

ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

Особенности рассмотрения
судами исков потребителей
и финансовых организаций
после вынесения решения
финансовым
уполномоченным



Служба
финансового
уполномоченного

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями



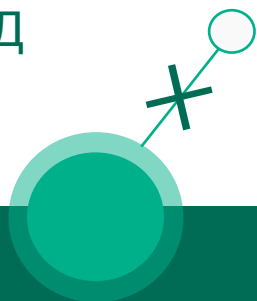
Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»



Досудебный порядок урегулирования споров

В случае, если спор подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, потребитель вправе обратиться в суд только после обращения к финансовому уполномоченному

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



ОБРАЩЕНИЕ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

До обращения к финансовому уполномоченному потребитель должен направить заявление-претензию в финансовую организацию

Финансовая организация обязана направить ответ потребителю в течение 15 рабочих или 30 календарных дней (в зависимости от способа направления направления потребителем заявления-претензии)

ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТА



ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

В случае если в установленный срок ответом финансовой организации или не получения ответа в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному

В случае несогласия с решением или неприятия решения финансовым уполномоченным или прекращения рассмотрения без принятия решения по обращению

ОБРАЩЕНИЕ В СУД



По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение.

Если в ходе рассмотрения обращения между сторонам достигнуто соглашение, решение не принимается.

Споры, рассматриваемые финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

В случае перехода к третьему лицу права требования потребителя к финансовой организации, финансовый уполномоченный рассматривает спор в связи с обращением третьего лица.

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.

При этом не подлежат рассмотрению требования:

- о компенсации морального вреда;
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды;
- о взыскании обязательных платежей и санкций;
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями;
- связанные с банкротством юридических и физических лиц

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

Исключение составляют требования потребителя, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО,— такие требования рассматриваются финансовым

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

➤ Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех

Финансовые организации, в отношении которых рассматриваются обращения потребителей

Финансовые организации, обязанные организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным



Ведение реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие, осуществляется Банком России.

01.06.2019

28.11.2019

01.01.2020

01.01.2021

СТРАХОВЩИК

Организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию наземного транспорта, кроме ж/д

СТРАХОВЩИКИ

Все страховые организации, кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС

МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, НПФ, КПК, ЛОМБАРДЫ

Финансовые организации, взаимодействующие с финансовым уполномоченным на добровольной основе



Ведение перечня финансовых организаций, организовавших взаимодействие на добровольной основе, осуществляется АНО «СОДФУ».

03.12.2018

ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовые организации, оказывающие финансовые услуги потребителям, организовавшие взаимодействие с финансовым уполномоченным на основании заявления

Решение финансового уполномоченного

Решение должно быть законным и обоснованным, содержать вводную, мотивировочную и резолютивную части



Последующее судебное рассмотрение

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного:

ПОТРЕБИТЕЛЬ

(статья 25 Закона № 123-ФЗ)

Вправе заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в судебном порядке.



Требования могут быть заявлены в течение 30 дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного



Потребитель обязан представить документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора

ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

(статья 26 Закона № 123-ФЗ)

Вправе обжаловать решение финансового уполномоченного в судебном порядке.



Требования могут быть заявлены в течение 10 рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного



Финансовый уполномоченный и потребитель привлекаются в качестве заинтересованных лиц

Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 марта 2020 г. утверждены Разъяснения по вопросам, связанным с применением Закона № 123-ФЗ.

Особенности рассмотрения судами исков потребителей и финансовых организаций на стадии принятия к исковому производству

Инициатор судебного спора	Потребитель	Финансовая организация
Подсудность	Районный суд или мировой судья в зависимости от цены иска	Районный суд по месту жительства потребителя (согласно ст. 23 ГПК РФ мировыми судьями заявления финансовых организаций об отмене решения финансового уполномоченного рассмотрению не подлежат)
Лица, участвующие в деле	Истец – потребитель	Заявитель – финансовая организация
	Ответчик – финансовая организация	Ответчик – отсутствует (не привлекается)
	Финансовый уполномоченный не привлекается в качестве ответчика или третьего лица	Финансовый уполномоченный и потребитель привлекаются в качестве заинтересованных лиц
Дополнительные действия суда при принятии дела к производству и подготовке к судебному разбирательству	<ul style="list-style-type: none"> - проверка соблюдения потребителем срока обращения в суд (часть 3 статьи 25 Закона № 123-ФЗ) - направление финансовому уполномоченному копии искового заявления - истребование у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения 	<ul style="list-style-type: none"> - проверка соблюдения финансовой организацией срока обращения в суд (часть 1 статьи 26 Закона № 123-ФЗ) - направление финансовому уполномоченному и потребителю копии заявления финансовой организации - истребование у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения

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 (вопрос 5 Разъяснений ВС РФ).

Пример 1

Финансовая организация обратилась в суд с требованием об отмене решения финансового уполномоченного в связи с несогласием с размером взысканной им в пользу потребителя суммы. Судом установлено, что выплате потребителю подлежит сумма в меньшем размере, чем взысканная финансовым уполномоченным.

Неверно

Решение финансового уполномоченного судом отменено, в пользу потребителя взыскана сумма в размере, определенном судом.

Верно

Решение финансового уполномоченного изменено путем снижения взысканной суммы до установленного судом надлежащего размера*.

Принудительное взыскание в пользу потребителя денежных средств осуществляется на основании удостоверения, выданного финансовым уполномоченным с учетом вступившего в силу решения суда.

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 (вопрос 5 Разъяснений ВС РФ).

Пример 2

В соответствии со статьей 333 ГК РФ право снижать размер неустойки ввиду ее несоразмерности просроченному обязательству предоставлено только суду. Финансовому уполномоченному не предоставлено право на снижение неустойки.

Неустойка в размере 50 000 рублей, взысканная решением финансового уполномоченного, явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства финансовой организацией.

Финансовой организацией осуществлена добровольная выплата неустойки в размере 10 000 рублей, что, по мнению суда, соразмерно последствиям ненадлежащего исполнения обязательств.

Неверно

Суд установил надлежащий размер неустойки и отменил решение финансового уполномоченного.

Верно

Суд установил надлежащий размер неустойки, но отказал в удовлетворении требований финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного, признав его не

Решение финансового уполномоченного, принятое на основании материалов, представленных сторонами на момент рассмотрения обращения, является законным и обоснованным и не подлежит отмене судом (вопрос 5 Разъяснений ВС РФ).

Пример 1

Финансовым уполномоченным принято решение о взыскании страхового возмещения.

Финансовая организация обратилась в суд, предоставив платежное поручение, подтверждающее выплату указанного возмещения до момента вынесения решения финансовым уполномоченным. При этом финансовому уполномоченному данное платежное поручение при рассмотрении дела предоставлено не было.

Неверно

Суд установил надлежащее исполнение финансовой организацией обязательств перед потребителем и удовлетворил требования финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного.

Верно

Суд установил надлежащее исполнение финансовой организацией обязательств перед потребителем, но отказал в удовлетворении требований финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного, признав его не подлежащим исполнению (обязательство уже исполнено финансовой организацией).

Пример 2

Финансовым уполномоченным взыскано страховое возмещение в денежной форме в связи с нарушением финансовой организацией порядка осуществления возмещения в натуральной форме (например, по договору ОСАГО).

Финансовая организация обратилась в суд, предоставив документы, подтверждающие соблюдение порядка осуществления возмещения в натуральной форме (например, почтовый реестр об отправке потребителю направления на ремонт). При этом финансовому уполномоченному данные документы предоставлены не были, и возмещение в натуральной форме не было осуществлено (новые доказательства).

Неверно

Суд удовлетворил требования финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного.

Верно

Суд отказал в удовлетворении требований финансовой организации об отмене решения финансового уполномоченного.

Признавать решение финансового уполномоченного не подлежащим исполнению не требуется (обязательство не исполнено финансовой организацией). Финансовая организация несет риски, связанные с совершением, либо не совершением процессуальных действий, в частности по не предоставлению финансовому уполномоченному доказательств.

Иные процессуальные вопросы

1

Вопрос

Само по себе несогласие потребителя или финансовой организации с результатом организованного финансовым уполномоченным экспертного исследования, наличие нескольких экспертных исследований, организованных заинтересованными сторонами, безусловными основаниями для назначения судебной экспертизы не являются.

В этом случае вопрос о необходимости назначения судебной экспертизы разрешается судом с учетом положений статьи 87 ГПК РФ (вопрос 4 Разъяснений ВС РФ).

Данная позиция также подтверждается судебной практикой, в том числе:

- Определением 1КСОЮ от 12.05.2021 года по делу № 8Г-9942/2021 [88-11085/2021], Определением 1КСОЮ от 26.05.2021 по делу № 8Г-11273/2021 [88-12110/2021];
- Определением 2КСОЮ от 22.07.2021 по делу № 8Г-15379/2021 [88-16513/2021], Определением 2КСОЮ от 13.05.2021 по делу № 8Г-4448/2021 [88-7571/2021];
- Определением 3КСОЮ от 28.06.2021 по делу № 8Г-9637/2021 [88-10165/2021];
- Определением 4КСОЮ от 01.07.2021 по делу № 8Г-14191/2021 [88-18036/2021];
- Определением 5КСОЮ от 11.05.2021 по делу № 8Г-1736/2021 [88-2520/2021];
- Определением 6КСОЮ от 09.03.2021 по делу № 8Г-2844/2021 [88-4612/2021], Определением 6КСОЮ от 26.05.2021 по делу № 8Г-8154/2021 [88-9632/2021];
- Определением 7КСОЮ от 22.07.2021 по делу № 88-10313/2021, Определением 7КСОЮ от 13.05.2021 по делу № 8Г-5451/2021 [88-6574/2021];
- Определением 8КСОЮ от 20.07.2021 по делу № 8Г-9740/2021 [88-9467/2021];
- Определением 9КСОЮ от 16.03.2021 по делу № 8Г-1306/2021 [88-2293/2021].

Достаточным основанием для назначения судебной экспертизы может являться мотивированная и обоснованная рецензия финансовой организации, которая выявляет пороки в экспертизе организованной финансовым уполномоченным (повторная экспертиза), либо указывает на недостаточность поставленных перед экспертом вопросов (дополнительная экспертиза).

Иные процессуальные вопросы

2 Вопрос

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 Российской Федерации (часть 1 статьи 26 Закона № 123-ФЗ).

При обращении финансовой организации - по истечении установленного частью 1 статьи 26 Закона № 123-ФЗ

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 (абзац 3 вопроса 3 Разъяснений ВС РФ)

3 Вопрос

При подготовке дела судья истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения (вопрос 4, вопрос 5 Разъяснений ВС РФ).

В целях обеспечения своевременного ответа на судебный запрос, а также направления соответствующих судебному спору материалов, рекомендуется направлять запрос одновременно с принятием судом искового заявления к производству с указанием номера обращения потребителя либо решения финансового уполномоченного, материалы по которому надлежит предоставить суду.

Иные процессуальные вопросы

4 Вопрос

Копия решения суда в любом случае в обязательном порядке направляется финансовому уполномоченному (абзац 10 вопроса 4, абзац 12 вопроса 5 Разъяснений ВС РФ).

Несвоевременное направление принятых судебных актов затрудняет выдачу удостоверения потребителю финансовых услуг для принудительного исполнения решения финансового уполномоченного.

5

Не подлежат взысканию с финансового уполномоченного судебные расходы в случае удовлетворения заявления финансовой организации об изменении или отмене решения финансового уполномоченного, поскольку финансовый уполномоченный не является стороной материально-правового спора (ст. 98 ГПК РФ, вопрос 4 Разъяснений ВС РФ).

Обязанности представителя финансового уполномоченного при подготовке к судебному заседанию

Представитель финансового уполномоченного обязан:

- ознакомиться с условиями договора судебного представительства и требованиями к качеству оказания услуги;
- внимательно ознакомиться с настоящей презентацией и приложенным к ней документам (Закон № 123-ФЗ, Разъяснения ВС РФ);
- ознакомиться со всеми материалами по делу, знать обстоятельства спора, доводы, которые заявляются другими сторонами дела и какими доказательствами данные доводы подтверждаются;
- ознакомиться с позицией по делу подготовленной для представления интересов финансового уполномоченного в суде;
- при ознакомлении с позицией по делу, в случае возникновения вопросов обсудить их с уполномоченным лицом заблаговременно до судебного заседания;
- при представлении интересов финансового уполномоченного в суде должен соответствовать деловому стилю одежды, иметь опрятный внешний вид;
- заблаговременно являться в судебное заседание, но не позднее, чем за 15 мин до его начала и иметь при себе необходимые документы для предъявления суду - доверенности, паспорт, документ о высшем юридическом образовании, а также позицию и документы, которые необходимо приобщить к делу. При этом позиция, если не имеет подписи, должна быть подписана самостоятельно, как представителем, действующим на основании доверенности. Все прилагаемые документы также должны быть заверены подписью представителя.

Рекомендации относительно занимаемой позиции представителя финансового уполномоченного в судебном заседании

Представитель финансового уполномоченного обязан:

- вручить лицам, участвующим в деле копию позицию финансового уполномоченного (при этом, в случае если со стороны суда поступит вопрос, донести, что нормами ГПК и Разъяснениями ВС РФ не предусмотрена обязанность финансового уполномоченного по заблаговременному направлению письменных объяснений в адрес лиц, участвующих в деле);
 - вести аудиопротокол судебного заседания;
 - руководствоваться и придерживаться доводов, изложенных в письменной позиции, а также надлежащим образом озвучивать ее суду;
 - представить в судебном заседании суду для приобщения к материалам дела письменную позицию, с изложением устно соответствующей позиции, либо при отсутствии такой возможности (отложение судебного заседания и т.п.) или отказа суда от приобщения в соответствующем судебном заседании, сдать позицию в суд через канцелярию (экспедицию) суда с проставлением отметки на втором экземпляре;
 - в случае отложения судебного заседания либо объявления перерыва, донести до суда позицию;
 - в случае отложения судебного заседания либо объявления перерыва, сфотографировать лист ознакомления сторон с датой следующего заседания, все представленные суду лицами, участвующими в деле, документы, а также повестку (расписку) с датой следующего судебного заседания;
 - участвовать в судебных прениях, а также заявлять реплики в случае наличия таковых у противоположной стороны;
- Основания для заявления представителем финансового уполномоченного ходатайства об отложении судебного заседания:
- подготовка отчет о судебном заседании, том числе краткий по образцу (слайд 18).

- судом на стадии рассмотрения ходатайства о назначении судебной экспертизы ставится вопрос кандидатурах экспертных организаций, а также предлагается сформулировать вопросы для судебного эксперта (в любом случае озвучивает и ходатайствует о приобщении позиции и приложенных документов, настаивая на отказе в удовлетворении ходатайства о назначении судебной экспертизы);

- финансовая организация уточнила свои требования, представила новые доказательства, либо заявляет новые доводы не позволяющие без подготовки сформировать позицию (заявляем с целью

Образцы отчета о судебном заседании (указывается в комментариях отчета представителя)

Вариант 1.

Судебное заседание состоялось, аудиопrotocol имеется.

Мной заявлено ходатайство о приобщении позиции и рецензии (в случае наличия) с приложенными материалами обращения.

Финансовой организацией заявлено ходатайство о назначении экспертизы, в удовлетворении ходатайства отказано.

В удовлетворении иска отказано.

Вариант 2.

Судебное заседание состоялось, аудиопrotocol имеется.

Мной заявлено ходатайство о приобщении позиции и рецензии (в случае наличия) с приложенными материалами обращения.

Финансовой организацией заявлено ходатайство о назначении экспертизы, суд истребовал административный материал.

Судебное заседание отложено.

Вариант 3.

Судебное заседание состоялось, аудиопrotocol имеется.

Мной заявлено ходатайство о приобщении позиции и рецензии (в случае наличия) с приложенными материалами обращения.

Финансовой организацией заявлено ходатайство о назначении экспертизы, ходатайство удовлетворено, судебная экспертиза назначена.

Причиной назначения судебной экспертизы является принятие судом доводов о том, что экспертиза



Служба
финансового
уполномоченного