный порядок рассмотрения спора обязателен в предусмотренных законом или договором случаях (п. 3 ст. 132 ГПК РФ).

Закон о защите прав потребителей также делает отсылку к Закону № 123-ФЗ при разрешении споров с гражданами.

Верховный суд РФ считает, что как раз претензионный порядок разрешения спора способствует оперативной защите прав потребителей и является дополнительной гарантией для граждан.

Вместе с тем законодатель лишил финансового омбудсмента права взыскания штрафных санкций, закрепленных п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей. По мнению автора, данное условие можно считать дискриминационным, поскольку потребители банковских услуг проигрывают потребителям иных (не финансовых) услуг.

Статьей 24 Закона № 123-ФЗ предусмотрена возможность получения потребителем штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы требования гражданина при совокупности условий: требование гражданина положительно рассмотрено финансовым омбудсменом, но решение финансового уполномоченного не исполнено в добровольном порядке кредитной организацией; гражданин обратился за судебной защитой и взысканием штрафа.

Автор данной работы считает целесообразным наделение финансовых омбудсменов правом взыскания потребительского штрафа для уравнивания прав

потребителей независимо от вида услуг и повышения эффективности системы защиты прав потребителей банковских услуг.

Основные особенности судебной защиты прав потребителей в банковских правоотношениях выражаются в субъектном составе, подведомственности и подсудности споров, освобождении от уплаты государственной пошлины.

Истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с п. 2 и 3 ст. 333.36 НК РФ (п. 3 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Основная проблематика судебной защиты прав потребителей заключается в вопросах подведомственности и территориальной подсудности.

Говоря о территориальной подсудности, следует отметить, что потребитель имеет право на альтернативную подсудность при подаче иска в суд о защите своих прав согласно п. 2 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей", что выражается в его праве выбрать суд по месту нахождения ответчика (его филиала или представительства), по месту жительства или пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора.

Вопрос о соотношении договорной и альтернативной территориальной подсудности в сфере защиты прав потребителей, в том числе в банковских правоотношениях, в правоприменительной практике решается неоднозначно.

Судебная практика [110], [124], [130] пошла по пути запрета договорной подсудности в правоотношениях с потребителями, поскольку граждане как слабая сторона правоотношений, не участвуют в разработке условий договора и не имеют возможности отказаться от навязанной банком подсудности рассмотрения спора.

Стоит отметить альтернативную территориальную подсудность по делам с потребителями. Гражданин вправе подать иск в суд по своему месту жительства либо месту пребывания либо по месту заключения/исполнения договора на банковское обслуживание (ч. 7 ст. 29 ГПК РФ).

Часть 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» наделяет потребителей правом подать иск в суд по месту нахождения исполнителя, месту

жительства или месту пребывания заказчика услуг, а также заключения/исполнения договора.

Из процессуального толкования указанных норм следует, что по делам о защите прав потребителей закреплена альтернативная подсудность (по выбору потребителя), которую стороны правоотношения вправе изменить соглашением.

Действующим законодательством РФ не запрещено изменение территориальной подсудности по спорам с гражданами, но судебная практика и научная доктрина выработали свои подходы по данному вопросу.

Сторонники одной точки зрения (Н.Г. Елисеев, Я.В. Грель) [Тропская, с. 12] считают недействительным соглашение об изменении территориальной подсудности дела, поскольку данное соглашение лишает гражданина тех гарантий, которыми его наделяет специальный потребительский закон. Поскольку потребитель не участвует в разработке условий банковских договоров, находится в неравном положении по сравнению с банком, лишен возможности исключения условия о договорной подсудности, то фактически только одна сторона правоотношения определяет условие о территориальной подсудности.

По мнению автора, судебная практика перегибает с подходом в отношении потребителя как слабой стороны правоотношения, поскольку у гражданина есть возможность ознакомиться с условиями банковских продуктов/услуг, а при значительной конкуренции гражданин может и выбирать кредитные организации.

Нормы ГПК РФ имеют приоритет в отношении норм Закона «О защите прав потребителей» в части вопроса подсудности споров, следовательно, потребители вправе менять подсудность по соглашению с банком.

Терехова Л.А. считает [Терехова, с. 298], что только ГПК РФ должны регулироваться вопросы подсудности, а не специальными законами, значит, заключение соглашения о подсудности с потребителем правомерно.

Ряд авторов считают, что о правомерности данного соглашения об установлении подсудности с потребителем можно вести речь, если данное

соглашение заключено сторонами после возникновения спора с потребителем. Однако не ясно, какая из сторон правоотношения должна выступать с инициативой заключения указанного соглашения о территориальной подсудности.

Конституционный суд РФ также пришел к выводу, что права граждан не нарушаются условием о выборе подсудности в кредитном договоре [90].

В дальнейшем судебная практика [97], [101] сформировала противоречивый подход, что соглашение о подсудности допускается в правоотношениях с потребителями, но последние вправе его оспорить как условие, ущемляющее их права и навязанное им более сильной стороной сделки.

Таким образом, на текущий момент в спорах с потребителями сформировалось две диаметрально противоположных позиции:

- 1) в соответствии с приоритетом норм ГПК РФ допускается изменение подсудности в правоотношениях с потребителями по соглашению сторон;
- 2) согласно приоритетности норм Закона «О защите прав потребителей» неправомерно изменение подсудности в спорах с потребителями.

В европейских странах запрещены соглашения с потребителями об изменении подсудности, но в российских реалиях в данном вопросе точка не поставлена.

Таким образом, основываясь на положениях ГПК РФ, одни суды допускают изменение подсудности по соглашению с потребителем, другие суды придерживаются норм потребительского законодательства РФ и не допускают договорной подсудности с потребителями.

Для единообразия судебной практики автор предлагает поставить точку в данном вопросе и исключить часть 2 из статьи 17 Закона «О защите прав потребителей», оставив вопрос подсудности споров с потребителями в правовом ведении процессуального законодательства РФ.

В завершение хотелось бы отметить, что действующая судебная система защиты прав потребителей банковских услуг представляет длительный и трудный для доказывания своей позиции процесс, который не позволяет



защитить потребителей на уровне международных стандартов. Суды, руководствуясь равенством сторон в судебном процессе, обременяют потребителей обязанностью представления в суд доказательств нарушения их прав в гражданских правоотношениях с кредитными организациями.

Автором предлагается в ГПК РФ закрепить общий принцип, что потребитель нуждается в специальной защите как слабая сторона гражданского правоотношения, не имеющая возможности влиять на условия заключаемого договора, а значит, бремя доказывания отсутствия нарушений при заключении и исполнении договора на оказание банковских услуг должно быть возложено на кредитную организацию.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате исследования были сделаны следующие выводы:

По итогам анализа судебной практики относительно рекламы банковских услуг, посредством которой до потребителей доводится соответствующая информация, автором предлагается дополнить частью 15 статью 28 Закона «О рекламе следующими положениями:

«15. Размер шрифта рекламы банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности должен составлять не менее 8 пунктов Дидо (2,0 мм)».

Статью 29 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" дополнить частью седьмой следующего содержания:

«Для визуального восприятия договора на банковские услуги потребителем кегель шрифта договора на банковские услуги должен составлять не менее 8 пунктов Дидо (2,0 мм)».

Дополнительно автором предлагается вменить банкам императивную обязанность отдельной формой уведомления знакомить потребителей с размером дополнительной комиссии, сопутствующей банковской услуге, дополнительным страхованием/инвестированием до момента оказания соответствующей услуги, с письменным разъяснением невыгодных для потребителя последствий.

Рассмотрев положения гражданского законодательства об одностороннем изменении условий договора банковского кредита и отказа от его исполнения, автор настоящего исследования считает целесообразным установление кредитными организациями комиссии за досрочный отказ от исполнения договора, размер которой будет обоснован фактически понесенными банками расходами при прекращении договора по инициативе потребителя, для восстановления баланса интересов сторон.

Действующее законодательство РФ не запрещает взимание комиссии за досрочный возврат потребителем кредита, но размер комиссии должен быть указан в индивидуальных условиях кредитного договора.

А вот подход законодателя, что расторжение договора кредитования не влечет изменение обеспечительных сделок, влечет нарушение прав потребителей, поскольку заемщик вынужден будет оплачивать страховую премию на протяжении многих лет по договору страхования, обеспечивающему кредитный договор, прекративший свое действие. Автор считает, что для урегулирования данной проблемы законодателю следует заложить возможность одностороннего изменения/прекращения по инициативе потребителя сопутствующих и обеспечивающих кредитный договор сделок.

Рассмотрев действующие положения законодательства о запрете навязывания дополнительных услуг потребителям, автор пришел к выводу, что в случае если банковская организация обуславливает возможность предоставления той или иной услуги только при включении в нее дополнительной услуги, то имеет место нарушение действующего законодательства РФ.

Поскольку вопрос дополнительных услуг согласовывается сторонами в отдельных соглашениях, то в условиях неравенства сторон и не участия потребителя в разработке условий соответствующего договора, отсутствия у потребителя права отказаться от дополнительных условий, проблема навязывания кредитными организациями услуг еще долго будет оставаться актуальной. Таким образом, необходим правовой механизм, позволяющий в каждом конкретном случае оценивать условия заключенного договора на наличие навязанных кредитной организацией условий. Для оценки условий договора как навязанных услуг автором предлагается использовать следующий алгоритм:

- 1) наличие возмездного характера дополнительной услуги;
- 2) право потребителя выбрать самостоятельную банковскую услугу, не обремененную дополнительными сервисами/комиссиями;

3) наличие в банковской линейке продуктов как с дополнительными сервисами (комплексный продукт), так и отдельной банковской услуги, финансовые условия которых разнятся;

4) реальная возможность у потребителя отказаться от дополнительной услуги, предлагаемой банком;

5) информационная прозрачность условий дополнительных банковских продуктов.

Также автором предлагается дополнить часть 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» наличием императивного запрета для кредитной организации за вознаграждение совершать для гражданина иные действия, не входящие в предмет договора, без его письменного согласия.

Оптимизация контрольно-надзорной деятельности Банка России неразрывно связано с его правовым положением в качестве мегарегулятора финансового рынка, которое стало возможным благодаря проведенному реформированию финансового законодательства. Поэтому предложенные автором методы и способы улучшения контрольно-надзорной деятельности Банка России будут способствовать не только улучшению нормативно-правовой базы, связанной с контролем и надзором, но также ее стандартизации и унификации, а именно:

- изменение правового содержания статьи 1 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): «Банк России является юридическим лицом, Банк России является органом, выступающим от имени государства, и обладающим полномочиями, закрепленными в Конституции РФ, настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами»;

- переименование главы X Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) на: «Банковское регулирование, контроль и надзор» в целях унификации законодательства, а также соответствующее изменение положений ч. 1 ст. 56 данного закона;

- закрепление принципа партнерства при осуществлении ЦБ РФ контрольно-надзорных мероприятий;

- унификация и стандартизация законодательства посредством закрепления права банка истребовать в процессе осуществления контрольно-надзорной деятельности необходимую информацию и требовать ее разъяснения, при проведении инспекционных проверок, у некредитных финансовых организаций;

- унификация назначения административных наказаний в виде штрафов, посредством закрепления в законодательстве приоритета положений ст. 74 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» над положениями административного законодательства.

Законодатель лишил финансового омбудсмена права взыскания штрафных санкций, закрепленных п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей. Статьей 24 Закона № 123-ФЗ предусмотрена возможность получения потребителем штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы требования гражданина при совокупности условий: требование гражданина положительно рассмотрено финансовым омбудсменом, но решение финансового уполномоченного не исполнено в добровольном порядке кредитной организацией; гражданин обратился за судебной защитой и взысканием штрафа.

Автор данной работы считает целесообразным наделение финансовых омбудсменов правом взыскания потребительского штрафа для уравнивания прав потребителей независимо от вида услуг и повышения эффективности системы защиты прав потребителей банковских услуг.

На текущий момент в спорах с потребителями сформировалось две диаметрально противоположных позиции:

- 1) в соответствии с приоритетом норм ГПК РФ допускается изменение подсудности в правоотношениях с потребителями по соглашению сторон;
- 2) согласно приоритетности норм Закона «О защите прав потребителей» неправомерно изменение подсудности в спорах с потребителями.

Для единообразия судебной практики автор предлагает поставить точку в данном вопросе и исключить часть 2 из статьи 17 Закона «О защите прав

потребителей», оставив вопрос подсудности споров с потребителями в правовом ведении процессуального законодательства РФ.

В завершение хотелось бы отметить, что действующая судебная система защиты прав потребителей банковских услуг представляет длительный и трудный для доказывания своей позиции процесс, который не позволяет защитить потребителей на уровне международных стандартов. Суды, руководствуясь равенством сторон в судебном процессе, обременяют потребителей обязанностью представления в суд доказательств нарушения их прав в гражданских правоотношениях с кредитными организациями.

Автором предлагается в ГПК РФ закрепить общий принцип, что потребитель нуждается в специальной защите как слабая сторона гражданского правоотношения, не имеющая возможности влиять на условия заключаемого договора, а значит, бремя доказывания отсутствия нарушений при заключении и исполнении договора на оказание банковских услуг должно быть возложено на кредитную организацию.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

## I. Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: от 12 декабря 1993 г.: по состоянию на 14.03.2020 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2014. № 31. Ст. 4398.
2. Резолюция 70/186 "Защита интересов потребителей", принятая Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 года // <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/npa/global/62815> (дата обращения: 17.10.2021 г.).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ: по состоянию на 01.07.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ: по состоянию на 22.08.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. N 5. Ст. 410.
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: от 14.11.2002 N 138-ФЗ: по состоянию на 12.07.2021 // Российская газета. - 2002. - № 220.
6. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон № 395-І: от 2 декабря 1990 г.: по состоянию на 02.07.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 1990. № 27. Ст. 357.
7. О защите прав потребителей: Закон РФ N 2300-1: от 07.02.1992г.: по состоянию на 01.07.2021 // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. 1992. N 15. Ст. 766.
8. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма: Федеральный закон № 115-ФЗ: от 07.08.2001г.: по состоянию на 19.11.2021 // Российская газета. - 2001. - № 151.

9. О Центральном банке РФ (Банке России): Федеральный закон № 86-ФЗ: от 10 июля 2002 г.: по состоянию на 22.08.2021 // Собрание законодательства РФ. 2002. № 28. Ст. 2790.

10. О защите конкуренции: Федеральный закон № 135-ФЗ: от 26.07.2006 г.: по состоянию на 22.08.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3434.

11. О рекламе: Федеральный закон № 38-ФЗ: от 13 марта 2006 г.: по состоянию на 02.07.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. N 12. Ст. 1232.

12. О потребительском кредите (займе): Федеральный закон № 353-ФЗ: от 21 декабря 2013 г.: по состоянию на 22.08.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. N 51. Ст. 6673.

13. Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг: Федеральный закон № 123-ФЗ: от 04.06.2018 г.: по состоянию на 22.08.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2018. N 24. Ст. 3390.

14. О внесении изменений в Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)»: Федеральный закон № 329-ФЗ: от 02.07.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2021. N 27 (I ч.). Ст. 5157.

15. О внесении изменений в статью 7 Федерального закона "О потребительском кредите (займе)": Федеральный закон № 328-ФЗ: от 02.07.2021 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2021. N 27 (I ч.). Ст. 5156.

16. О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями: Постановление Правительства РФ № 386: от 30.04.2009 г.: по состоянию на 20.05.2017 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 19. Ст. 2343.

17. О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения: Положение Банка России № 579-П: от 27.02.2017г.: по состоянию на 01.01.2021 // Вестник Банка России. 2017. № 36-37.



18. Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов: Инструкция Банка России № 153-И: от 30.05.2014 г.: по состоянию на 12.04.2021 // Вестник Банка России. 2014. № 60.

19. Code of Economic Law // Федеральное правительство Бельгии: сайт. URL: [http://economie.fgov.be/en/binaries/0-03\\_FR\\_tcm327-56403.pdf](http://economie.fgov.be/en/binaries/0-03_FR_tcm327-56403.pdf). (дата обращения: 05.07.2021 г.).

20. Act of 19 April 2014 on the introduction of Book VII "Payment Services and Credit" Code of Economic Law. URL: <http://www.stibbe.com/~media/3%20news/newsletters/brussels/emir%20directive/act%20introducing%20book%20vii%20code%20of%20economic%20law%20on%20payment%20services%20and%20credit.pdf>. (дата обращения: 05.07.2021 г.).

21. Code of Civil Procedure as promulgated on 5 December 2005 (Bundesgesetzblatt (BGBl., Federal Law Gazette) I page 3202; 2006 I page 431; 2007 I page 1781), last amended by Article 1 of the Act dated 10 October 2013 (Federal Law Gazette I page 3786) // Министерство юстиции и защиты прав потребителей: сайт. URL: [http://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_zpo/code\\_of\\_civil\\_procedure.pdf](http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_zpo/code_of_civil_procedure.pdf). (дата обращения: 06.07.2021 г.).

22. Capital Markets Model Case Act of 19 October 2012 (Federal Law Gazette I, p. 2182), last amended by Article 3 of the Act of 4 July 2013 // Federal Law Gazette I. P. 1981.

## II. Научная литература

23. Абаева Н.П., Хасанова Л.Т. Конкурентоспособность банковских услуг/ под ред. Н.П. Абаевой. Ульяновск: Улиту, 2012. 118 с.

24. Авакьян С.А. Конституционный лексикон: Государственно-правовой терминологический словарь / С.А. Авакьян - М.: Юстицинформ, 2015. 640 с.

25. Аврах А.М. Договор с участием потребителей в системе гражданско-правовых договоров: дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / А.М. Аврах. - Казань, 2007. 226 с.
26. Агарков М.М. Основы банковского права. Учение о ценных бумагах. М.: Wolters Kluwer, 2015. 327 с.
27. Андреев Ю.Н. Механизм гражданско-правовой защиты / Ю.Н. Андреев. - М.: Норма, ИНФРА-М, 2010. 464 с.
28. Арутюнова А.Е. Теория управления банковской деятельности / А.Е. Арутюнова, Т.Л. Оганесян; ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет». Краснодар: Издательский Дом - Юг, 2016. 134 с.
29. Балабанов И.Т. Банки и банковская деятельность. - Спб.: Питер, 2018. 256 с.
30. Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / С.Ю. Баранов. - Саратов, 2012. 29 с.
31. Бартко А.Г. Правовое регулирование Банка России // Банковское дело. 2017. №1. С.10-17.
32. Блохина О.Ю. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / О.Ю. Блохина. – Тверь, 1999. 223 с.
33. Брагинский М.И. Договорное право. Кн. 3: Договоры о выполнении работ и оказании услуг / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М.: Статут, 2011. 1055 с.
34. Брагинский М.И. Договорное право. Кн. 5. В двух томах. Том 1: Договорное право. Договоры о займе, банковском кредите и факторинге. Договоры, направленные на создание коллективных образований / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М.: Статут, 2006. 736 с.
35. Брагинский М.И. Договорное право. Кн. 5. В двух томах. Том 2: Договоры о банковском вкладе, банковском счете; банковские расчеты. Конкурс,

договоры об играх и пари. / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский – М.: Статут, 2011. 623 с.

36. Веселова М.Ю. Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга» / М. Ю. Веселова. - Текст : непосредственный // Молодой ученый. 2013. № 12 (59). С. 268 - 271. — URL: <https://moluch.ru/archive/59/8325/> (дата обращения: 27.10.2021).

37. Вишневский А.А. Паспорт финансового продукта в контексте информационной диспропорции в банковско-клиентских отношениях // Закон. 2021. № 3. С. 167 - 172.

38. Вишневский А.А. Банковское право Англии / А.А. Вишневский. – М.: Статут, 2000. 300 с.

39. Gavalda Ch., Stoufflet J. Droit bancaire Institutions Comptes Operations Services. 8 ed. par J. Stoufflet. Paris, 2010. P. 21.

40. Гагиева О.Х. Организация и управление маркетинговой деятельностью коммерческого банка: автореф. на соиск. уч. степени канд. экон. наук: 08.00.10/ Гагиева О.Х. Владикавказ, 2005. 21 с.

41. Гамзунов А.Г. Банковская услуга, как предмет деятельности банка [Электронный ресурс] [http://www.rusnauka.com/11\\_NPRT\\_2007/](http://www.rusnauka.com/11_NPRT_2007/) (дата обращения 27.10.2021).

42. Голышев В.Г., Голышева А.В. К вопросу о правовых позициях судов при применении норм о банковских сделках // Вестник арбитражной практики. 2021. № 3. С. 28 - 31.

43. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И.Е. Горина. – М.: Юрайт-Издат, 2009. 208 с.

44. Гражданский кодекс Российской Федерации. Постатейный комментарий к главам 1, 2, 3 / под ред. П.В. Крашенинникова. – М.: Статут, 2013. 336 с.

45. Демченко С.С. Правовое регулирование потребительского кредитования в Российской Федерации: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03. - СПб., 2012. 33 с.

46. Деньги, кредит, банки : учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. - 13- е изд., стер. М.: КНОРУС, 2017. 448 с.
47. Егорова М.А. Односторонний отказ от исполнения гражданско-правового договора / М.А. Егорова. – М.: Статут, 2008. 508 с.
48. Ерохина М.Г., Кузнецов С.В. Споры с участием потребителей банковских услуг: некоторые аспекты // Мировой судья. 2017. № 8. С. 32 - 35.
49. Ефимова Л.Г. Банковское право: в 2-х томах. Т. 1: Банковская система Российской Федерации / Л.Г. Ефимова. – М.: Статут, 2010. 404 с.
50. Жгулев А.А. Добросовестность при исполнении обязательства / А.А. Жгулев. – М.: Инфотропик Медиа, 2011. 112 с.
51. Защита прав потребителей финансовых услуг / Ю.Б. Фогельсон, М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. – М.: Норма, ИНФРА-М, 2009. 368 с.
52. Защита прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]. URL: [http://www.cbr.ru/protection\\_rights/](http://www.cbr.ru/protection_rights/) (дата обращения: 06.05.2021).
53. Карапетов А.Г. Свобода договора и ее пределы: в 2-х томах. Т. 1: Теоретические, исторические и политико-правовые основания принципа свободы договора и его ограничений / А.Г. Карапетов, А.И. Савельев. – М.: Статут, 2012. 452 с.
54. Карапетов А.Г. Свобода договора и ее пределы: в 2-х томах. Т. 2: Пределы свободы определения условий договора в зарубежном и российском праве / А.Г. Карапетов, А.И. Савельев. – М.: Статут, 2012. 453 с.
55. Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования / А.А. Кирилловых. – М.: Деловой двор, 2012. 304 с.
56. Колесников В.И. Банковское дело. - М.: Знание, 2017. 168 с.
57. Кратенко М.В. Защита прав потребителей услуг: справочник / М.В. Кратенко. – М.: Проспект, 2013. 222 с.
58. Курбатов А.Я. Банковское право России: учебник для магистров / А. Я. Курбатов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2013. 575 с.

59. Курбатов А.Я. Правосубъектность кредитных организаций: теоретические основы формирования, содержание и проблемы реализации / А.Я. Курбатов. – М.: Юриспруденция, 2010. 280 с.

60. Лаутс Е.Б. Посредническая деятельность банка: правовые проблемы // Банковское право. 2021. № 1. С. 17 - 25.

61. Леликова А.С. Совершенствование системы государственного регулирования банковской деятельности в РФ // Научно-практический электронный журнал Аллея Науки. 2018. №1(17). С. 48 - 50.

62. Мирошниченко О.С. Банковское регулирование и надзор: учеб. пособие для академического бакалавриата / О. С. Мирошниченко. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2019. 205 с.

63. Михеева И.Е. Противоправность недобросовестного поведения в банковской деятельности // Банковское право. 2021. № 3. С. 16 - 24.

64. Насколько нужен России финансовый омбудсмен [Электронный ресурс]. URL: [https:// www.klerk.ru/buh/articles/489268/](https://www.klerk.ru/buh/articles/489268/) (дата обращения: 27.04.2021).

65. Научно-практический комментарий к Федеральному закону «О защите конкуренции» (постатейный) / К.Н. Алешин, И.Ю. Артемьев, Е.А. Большаков и др.; отв. ред. И.Ю. Артемьев. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Статут, 2016. 1024 с.

66. Никифорова А.Е. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей банковских услуг по законодательству Российской Федерации: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / А.Е. Никифорова – М.: 2012. 25 с.

67. Новикова Т.В. Понятие добросовестности в российской гражданском праве: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / Т.В. Новикова. - Ростов-на-Дону, 2010. 26 с.

68. Новицкая В.Н. Правовое регулирование банковских вкладов граждан: дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 /В.Н. Новицкая. – М.: 2004. 139 с.

69. Обзор неприемлемых практик и рекомендаций. Информационно-аналитический материал (подготовлен Банком России). / СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.07.2021).

70. Оболонкова Е.В. Односторонний отказ от исполнения обязательства: научно-практическое исследование / Е.В. Оболонкова. – М.: КОНТРАКТ, Волтерс Клувер, 144 с.

71. Платонова Ю.Ю., Зайченко С.Е. Российская банковская система: этапы развития и направления модернизации // Финансы и кредит. 2011. №34 (466). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rossiyskaya-bankovskaya-sistema-etapy-razvitiya-i-napravleniya-modernizatsii> (дата обращения: 26.11.2021).

72. Право на бездействие. Почему финансовый омбудсмен не защитит потребителя. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/371303-pravo-na-bezdeystviepochemu-finansovyy-ombudsmen-ne-zashchitit> (дата обращения: 20.07.2021).

73. Предпринимательское право Российской Федерации: учебник / Е.Г. Афанасьева, А.В. Белицкая, В.А. Вайпан и др.; отв. ред. Е.П. Губин, П.Г. Лахно. 3-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА, ИНФРА-М, 2017. 992 с.

74. Рогатенюк Э.В., Ковтунович В.С. Анализ эффективности системы регистрации и лицензирования деятельности кредитных организаций Российской Федерации // Научные Записки ОрелГИЭТ. 2019. № 1 (29). С. 36-43.

75. Рождественская Т.Э., Гузнов А.Г., Ефимова Л.Г. Частное банковское право: учебник. Москва: Проспект, 2020. 776 с.

76. Сергин А.М. Банковский надзор и устойчивость кредитных организаций // Вестник омского университета. № 2. 2015. С. 55 - 58.

77. Славецкий Д.В. Принцип защиты слабой стороны гражданско-правового договора: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03 / Д.В. Славецкий. - Самара, 2004. 23 с.

78. Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]. URL: <https://minfin.gov.ru/ru/om/fingram/directions/protection/> (дата обращения: 10.12.2020).

79. Степанян М. Правовые проблемы деятельности финансового уполномоченного (омбудсмана) в РФ // Вестник Университета им. О.Е. Кутафина. 2016. № 2 (18). С. 139 - 145.

80. Татарников А.В. Принципы разумности и добросовестности в гражданском праве России: автореф. дисс. канд. юрид. наук: 12.00.03. – М.: 2010. 30 с.

81. Терехова Л.А. Система пересмотра судебных актов в механизме судебной защиты / Л.А. Терехова. Москва: Волтерс Клувер, 2007. 320 с.

82. Тропская С.С. Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка // Финансовое право. 2020. № 7. С. 10 - 14.

83. Турбанов А.В. Саморегулирование и защита прав потребителей банковских услуг // Банковское право. 2020. № 4. С. 15 - 26.

84. Хоменко Е.Г. От традиционных переводов денежных средств в национальной платежной системе к цифровым: особенности правового регулирования // Предпринимательское право. 2019. № 3. С. 17 - 22.

85. Швед Д.Е. Управление маркетинговой деятельностью финансовой организации: автореферат дис. на соиск. уч. степени канд. экон. наук:08.00.05/ Швед Д.Е. - Москва, 2011. 23 с.

86. Шокотько М.А. Проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг // Образование и право. 2020. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug> (дата обращения: 13.07.2021).

### III. Правоприменительная практика

87. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Соловьяновой Натальи Алексеевны на нарушение ее конституционных прав положениями статей 421 и 422 Гражданского кодекса Российской Федерации: Определение Конституционного Суда РФ от 26.03.2020 N 597-О // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.08.2021).

88. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина КокOLEVA Георгия Вениаминовича на нарушение его конституционных прав положениями пункта 3 статьи 44 Федерального закона "О связи" и пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей: Определение Конституционного Суда РФ от 29.05.2019 N 1377-О // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.08.2021).

89. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Филиной Светланы Ивановны на нарушение ее конституционных прав абзацем первым пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и пунктом 3 статьи 179 Гражданского кодекса Российской Федерации": Определение Конституционного Суда РФ от 28.01.2016 N 159-О // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.08.2021).

90. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Величковского Леонида Борисовича на нарушение его конституционных прав статьями 28, 29, 32, 33 и 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации: Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 17 января 2012 г. № 145-О-О // Вестник Конституционного Суда РФ. 2011. № 4.

91. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 02.09.2021).

92. Обзор практики применения арбитражными судами положений процессуального законодательства об обязательном досудебном порядке урегулирования спора (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.07.2020) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 04.11.2021).

93. Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.03.2020) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 15.11.2021).



94. Определение Верховного Суда РФ от 28.09.2020 N 301-ЭС20-13351 по делу N А79-8624/2019 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.08.2021).

95. Определение Верховного Суда РФ от 05.02.2019 № 49-КГ18-61 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 12.11.2021).

96. Определение Верховного Суда РФ от 18.09.2018 № 49-КГ18-48 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 14.11.2021).

97. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 15.08.2017 N 5-КГ17-119 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 14.11.2021).

98. Постановление Верховного Суда РФ от 9 февраля 2016 г. по делу № А40-64007/2015 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

99. Определение Верховного Суда РФ от 11.06.2015 N 309-КГ15-5511 по делу N А76-28555/2013 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

100. Постановление Верховного Суда РФ от 08.06.2015 N 306-АД15-3092 по делу N А12-33330/2014 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.11.2021).

101. Обзор судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.05.2013 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

102. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 // Российская газета. 2012. № 156.

103. Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень ВС РФ. 2012. N 4.

104. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 10 мая 2011 г. N 5-В11-46 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

105. Определение Верховного Суда РФ от 22.09.2009 № 51-В09-12 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 14.11.2021).

106. Определение Верховного Суда РФ от 20.10.2009 № 9-В09-18 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

107. Определение Высшего Арбитражного суда РФ от 24.07.2014 N ВАС-9276/14 по делу N А40-3435/2014 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

108. Об отказе в передаче дела в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации: Определение Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.08.2012 г. N ВАС-10678/12 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

109. Об отказе в передаче дела в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации: Определение Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.08.2012 г. N ВАС-9002/12 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

110. Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 2 марта 2010 года N 7171/09 // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 04.11.2021).

111. Постановление ФАС Поволжского округа от 3 апреля 2019 г. по делу № А57-9526/2019 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

112. Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 23.11.2018 N Ф01-5313/2018 по делу N А29-15565/2017 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.11.2021).

113. Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 19.07.2018 N Ф06-32575/2018 по делу N А57-10002/2017 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.11.2021).

114. Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 22.06.2018 N Ф03-2282/2018 по делу N А51-17103/2017 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.11.2021).

115. Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 05.06.2018 N Ф04-2103/2018 по делу N А27-20562/2017 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.11.2021).

116. Определение Пермского краевого суда от 04.06.2018 по делу №33-4618// СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

117. Апелляционное определение Верховного суда Республики Бурятия от 23.03.2018 по делу № 33-1155 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

118. Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 24.05.2012 № Ф09-3386/12 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 26.11.2021).

119. Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 03.05.2012 № Ф06-2693/12 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 26.11.2021).

120. Определение Московского городского суда от 02.12.2017 по делу № 33-34807 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

121. Постановление Арбитражного суда Московского округа от 13.07.2017 N Ф05-8948/2017 по делу N А40-168701/16 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

122. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 07.05.2017 по делу № 33-6727/2017 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

123. Апелляционное определение Брянского областного суда от 14.07.2016 по делу № 33-2387/16 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.11.2021).

124. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Омского областного суда от 25 апреля 2007 г. N 33-1295 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

125. Решение Арбитражного суда Республики Саха (Якутия) от 20.01.2016 г. по делу № А58-3607/2015 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 04.11.2021).

126. Решение Красносулинского районного суда Ростовской области от 12.05.2020 г. по делу № 2-291/2020 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

127. Решение Березовского городского суда Свердловской области от 28.08.2019 г. по делу № 2-857/2019 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

128. Решение Усольского городского суда Иркутской области от 15.12.2016 г. по делу № 2-3831/2016 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

129. Решение Ленинского районного суда города Тюмени Тюменской области от 16.09.2016 г. по делу № 2-9569/2016 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

130. Решение Вологодского городского суда от 13.02.2007 по делу N 2-553/2007 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.11.2021).

131. О квалификации действий кредитных и страховых организаций в рамках договоров коллективного страхования жизни и здоровья заемщиков: Решение Президиума ФАС России от 05.09.2012 N 8-26/4 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 04.11.2021).

132. Постановление Воронежского УФАС России от 16.02.2021 по делу N 036/04/14.3-22/2021 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 04.11.2021).

133. Постановление Воронежского УФАС России от 16.02.2021 по делу N 036/04/14.3-23/2021 // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 04.11.2021).