

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра гражданского права и процесса

**«Особенности защиты
прав потребителей финансовых услуг в гражданском процессе»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления подготовки 40.03.01 - «Юриспруденция»
юридического факультета

Григорьевой Анны Алексеевны

Научный руководитель
канд. юрид. наук, доцент _____

Зарубина М.Н.

Зав. кафедрой
канд. юрид. наук, доцент _____

Тогузаева Е.Н.

Саратов 2020

Введение

Проблема защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг на сегодняшний день является одной из самых злободневных в сфере отношений с участием потребителей. Это объясняется тем, что данный рынок экономической деятельности очень быстро развивается и популяризуется. Финансовые услуги как потребительская категория максимально приближены к частной жизни граждан и неразрывно связаны с ней. Так, например, доля взрослого населения, имеющего банковские счета, составляет 79,5%. Очень развиты заёмные отношения. Число заёмщиков в РФ постепенно увеличивается и на 1 сентября 2019 года составляет 39,5 млн. человек. Две трети всех заемщиков имеют задолженность. Вклады физических лиц в банках к началу 2020 года достигли 30,55 трлн. рублей. Все эти данные свидетельствуют о том, что финансовые услуги в нашей стране очень популярны. Но, не смотря на огромный перечень финансовых услуг и их широкое распространение среди населения, существуют проблемы с их оказанием, самой популярной из которых является нарушение прав потребителя при оказании самой услуги (нарушение сроков, ненадлежащее оказание услуги и прочее). Существуют определенные пробелы на законодательном уровне. Отсутствует четкое понятие финансовой услуги, характеризующее ее. Рассмотрение различных категорий дел, возникающих по спорам из предоставления финансовой услуги, основываются на различии правового регулирования таких услуг, конкуренции норм гражданского законодательства и специального законодательства. В практике отсутствует системный подход к процессуальному порядку доказывания по таким спорам.

Исходя из всего выше представленного, на наш взгляд, защита прав потребителей в сфере финансовых услуг является крайне важной в силу большой распространенности данных правоотношений, огромного количества споров в данной сфере, общей финансовой неграмотности граждан, их неспособности защитить свои потребительские права и законные интересы. Следует признать, что большинство россиян, не имея основ финансовой

грамотности, склонны выбирать и использовать финансовые услуги без учета своих реальных возможностей, недооценивая или переоценивая их и, как следствие, попадают в разряд обманутых потребителей финансовых услуг. Все эти обстоятельства свидетельствуют о том, что защита прав потребителей финансовых услуг играет особую роль в регулировании гражданских правоотношений, актуальность темы исследования не вызывает сомнений.

Степень научной разработанности темы. Наиболее интересными и полными с точки зрения круга рассматриваемых в них проблем защиты прав потребителей являются научные работы таких авторов, как: Семилютиной Н.Г., Фогельсона Ю.Б., Ефремова М.Д., Петрищева В.С., Румянцева С.А. и др. Работы указанных и других исследователей были использованы автором и оказали неоценимую помощь в написании выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в процессе защиты прав и законных интересов потребителей.

Предметом исследования является защита прав потребителей при оказании финансовых услуг, особенности и закономерности развития данного института, практическая значимость и отдельные проблемы реализации защиты прав потребителей финансовых услуг.

Методологическую основу работы составляют общенаучные методы, такие как теоретический, анализ, синтез. А так же частно – научные методы: системный, сравнительно-правовой, статистический, толкование норм права.

Теоретическую основу работы составляют труды российских ученых в области гражданского права, гражданского процессуального права и общей теории права.

Правовую основу сформировали Конституция Российской Федерации, федеральные законы, законы Российской Федерации, международно-правовые документы, акты федеральных органов государственной власти, материалы правоприменительной практики и др.

Эмпирическую основу работы составили материалы периодической печати, статистические данные, размещенные в сети Интернет по теме выпускной квалификационной работы.

Цель работы составляет изучение сущности института финансовых услуг, исследование различных форм защиты прав потребителей финансовых услуг, выявление проблем правового регулирования защиты прав потребителей финансовых услуг и разработка предложений по их решению.

Для достижения указанной цели необходимо:

- 1) Исследовать правовое регулирование финансовых услуг в РФ;
- 2) Исследовать классификацию финансовых услуг;
- 3) Исследовать типовые договорные конструкции, характерные для конкретного вида финансовых услуг;
- 4) Исследовать процессуальные особенности рассмотрения споров, возникающих из предоставления финансовых услуг (спору из договоров страхования, споры из договоров с кредитными организациями, споры по защите прав потребителей финансовых услуг);
- 5) Исследовать внесудебные способы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, объединяющих 6 параграфов, заключения, библиографического списка, приложения.

Основное содержание работы

Первая глава выпускной квалификационной работы «Понятие и виды финансовых услуг в Российской Федерации» состоит из трех параграфов и посвящена общей характеристике финансовых услуг в РФ.

В первом параграфе «Правовое регулирование» рассматривается система нормативных правовых актов, регулирующих особенности оказания различных видов финансовых услуг. Эта система включает в себя Конституцию РФ¹, Закон «О защите прав потребителей»², который закрепляет основополагающие правомочия потребителя, гражданское законодательство, которое устанавливает основные положения о финансовых услугах, а так же в специальное законодательство, регулирующее отдельные виды финансовых услуг и порядок их оказания. Автор приходит к выводу, что в законодательстве РФ нет понятия «финансовой услуги», которое бы отражало всю суть исследуемой категории.

Во втором параграфе «Классификация» рассматриваются разнообразные доктринальные подходы к классификации финансовых услуг. Изучаются законодательные положения по данному вопросу. Перечень финансовых услуг в наиболее общем виде содержится в ФЗ «О защите конкуренции»³. Наряду с этим, с целью четкого упорядочения различных видов услуг в 2014 году был введен новый «ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности»⁴. Ранее действовавший общероссийский классификатор услуг населению утратил силу

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

² О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019)// Ведомости СНД и ВС РФ.1992.№ 15.Ст.766; Собрание законодательства РФ.2019. № 29 (ч. I). Ст. 3858.

³ О защите конкуренции: Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (ред. от 01.04.2020) //Собрание законодательства РФ. 2006. № 31(ч. I).Ст.3434; Российская газета.2020. № 73.

⁴ Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2), утвержден Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст (ред. от 14.11.2019)// Стандартинформ.2014; ИУС Национальные стандарты.2020.№ 4.

в 2017 году. Автор приходит к выводу, что новый классификатор является более структурированным и логично выстроенным, по сравнению с устаревшим. Так же классификация финансовых услуг содержится в «Соглашение о партнерстве и сотрудничестве, учреждающее партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны». Анализ классификации финансовых услуг, закрепленных в вышерассмотренных актах, показывает, что в Соглашении перечень является достаточно разнообразным и по своему смыслу мало чем отличается от перечня финансовых услуг закрепленного в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, утвержденного Приказом Росстандарта в 2014 году. Оба этих акта включают в себя виды финансовых услуг гораздо шире того, что закреплено в рамках Федерального закона «О защите конкуренции». Обобщив всё вышесказанное, автор делает вывод, что основными видами финансовых услуг являются: банковские услуги; услуги, оказываемые небанковскими организациями; страховые услуги; услуги финансового лизинга; услуги на рынке ценных бумаг; вспомогательные финансовые услуги.

В третьем параграфе «Типовые договорные конструкции, характерные для конкретного вида финансовых услуг» автором дается краткая характеристика договора займа, микрозайма, кредитного договора, договора банковского вклада, договора банковского счета, договора страхования. В частности внимание уделяется сторонам договора, существенным условиям, форме. Требования к договорным конструкциям, применяемым при оказании финансовых услуг, четко устанавливаются законодательством. В первую очередь это Гражданский Кодекс РФ¹, а так же специальное законодательство.

Вторая глава исследования «Процессуальные особенности рассмотрения споров, возникающих из предоставления финансовых услуг»

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019)// Собрание законодательства РФ.1994. № 32. Ст. 3301; Собрание законодательства РФ. 2019. № 51 (ч. I).Ст. 7482.

состоит из трех параграфов, каждый из которых разделен на три подпараграфа и посвящена особенностям рассмотрения отдельных категорий споров в гражданском процессе, связанных с оказанием финансовых услуг потребителям.

Первый параграф «Споры из договоров страхования» состоит из трех подпараграфов и посвящен особенностям рассмотрения споров, вытекающих из договоров страхования, в гражданском процессе.

В первом подпараграфе «Выбор способа защиты нарушенного права» автор устанавливает, что Конституция РФ в ч.2 ст.45 закрепляет, что каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом. Выбор надлежащего способа защиты является прерогативой истца, данное положение вытекает из начал гражданского законодательства (п. 2 ст. 1 и п. 1 ст. 9 ГК РФ). Суд не может переqualифицировать требование, поскольку выбор одного из способов защиты своего права принадлежит истцу, который и определяется им в исковом заявлении. Анализ судебной практики показал, что страховые споры могут возникать как по обязательному, так и по добровольному страхованию. Причиной может служить недобросовестность и страховщика, и страхователя. Изучив определенное количество судебных дел, автор выявил требования, с которыми чаще всего обращаются за защитой своих нарушенных прав страхователи. Первое и самое основное требование это взыскание страхового возмещения со страховой организации. Наряду с этим требованием во всех случаях идут требования о выплате неустойки за нарушение сроков выплаты страхового возмещения и выплата штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя. При рассмотрении вопроса об удовлетворении или отказе в удовлетворении заявленных требований суд чаще всего встает на сторону страхователя. Часто встречающимся требованием является требование о возмещении расходов на оплату досудебной экспертизы или услуг оценщика. Данное требование удовлетворяется судом в том случае, как показывает практика, если

представлено полноценное экспертное заключение, обоснованное и законное.¹ Либо оригинал платежного документа о проведении экспертизы. Компенсация морального вреда находит свое место в требованиях заявляемых истцами. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.² Таким образом, для решения вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточно установить факт нарушения прав потребителя. Возмещение ущерба в порядке суброгации, истцом в данной категории дел выступает страховая организации, которая выплатила возмещение страхователю в рамках нанесенного ущерба и имеет право требовать с причинителя этого ущерба компенсацию в рамках своих затрат. Суд, как правило, при наличии соответствующих доказательств, удовлетворяет подобные требования. Исходя из проанализированной нами практики, наряду с вышеупомянутыми требованиями могут предъявляться дополнительные (расходы по оплате услуг представителя, уплата судебных расходов и прочее). Исследовав и рассмотрев примеры из судебной практики, выявив требования с которыми обращаются истцы, автор делает вывод, что основными способами защиты нарушенных прав по спорам из договоров страхования являются возмещения убытков, взыскания неустойки, компенсации морального вреда, признания права, штраф и иные способы, предусмотренными законом.

Во втором подпараграфе «Субъектный состав» автор отмечает, что необходимым условием для возникновения гражданских процессуальных правоотношений, является наличие у субъектов процессуальной гражданской правосубъектности. Основными участниками процесса являются стороны. Непосредственно по спорам из договоров страхования, истцами в большей части дел выступают страхователи, а ответчиками - страховщики. Но возможна и обратная ситуация, при которой страховщик выплатил потерпевшему лицу

¹ Решение № 2-1606/2019 2-1606/2019~М-983/2019 М-983/2019 от 29.08. 2019 г. по делу № 2-1606/2019// URL: <https://sudact.ru> (дата обращения 28.03.2020).

² Решение № 2-983/2019 от 28.08. 2019 г. по делу № 2-850/2018~М-41/2018// URL: <https://sudact.ru> (дата обращения 30.03.2020).

возмещение и заявляет о возмещении в порядке суброгации. Третьи лица, могут входить в состав лиц, участвующих в деле, по данной категории споров. Примером третьего лица, заявляющего самостоятельные требования по спорам из договора страхования могут являться участники ДТП, иные потерпевшие, а также страховых организаций. Наиболее часто, как это следует из судебной практики, лица, не заявляющие самостоятельные требования, привлекаются в случае, когда иск подан не к страховой компании, а, например, непосредственно к виновнику ДТП. Прокурор может вступить в гражданский процесс. Примером участия прокурора в спорах из договоров страхования будут являться случаи получения телесных повреждений, повлекших тяжкий вред здоровью и прочее. Наряду с лицами, участвующими в деле, субъективный состав может включать в себя лиц, содействующих правосудию. По делам, вытекающим из споров по договорам страхования, участие эксперта в большинстве случаев является необходимым. В первую очередь это связано с тем, что большая категория дел связана с возмещением вреда. В необходимых случаях привлекается специалист, например, при осмотре письменных или вещественных доказательств и т.д. Свидетели являются важной составляющей по делам, например, об ОСАГО. В основном, показания свидетелей нужны для установления факта ДТП, вины и её степени.

В третьем подпараграфе «Предмет доказывания по отдельным категориям дел» автор определяет, что предмет доказывания в спорах, вытекающих из договоров страхования, напрямую зависит от тех требований, которые предъявляют стороны. По каждому отдельному требованию автор сформулировал примерный перечень обстоятельств, подлежащих доказыванию. Например, в предмет доказывания по делам о взыскании страхового возмещения, входят установление факта наличие договора страхования, факт наступления предусмотренного указанным договором страхового случая. Как показывает практика, страховым случаем, который подлежит доказыванию, является: факт случившегося дорожно-транспортного происшествия, факт повреждений имущества, факт причинения вреда здоровью (жизни) лица и

прочее. Предмет доказывания увеличится, если истцом будут заявлены и иные требования, например, о взыскании неустойки, штрафа, компенсации морального вреда и иные. Доказыванию будут подлежать так же: наличие причинной связи между поведением причинителя вреда и причиненным лицу вредом, факт обращение к страховщику с требованием о выплате страхового возмещения, факт отказа страховщика произвести выплату страхового возмещения, причины отказа в выплате страхового возмещения и прочее. Отдельно автором затрагивается предмет доказывания по требованию о компенсации морального вреда. В данном случае «суду необходимо выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя вреда, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора».¹

Второй параграф «Споры из договоров с кредитными организациями» состоит из трех подпараграфов и посвящен особенностям рассмотрения споров, вытекающих из договоров с кредитными организациями, в гражданском процессе.

В первом подпараграфе «Выбор способа защиты нарушенного права» автором по результатам обобщения и анализа судебной практики делается вывод, что в спорах по кредитным договорам, основная масса судебных разбирательств начинается по инициативе кредитных организаций. Требования, с которыми они обращаются в суд, стандартны: взыскание задолженности по кредитному договору, обращение взыскания на заложенное имущество, расторжение кредитного договора и т.д. Суд удовлетворяет эти требования в преобладающем количестве. Лишь малая часть судебных дел, рассмотренная

¹Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007)// Российская газета. 1995. № 29.

автором в процессе изучения данного вопроса, инициирована по иску заёмщиков. Они обращаются с такими требованиями как расторжение кредитного договора, признание кредитного договора незаключенным, защита прав потребителя, признании пунктов кредитного договора недействительным, признании действий банка незаконными, взыскании морального вреда и т.д. Суд, в большом количестве отказывает в удовлетворении данных требований, основывая свои доводы на том, что заключенный кредитный договор соответствует нормам законодательства и в нем прописаны все детали, но в силу финансовой безграмотности населения, граждане упускают ключевые моменты. По результатам изучения судебной практики автор приходит к выводам, что кредитные договора, содержат множество «подводных камней», на которые в обязательном порядке нужно обращать внимание. Проанализировав сложившуюся практику, позиции высших судов, можно сделать вывод, что заемщики могут защищать свои права любыми способами, не противоречащими законодательству. Автором выработаны рекомендации как нужно действовать потребителю в спорных ситуациях. А так же выявлены основные нарушения прав потребителя со стороны банков. В частности, включение в кредитный договор условий об оказании кредитной организацией дополнительных услуг за дополнительную плату, ненужных и навязанных клиенту банка; понуждение клиента со стороны кредитной организации заключить страховой договор (страхование жизни и здоровья) и иные.

Во втором подпараграфе «Субъектный состав» автор определяет стороны процесса, которыми как показывает практика, в частности, в спорах по кредитным договорам истцом могут выступать заемщики, например, по требованиям о расторжении кредитного договора. Но так же истцами могут выступать и кредитные организации, например, по требованиям о взыскании задолженности по кредитному договору. В преобладающем количестве судебных дел, истцом является именно кредитная организация. Соответственно, и заемщики и кредитные организации могут оказаться любой стороной спора. Подобная ситуация складывается и в спорах, вытекающих из

договора банковского счета. По спорам, вытекающим из договора банковского вклада, истцом, как правило, выступает вкладчик, а ответчиком кредитная организация. Третьи лица так же могут, входить в состав лиц, участвующих в деле, по данным категориям споров, в частности, ими могут выступать страховые организации. Анализ судебной практики не показал случаев участия прокурора в процессе по данным категориям споров. Автор сделал вывод, что подобные категории дел не предусматривают участие экспертов, специалистов, свидетелей и т.д.

В третьем подпараграфе «Предмет доказывания по отдельным категориям дел» автором определяются обстоятельства, составляющие предмет доказывания в делах о взыскании задолженности по кредитному договору с заемщика. Это заключение кредитного договора, истечение срока кредита, возврат заемщиком суммы кредита полностью или частично к установленному кредитным договором или законом сроку, уплата заемщиком процентов на сумму кредита полностью или частично к установленному кредитным договором или законом сроку, период просрочки возврата заемщиком суммы кредита полностью или частично к установленному кредитным договором или законом сроку и иное. Для подтверждения указанных фактов, рассматриваются необходимые доказательства.

Третий параграф «Споры по защите прав потребителей финансовых услуг» состоит из трех подпараграфов и посвящен особенностям рассмотрения споров о защите прав потребителей финансовых услуг в гражданском процессе.

В первом подпараграфе «Выбор способа защиты нарушенного права» рассматриваются вопрос относительно того, что потребителю должна быть предоставлена вся информация об оказываемой финансовой услуге. Это является обязанностью финансовых организаций, как добросовестных участников рынка финансовых услуг. Но зачастую потребитель сталкивается с недостаточно четким представлением об услуге в силу невнимательности, финансовой или юридической неграмотности, попадает в спорные ситуации.

Во втором подпараграфе «Субъектный состав» автором рассматриваются участники споров по защите прав потребителей финансовых услуг, которыми как правило выступают потребитель (физическое лицо) и финансовая организация, а так же особенности данных субъектов.

В третьем подпараграфе «Предмет доказывания по отдельным категориям дел» автор отмечает, что одной из главных особенностей дел о защите прав потребителей считаются особенности доказывания, предопределяемые самой спецификой спора, в котором потребитель – это слабая сторона.¹ Именно это обуславливает существование определенных норм, устанавливающих изъятие из общего правила распределения обязанности по доказыванию, и перекладывающих обязанность доказывания многих фактов, с покупателя на продавца. При этом сложность вопроса состоит в том, что далеко не все доказательственные презумпции прямо закреплены в нормах права. При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на исполнителе. Круг фактов, подлежащих доказыванию, включает в себя все обстоятельства, которые были рассмотрены нами в предыдущих параграфах. В частности это, факт заключения соответствующего договора между исполнителем и потребителем, факт о соответствующих недостатках услуги, если имела место просрочка исполнителя и требования связаны с этим, то устанавливается срок, в который должен был быть исполнен договор, и факт нарушения этого срока и иные.

Третья глава «Внесудебные способы защиты прав потребителей финансовых услуг» включает в себя рассмотрение недавно созданного института финансового омбудсмена и порядок обращения потребителей к нему за защитой своих прав. Автор приходит к выводу, что уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг был вписан в правовую систему

¹ Мочиев Х.И. Некоторые особенности доказывания по делам о защите прав потребителей/ Х.И. Мочиев // Молодой ученый. № 48 (286). 2019. С. 260-262.

России как субъект внесудебного рассмотрения конфликтов между финансовыми организациями и их клиентами. Так же введение данной новеллы было продиктовано необходимостью снижения нагрузки с судов. Перед тем как обратиться к финансовому омбудсмену потребитель должен обратиться в претензионном порядке в финансовую организацию. Финансовый омбудсмен рассматривает споры в отношении финансовых организаций, включенных в определенный реестр, по требованиям о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 000 рублей. А так же требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения в рамках ОСАГО, независимо от размера требования. Не подлежат рассмотрению требования о компенсации морального вреда, возмещении убытков в виде упущенной выгоды, штрафа за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

Банк России осуществляет важную функцию по защите прав и законных интересов потребителей в сфере финансовых услуг. Эта защита осуществляется в двух направлениях. Реактивное направление включает в себя работу с обращениями и жалобами граждан. Превентивное направление связано с выявлением негативных для потребителя финансовых услуг практик и работой по их устранению. Банк России контролирует соблюдение условий договора финансовыми организациями, препятствует навязыванию услуг, сокрытию от клиентов важной информации, введению их в заблуждение. Банк России ведет работу по внедрению основ финансовой грамотности и финансовой доступности.

Роспотребнадзор осуществляет защиту прав потребителей, что является одним из его приоритетных направлений деятельности, в частности, защита прав потребителей именно в сфере финансовых услуг. В работе рассматриваются результаты деятельности Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по надзору за хозяйствующими субъектами, оказывающими населению финансовые услуги. Данный надзор осуществляется по средствам рассмотрения обращений граждан, проведение надзорных мероприятий, применение мер административного характера, участие в

судебной защите прав потребителей, осуществление просветительской деятельности.¹

Еще одной рассматриваемой формой защиты прав потребителей является процедура медиации. В настоящее время данная процедура не находит своего применения в области защиты прав потребителей финансовых услуг, но Правительством РФ в 2017 году было вынесено распоряжение², согласно которому утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Данная Стратегия предполагает планомерное введение процедуры медиации в сферы рынка потребительских товаров и услуг.³ Конечно, это затронет и сферу оказания финансовых услуг. Автор считает, что процедура медиации имеет все предпосылки для того, чтобы широко применяться в рассматриваемой области споров с потребителями. Между потребителем и продавцом отсутствует история долгих конфликтов, как например, в семейных спорах. Стороны заинтересованы в скорейшем устранении препятствий и разрешении спора. Так же условием, способствующим к применению медиации может служить, во – первых, желание потребителя получить качественную услугу, денежную сумму при расторжении договора и т.д., при этом как можно быстрее, а во – вторых, заинтересованность исполнителя в минимализации судебных расходов, расходов на государственную пошлину, в уменьшении или полном освобождении от неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. Конечно, есть и отрицательные моменты, которые затрудняют развитие

¹ Доклад об итогах деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области в сфере оказания финансовых услуг в 2017 году// Управление Федеральной Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://64.rospotrebnadzor.ru> (дата обращения 18.04.2020).

² Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года: Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р// Собрание законодательства РФ.2017. № 37.Ст. 5543; Собрание законодательства РФ.2017. № 37.Ст. 5543.

³ Гаджиалиева Н.Ш. Османов Т.Р. К вопросу о формах защиты прав потребителей в России / Н.Ш. Гаджиалиева // Вестник Дагестанского государственного университета. № 2.2019.С.61-68.

процедуры медиации в сфере защиты прав потребителей, в частности в сфере финансовых услуг. Во – первых, сам потребитель не имеет стимула к решению конфликта при помощи медиатора, поскольку через суд он может взыскать намного больше, чем от результатов проведенной медиативной процедуры. Во-вторых, потребитель может обратиться к системе Общественной защиты прав потребителей за бесплатной юридической помощью, что, по сути, освобождает потребителя от судебных расходов. В-третьих, право на взыскание компенсации морального вреда у потребителя возникает только после обращения в суд. В-четвертых, как правило, от имени исполнителя, как в судебном, так и во внесудебном порядке выступает юрист. Между сторонами спора создается определенный барьер общения. Исходя, из этого автор делает вывод, что в настоящее время применение процедуры медиации в спорах в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг затруднительно.

Заключение

В результате проведенного исследования можно сделать вывод, что правовое регулирование в сфере оказания финансовых услуг очень обширно. Постоянное развитие рынка финансовых услуг, возникновение новых правоотношений, а соответственно и споров в данной сфере деятельности приводит к постоянному изменению законодательства. По итогам работы, нами выявлены пробелы законодательства по защите прав потребителей финансовых услуг. В действующих нормативно – правовых актах не закреплены вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг. Они рассматриваются в общем контексте защиты прав потребителей. Применяются общие механизмы защиты прав потребителей. Кроме того, в законодательстве Российской Федерации не закреплено четкого понятия самой финансовой услуги, отражающие ее признаки. Виды финансовых услуг в различных правовых актах отличаются по своему содержанию, что приводит к значительной путанице. Необходимо пересмотреть подход не только к пониманию финансовой услуги, но и на объем таких услуг, оказываемых в результате денежного оборота. Это поможет в дальнейшем при возникновении спорных вопросов между контрагентами, более грамотно и своевременно ориентироваться в принятых на себя обязательствах, а в последствие урегулировать спор, подать претензию, эффективно доказывать в судебном порядке обстоятельства, имеющие значение для дела. Данные меры будут способствовать усовершенствованию законодательства в данной сфере.

Выявлено отсутствие закрепленного порядка доказывания в сфере оказания финансовых услуг. Он никак не регламентируется, что является крайне важным. Отсутствуют выявленные презумпции и правила их оценки судами. Необходимым является закрепление таких презумпций как:

- 1) Наличие определенных процессуальных гарантий для более слабой стороны по договору;
- 2) Перечень обстоятельств, освобождающих сторон от доказывания;
- 3) Критерии оценки добросовестности обеих сторон.

Существует определенная необходимость в установлении в процессуальном законодательстве четких правил и порядка доказывания в спорах, возникающих из финансовых услуг.

На наш взгляд, очень важным является все большее усовершенствование и применение на практике внесудебных способов урегулирования таких споров. Это значительно снизит нагрузку с судов общей юрисдикции, что будет способствовать более заинтересованному рассмотрению дел. А так же у потребителей будут различные возможности защитить свои права и законные интересы. Необходимым является усовершенствование ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а именно расширение круга требований позволяющих обратиться к данному институту (штрафы, компенсация морального вреда и прочее).

Если рассматривать на более глобальном уровне возможно создание нормативно - правового акта, который мог бы в себе содержать нормы как материального, так и процессуального права и позволил бы избежать конкуренции норм и противоречий в данной сфере. Это очень важно, поскольку рынок финансовых услуг захватывает все сферы жизни человека, споры были, есть и будут. Со стороны государства нужно обеспечить разнообразные возможности и способы защиты потребителям своих прав.