РАЗЪЯСНЕНИЯ
ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ПРИМЕНЕНИЕМ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА
ОТ 4 ИЮНЯ 2018 Г. N 123-ФЗ "ОБ УПОЛНОМОЧЕННОМ ПО ПРАВАМ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ"

3 сентября 2018 г., за исключением отдельных, положений вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", которым установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (статья 1 данного закона).

Названным законом определен порядок введения его в действие путем поэтапного распространения положений закона на различные виды финансовых организаций.

Согласно взаимосвязанным положениям части 1 статьи 28 и статьи 32 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" данный закон с 1 июня 2019 г. вступил в силу в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств, предусмотренному Федеральным законом от 25 апреля 2002 г. N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" , по добровольному страхованию гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств и по страхованию средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта), к которому, в частности, относится добровольное страхование автотранспортных средств (пункт 1 части 1 статьи 28, часть 5 статьи 32 Закона).

С 28 ноября 2019 г. Закон вступил в силу в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по иным видам страхования, кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование (пункт 1 части 1 статьи 28, часть 6 статьи 32 Закона), а с 1 января 2020 г. - в отношении микрофинансовых организаций (пункт 2 части 1 статьи 28, часть 2 статьи 32 Закона).

В отношении кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов данный закон вступает в силу с 1 января 2021 г. (пункты 3 - 6 части 1 статьи 28, часть 3 статьи 32 Закона).

Поскольку нормы об обязательном досудебном порядке регулируют процессуальные правоотношения, то к ним применяются положения части 3 статьи 1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации о действии процессуального закона во времени.

В целях обеспечения единства судебной практики Верховный Суд Российской Федерации, руководствуясь пунктом 1 части 7 статьи 2 и пунктом 7 части 1 статьи 7 Федерального конституционного закона от 5 февраля 2014 г. N 3-ФКЗ "О Верховном Суде Российской Федерации", полагает необходимым дать ответы на следующие вопросы.

Вопрос 1. На какие правоотношения распространяются требования Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" об обязательном досудебном порядке урегулирования споров?

Необходимость соблюдения потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка разрешения спора определяется компетенцией финансового уполномоченного по разрешению споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, установленной статьей 15 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

В соответствии с указанной нормой закона к компетенции финансового уполномоченного отнесено рассмотрение требований потребителей к финансовым организациям, на которых распространено действие данного закона, если размер требований не превышает 500 тысяч рублей.

Требования потребителей, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 г. N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", рассматриваются финансовым уполномоченным вне зависимости от их размера.

Пунктом 4 статьи 10 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" определено, что условиями страхования имущества и (или) гражданской ответственности в пределах страховой суммы может

предусматриваться замена страховой выплаты (страхового возмещения) предоставлением имущества, аналогичного утраченному имуществу, а в случае повреждения имущества, не повлекшего его утраты, - организацией и (или) оплатой страховщиком в счет страхового возмещения ремонта поврежденного имущества, а следовательно, к компетенции финансового уполномоченного относятся также требования потребителя об организации и оплате страховщиком восстановительного ремонта поврежденного имущества, например поврежденного автомобиля, по договорам ОСАГО, ДСАГО и КАСКО.

Названные выше требования потребителей рассматриваются финансовым уполномоченным при условии, что со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет (часть 1 статьи 15 Закона).

Кроме того, статьей 19 Закона установлен перечень требований, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным.

Поскольку Федеральный закон "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" устанавливает порядок досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (статья 1), то положения данного закона не распространяются на требования, предъявляемые в установленных законом случаях к профессиональному объединению страховщиков, в частности к РСА.

Вопрос 2. При каких условиях обязательный досудебный порядок в виде обращения потребителя к финансовому уполномоченному считается соблюденным?

В соответствии с частью 2 статьи 25 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 этого закона, только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случаев, указанных в пункте 1 части 1 этой статьи (непринятие финансовым уполномоченным решения в установленный законом срок).

Однако согласно пункту 2 части 1 этой же статьи Закона потребитель финансовых услуг вправе заявлять названные выше требования и в случае прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьей 27 Закона.

Кроме того, частью 4 статьи 18 данного закона предусмотрена возможность мотивированного отказа в принятии к рассмотрению финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг.

Возможность обращения потребителя в суд в случае прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным или его отказа в принятии к рассмотрению обращения потребителя зависит от основания прекращения рассмотрения или отказа в рассмотрении обращения потребителя.

Если основанием для прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным или для его отказа в принятии к рассмотрению обращения потребителя является то, что рассмотрение данного требования не относится к компетенции финансового уполномоченного (пункт 1 части 1 статьи 27, пункты 1, 6, 7, 8, 9 части 1 статьи 19 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"), а следовательно, обязательный досудебный порядок не установлен, то потребитель вправе заявить такие требования непосредственно в суд.

При прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя в связи с заключением потребителем финансовых услуг и финансовой организацией соглашения, оформленного в установленном порядке, обязательный досудебный порядок считается соблюденным, и в случае неисполнения финансовой организацией условий заключенного соглашения потребитель вправе предъявить требования к финансовой организации непосредственно в суд (части 3, 6 статьи 21, пункт 2 части 4 статьи 25 Закона).

Если основанием прекращения рассмотрения финансовым уполномоченным требования потребителя является отзыв потребителем финансовых услуг своего обращения к финансовому уполномоченному, отказ потребителя от заявленных к финансовой организации требований по мотиву их добровольного удовлетворения либо отсутствие требования наследников потребителя финансовых услуг о продолжении рассмотрения спора финансовым уполномоченным (пункты 3, 4,

5 части 1 статьи 27 Закона), а также нахождение спора в процедуре урегулирования с помощью медиации (пункт 1 части 1 статьи 27, пункт 4 части 1 статьи 19 Закона), то досудебный порядок урегулирования спора считается несоблюденным.

При отказе в рассмотрении или прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя в связи с ненадлежащим обращением потребителя к финансовому уполномоченному, в частности, если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьей 16 данного закона, если обращение потребителя содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц или его текст не поддается прочтению, а также в случае непредставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с данным законом, если это влечет невозможность рассмотрения обращения по существу (пункты 2, 11, 12 части 1 статьи 19, пункт 2 части 1 статьи 27 Закона), обязательный досудебный порядок является несоблюденным.

Если основанием отказа в рассмотрении или прекращения рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя является повторность обращения потребителя (пункт 1 части 1 статьи 27, пункты 3, 5, 10 части 1 статьи 19 Закона), то вопрос о соблюдении досудебного порядка разрешается в соответствии с результатами первоначального обращения потребителя к финансовому уполномоченному, в суд или в третейский суд.

Поскольку законом не предусмотрено обжалование решений финансового уполномоченного об отказе в принятии обращения потребителя к рассмотрению либо о прекращении им рассмотрения обращения потребителя, то в случае несогласия потребителя с таким решением финансового уполномоченного потребитель, применительно к пункту 3 части 1 статьи 25 Закона, может предъявить в суд требования к финансовой организации с обоснованием мотивов своего несогласия с решением финансового уполномоченного об отказе в принятии его обращения к рассмотрению либо о прекращении рассмотрения обращения.

Если судья при разрешении вопроса о принятии искового заявления или суд при рассмотрении дела придут к выводу об обоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения о прекращении рассмотрения обращения потребителя, досудебный порядок разрешения спора считается несоблюденным, в связи с чем исковое заявление потребителя, соответственно, возвращается судьей на основании пункта 1 части 1 статьи 135 ГПК РФ либо подлежит оставлению судом без рассмотрения на основании абзаца второго статьи 222 ГПК РФ.

В случае необоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения потребителя досудебный порядок считается соблюденным, и спор между потребителем и финансовой организацией рассматривается судом по существу.

В силу специального указания Закона потребитель вправе заявлять в суд требования к финансовой организации только по предмету, содержащемуся в обращении к финансовому уполномоченному (часть 3 статьи 25 Закона), однако эти требования могут быть соединены с требованиями, в отношении которых Законом не установлено обязательного досудебного обращения к финансовому уполномоченному.

Вопрос 3. Какие последствия наступают в случае пропуска потребителем срока для обращения в суд с требованиями к финансовой организации, установленного частью 3 статьи 25 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", а также в случае пропуска финансовой организацией установленного частью 1 статьи 26 этого закона срока для обжалования решения финансового уполномоченного?

Поскольку к компетенции финансового уполномоченного отнесено разрешение споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями с вынесением решений, подлежащих принудительному исполнению, то срок для обращения в суд за разрешением этого спора в случае несогласия потребителя с вступившим в силу решением финансового уполномоченного (часть 3 статьи 25 Закона) либо в случае обжалования финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного (часть 1 статьи 26 Закона) является процессуальным и может быть восстановлен судьей в соответствии с частью 4 статьи 1 и частью 1 статьи 112 ГПК РФ при наличии уважительных причин пропуска этого срока.

К данному процессуальному сроку, исчисляемому в днях, применяются положения части 3 статьи 107 ГПК РФ в редакции, действующей с 1 октября 2019 г., об исключении нерабочих дней.

При обращении потребителя финансовых услуг в суд по истечении установленного частью 3 статьи 25 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" 30-дневного срока, а финансовой организации - по истечении установленного частью 1 статьи 26 этого закона 10-дневного срока, если в заявлении либо в отдельном ходатайстве не содержится просьба о восстановлении этого срока, заявление подлежит возвращению судом в связи с пропуском указанного срока (часть 2 статьи 109 ГПК РФ), а если исковое заявление было принято судом, оно подлежит оставлению без рассмотрения.

Возвращение судьей заявления или оставление его судом без рассмотрения не препятствует потребителю финансовых услуг или финансовой организации вновь обратиться в суд, заявив ходатайство о восстановлении пропущенного процессуального срока с указанием уважительных причин его пропуска.

Поскольку вопрос о принятии искового заявления либо о его возвращении в соответствии со статьями 133 и 135 ГПК РФ разрешается судьей единолично и без судебного заседания, то вопрос о восстановлении указанного выше 30-дневного срока для обращения потребителя финансовых услуг в суд либо 10-дневного срока для обращения в суд финансовой организации при наличии соответствующего заявления разрешается судьей также единолично и без судебного заседания.

При отказе в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока судья в том же определении указывает на возврат соответствующего искового заявления в связи с истечением срока на обращение в суд (статья 109 ГПК РФ).

На определение о восстановлении срока и на определение об отказе в его восстановлении может быть подана частная жалоба (часть 4 статьи 1, часть 5 статьи 112 ГПК РФ).

Вопрос 4. В каком порядке подлежат рассмотрению судом требования потребителя, не согласного с решением финансового уполномоченного?

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель вправе обратиться с иском непосредственно к финансовой организации в порядке гражданского судопроизводства (пункт 3 части 1, часть 3 статьи 25 Закона) в районный суд или к мировому судье в зависимости от цены иска.

Суд при подготовке дела к судебному разбирательству извещает финансового уполномоченного о принятии судом иска потребителя к производству, направляет ему копию искового заявления с приложенными материалами (часть 3 статьи 25 Закона) и истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения.

Финансовый уполномоченный в качестве ответчика или третьего лица не привлекается, однако может направить письменные объяснения по существу принятого им решения.

По ходатайству истца суд вправе при необходимости приостановить исполнение решения финансового уполномоченного, о чем выносит соответствующее определение, и направляет копии определения лицам, участвующим в деле, и финансовому уполномоченному.

В соответствии с частью 3 статьи 196 ГПК РФ суд рассматривает спор между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией в пределах заявленных потребителем в суд требований.

Если при рассмотрении обращения потребителя финансовым уполномоченным было организовано и проведено экспертное исследование, то вопрос о необходимости назначения судебной экспертизы по тем же вопросам разрешается судом применительно к положениям статьи 87 ГПК РФ о назначении дополнительной или повторной экспертизы, в связи с чем на сторону, ходатайствующую о назначении судебной экспертизы, должна быть возложена обязанность обосновать необходимость ее проведения. Несогласие заявителя с результатом организованного финансовым уполномоченным экспертного исследования, наличие нескольких экспертных исследований, организованных заинтересованными сторонами, безусловными основаниями для назначения судебной экспертизы не являются.

В случае несогласия суда с отказом финансового уполномоченного в удовлетворении требований потребителя или с размером удовлетворенных финансовым уполномоченным требований потребителя суд, соответственно, взыскивает или довзыскивает в пользу потребителя денежные суммы или возлагает на ответчика обязанность совершить определенные действия.

В случае взыскания судом дополнительных денежных сумм по отношению к тем, которые взысканы решением финансового уполномоченного, решение финансового уполномоченного и решение суда исполняются самостоятельно в установленном для этого порядке.

При необходимости суд вправе изменить решение финансового уполномоченного.

Копия решения суда в любом случае в обязательном порядке направляется финансовому уполномоченному.

Вопрос 5. В каком порядке подлежат рассмотрению судом обращения финансовых организаций в случае их несогласия с решениями финансового уполномоченного?

В соответствии с частью 1 статьи 26 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством, с учетом того, что имеет место гражданско-правовой спор между потребителем финансовой услуги и финансовой организацией.

Поскольку специального порядка обжалования финансовыми организациями решений финансового уполномоченного гражданским процессуальным законодательством не установлено, рассмотрение таких требований производится судами общей юрисдикции по общим правилам производства в суде первой инстанции (подраздел II раздела II ГПК РФ).

Ввиду того, что финансовый уполномоченный является лицом, разрешающим гражданско-правовой спор между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией, он не может являться ответчиком по заявлению финансовой организации, не согласной с его решением, принятым по спору между потребителем финансовых услуг и этой организацией. Поскольку процессуальным законом данные вопросы прямо не урегулированы, исходя из общих принципов осуществления правосудия в Российской Федерации (часть 4 статьи 1 ГПК РФ), финансовая организация в таком случае участвует в деле в качестве заявителя, финансовый уполномоченный и потребитель финансовых услуг привлекаются к участию в деле в качестве заинтересованных лиц.

По общим правилам, установленным законодательством о защите прав потребителей и гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, гражданин-потребитель наделен правом на рассмотрение споров с его участием по месту его жительства: в случае его участия в деле в качестве истца - по его выбору при обращении в суд (часть 7 статьи 29 ГПК РФ, пункт 2 статьи 17 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей"), а в случае его участия в деле в качестве ответчика - на основании статьи 28 ГПК РФ.

В связи с тем, что на стадии обращения финансовой организации в суд выяснить мнение потребителя относительно альтернативной подсудности спора не представляется возможным, однако потребитель не может быть лишен права на рассмотрение спора по месту своего жительства, требования финансовой организацией предъявляются в суд по месту жительства потребителя финансовых услуг. После принятия судом дела к производству оно может быть передано в другой суд по основаниям, предусмотренным статьей 33 ГПК РФ. При этом стороны по добровольному соглашению между собой могут изменить территориальную подсудность спора на основании статьи 32 ГПК РФ.

Копия заявления финансовой организации подлежит направлению финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и потребителю, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, в течение одного дня со дня принятия судом заявления к рассмотрению (часть 1 статьи 26 Федерального закона "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", статья 133 ГПК РФ).

При подготовке дела судья также истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения.

Финансовый уполномоченный, рассмотревший дело, и потребитель, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, а также финансовая организация, обратившаяся в суд, извещаются о месте и времени судебного заседания, однако их неявка не является препятствием для рассмотрения дела.

Порядок представления и исследования доказательств, в том числе назначения экспертиз, аналогичен порядку разрешения спора в случае несогласия потребителя с решением финансового уполномоченного.

В том случае, когда суд придет к выводу о необоснованности удовлетворенных финансовым уполномоченным требований потребителя финансовых услуг, суд указывает на это в мотивировочной части решения и отменяет решение финансового уполномоченного. Если суд придет к выводу о том, что финансовым уполномоченным требования потребителя удовлетворены в большем, чем это положено по закону, объеме, суд изменяет решение финансового уполномоченного в соответствующей части.

В случае признания решения финансового уполномоченного законным и обоснованным суд отказывает в удовлетворении заявления финансовой организации.

Копия решения суда в любом случае направляется финансовому уполномоченному.