Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Альтернативная подсудность – подсудность, при которой иск по усмотрению потребителя финансовых услуг (истца) может быть предъявлен в один из нескольких прямо указанных в федеральном законе судов;

Внесудебный (досудебный, претензионный) порядок урегулирования спора – порядок, при котором потребитель финансовых услуг (истец) до обращения в суд предъявляет требования о защите своего права непосредственно финансовой организации устно или путем подачи письменного документа – претензии;

Истец – потребитель финансовых услуг, обратившийся в судебные органы с исковым заявлением в целях защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов;

Исковая давность – срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено;

Ответчик – финансовая организация, привлекаемая к судебному разбирательству в качестве предполагаемого нарушителя прав истца;

Судебный порядок защиты и/или восстановления нарушенных прав – порядок, при котором предусматриваются подача потребителем финансовых услуг в судебные органы искового заявления, судебное разбирательство и исполнение решения суда;

Моральный вред – нравственные и физические страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

**Разъяснение положений законодательства**

Обращение потребителя финансовых услуг

*Обращение в органы Роспотребнадзора и консультационные центры*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» потребители финансовых услуг могут обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор) и ее территориальные органы.

Следует подчеркнуть, что Роспотребнадзор и его территориальные органы не имеют полномочий рассматривать имущественные вопросы, прекращать деятельность финансовой организации в связи с нарушением прав потребителей финансовых услуг или обязывать финансовую организацию совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений. Подобными полномочиями наделены исключительно судебные органы.

Потребители финансовых услуг также могут обратиться в консультационные центры (пункты) в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» и ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» Роспотребнадзора. Типовая форма обращения в консультационный центр приведена в Приложении 1 к настоящему ведомственному стандарту.

*Обращение к финансовому уполномоченному*

В целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг принят Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Указанный закон определяет порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен направить претензию в финансовую организацию (банк, страховую компанию и т.д.). Если финансовая организация не ответила или ее решение потребителя не устроило, то он направляет обращение финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей в следующих случаях:

- в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, ведение которого осуществляется Банком России, если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;

- если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств".

Для обоих случаев предусмотрено общее требование: со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, не должно пройти более трех лет.

*Обращение в Банк России*

Рассмотрение обращений и жалоб потребителей финансовых услуг и инвесторов с 3 марта 2014 года также осуществляется Службой по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России. В целях организации эффективного информационного взаимодействия, а также взаимодействия по реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 10 декабря 2014 г. между Роспотребнадзором и Банком России было заключено специальное Соглашение о взаимодействии[[1]](#footnote-1).

При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах потребителей финансовых услуг признаков нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», такие обращения, заявления, жалобы рассматриваются Роспотребнадзором в пределах установленной компетенции. При наличии в обращениях, заявлениях, жалобах признаков нарушения федеральных законов, надзор и контроль за соблюдением которых осуществляет Банк России, такие обращения, заявления, жалобы рассматриваются Банком России в пределах установленной компетенции.

Иными словами, прямой контроль за соблюдением принятых законных обязательств негосударственных пенсионных фондов, управляющих и страховых компаний, иных хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на финансовом рынке как части потребительского рынка, возложен на Банк России как мегарегулятор на финансовом рынке. Контроль за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей возложен на Роспотребнадзор как меганадзорный орган на потребительском рынке.

Например, в отношении страховых организаций Роспотребнадзор предпринимает меры административного реагирования исходя из общего смысла потребительских правоотношений, определенных положениями статьи 9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» с учетом особенностей, определенных статьей 39 Закона о защите прав потребителей. В то же время в функции Роспотребнадзора не входит осуществление контроля (надзора) за непосредственным исполнением прямых требований как такового законодательства о страховании, в частности, за соблюдением Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этой связи гражданину имеет смысл направлять мотивированное обращение в Роспотребнадзор и его территориальные органы лишь тогда, когда суть его претензий касается не заключения договора ОСАГО как такового, а попыток страховщика к уже заключенному договору ОСАГО навязать заключение других возмездных сделок, в частности, договоров добровольного страхования КАСКО и т.п. В случае попытки отказа со стороны страховщика заключить договор ОСАГО в связи с якобы отсутствием бланков полисов обращение следует направлять в Банк России или его региональные подразделения[[2]](#footnote-2).

Аналогичным образом, при осуществлении контрольно-надзорных полномочий в отношении потребительского кредитования Роспотребнадзор может обосновывать требования к участникам потребительского рынка – исполнителям финансовых услуг только при наличии правовой корреспонденции норм Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» с нормами Закона Российской Федерации от 7.02.2002 № 2300-1 «О защите прав потребителей»[[3]](#footnote-3). В общем случае надзор за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» осуществляет Банк России в соответствии с пунктом 1 статьи 16 указанного закона.

*Обращение в иные органы и организации*

При нарушении своих прав потребители финансовых услуг могут обращаться за поддержкой в общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления. Согласно ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

При наличии признаков нарушения прав потребителей в связи с недобросовестной рекламой финансовых услуг или неисполнением финансовыми организациями антимонопольного законодательства потребители финансовых услуг вправе обратиться в Федеральную антимонопольную службу (ФАС России). Несмотря на проведение масштабных проверок финансовых организаций по вопросам нарушения антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе, формально ФАС России осуществляет свою деятельность вне сферы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Гражданин также вправе адресовать интересующий его вопрос в прокуратуру по месту жительства. В соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» прокуратура Российской Федерации «в целях обеспечения верховенства закона, единства и укрепления законности, защиты прав и свобод человека и гражданина, а также охраняемых законом интересов общества и государства» осуществляет общий надзор за исполнением законов, в том числе, со стороны органов управления и руководителями коммерческих организаций, равно как и за соответствием законам издаваемых ими правовых актов.

Следует отметить, что согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

При наличии разногласий с финансовыми организациями потребители финансовых услуг также могут обращаться в профессиональные объединения финансовых организаций, например, Российский Союз Автостраховщиков.

Внесудебный порядок урегулирования споров

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей») предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем финансовых услуг и соответствующей финансовой организацией в судебном и внесудебном порядке. Внесудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет сторонам самостоятельно урегулировать возникшие разногласия и избежать судебных расходов.

*Предъявление претензии потребителем финансовых услуг*

Потребителю рекомендуется начать с предъявления письменной претензии напрямую финансовой организации, даже если претензионный порядок урегулирования споров не предусмотрен договором о предоставлении финансовой услуги. Образец претензии в финансовую организацию приведен в Приложении 2 к настоящему ведомственному стандарту. Финансовая организация обязана удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке. В противном случае в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с финансовой организации штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Указанный штраф взыскивается судом с ответчика в пользу потребителя финансовых услуг независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

*Действия органов Роспотребнадзора*

При выявлении в ходе рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг административных правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей Роспотребнадзором или его территориальным органом может быть принято решение о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования, предусмотренного статьей 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП). По итогам административного расследования финансовая организация может получить предписание по устранению выявленных правонарушений. Неисполнение в срок предписаний Роспотребнадзора и его территориальных органов влечет административную ответственность.

В целях защиты и/или восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов по итогам обращений потребителей финансовых услуг Роспотребнадзор и его территориальные органы также могут направить в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида финансовых услуг, материалы о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопроса о приостановлении действия или аннулирования соответствующей лицензии. В отдельных случаях материалы расследования могут быть направлены Роспотребнадзором и его территориальными органами в органы прокуратуры, иные правоохранительные органы для решения вопроса о возбуждении уголовного дела.

В соответствии с п. «в» ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора)» Роспотребнадзором и его территориальными органами в случае обращения граждан, права которых нарушены, могут быть проведены внеплановые проверки финансовых организаций, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к финансовой организации и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

*Обязательность досудебного порядка*

Федеральным законом от 21.07.2014 № 223-Ф3 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» с 1 сентября 2014 года предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора. В соответствии с пунктом 1 статьи 16.1 новой редакции Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» при наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств по договору обязательного страхования до предъявления к страховщику иска, вытекающего из неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору обязательного страхования, несогласия потерпевшего с размером осуществленной страховщиком страховой выплаты потерпевший направляет страховщику претензию с документами, приложенными к ней и обосновывающими требование потерпевшего.

Претензия подлежит рассмотрению страховщиком в течение десяти календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня поступления. В течение указанного срока страховщик обязан удовлетворить выраженное потерпевшим требование о надлежащем исполнении обязательств по договору обязательного страхования или направить мотивированный отказ в удовлетворении такого требования.

Положения об обязательном досудебном порядке урегулирования спора, предусмотренные абзацем вторым пункта 1 статьи 16.1 Закона об ОСАГО, подлежат применению, если страховой случай имел место после 1 сентября 2014 года.

Согласно пункту 21 статьи 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» потерпевший вправе подать претензию со дня, когда узнал или должен был узнать об отказе страховщика от выплаты страхового возмещения или о выплате его страховщиком не в полном объеме, либо со дня, следующего за днем истечения двадцатидневного срока, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня подачи заявления о страховой выплате с представлением всех необходимых документов для принятия решения страховщиком.

Судья возвращает исковое заявление в случае несоблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора при предъявлении потерпевшим иска к страховой организации или одновременно к страховой организации и причинителю вреда (статья 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Судебная защита прав потребителей финансовых услуг

*Подсудность дел о защите прав потребителей*

Потребитель финансовых услуг по своему усмотрению выбирает порядок урегулирования спора и имеет право сразу обратиться с иском в суд, не предъявляя предварительных претензий к финансовой организации.

Согласно пункту 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статье 5 и пункту 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) дела по искам, связанным с нарушениями прав потребителей, подведомственны судам общей юрисдикции (тем самым это означает неподведомственность данной категории дел третейским судам).

Статьей 17 Закона «О защите прав потребителей» установлена альтернативная подсудность дел о защите прав потребителей. Это означает, что потребитель финансовых услуг (истец) по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: в суд по месту нахождения финансовой организации; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора. Как отмечается в пункте 22 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», суды не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, так как в силу частей 7, 10 статьи 29 выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Судья не вправе возвратить, ссылаясь на статью 32, пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, исковое заявление потребителя, оспаривающего условие договора о территориальной подсудности спора, так как в силу частей 7, 10 статьи 29 ГПК РФ и пункта 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу[[4]](#footnote-4).

Следует отметить, что согласно статье 13 Федерального закона 21.12.2013. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) по соглашению сторон может быть изменена территориальная подсудность дела по иску кредитора к заемщику, который возник или может возникнуть в будущем в любое время до принятия дела судом к своему производству, за исключением случаев, установленных федеральными законами. При изменении территориальной подсудности в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску кредитора, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика, указанному им в договоре потребительского кредита (займа), или по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор).

Судам общей юрисдикции подведомственны, в частности, дела по искам, поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в соответствии со статьей 46 ГПК РФ, статьями 44, 45 и 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». При этом районному суду (статья 24 ГПК РФ) подсудны дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требования имущественного характера, не подлежащие оценке, а также требования о компенсации морального вреда (статья 24 Постановления Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Следует также отметить, что согласно статье 23 ГПК РФ дела по имущественным спорам, за исключением дел о наследовании имущества и дел, возникающих из отношений по созданию и использованию результатов интеллектуальной деятельности, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей, подсудны мировому судье.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан» (далее – Постановление Пленума ВС РФ № 45), дела о банкротстве граждан рассматриваются арбитражным судом по правилам, предусмотренным Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации (далее - АПК РФ), с особенностями, установленными Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее - Закон о банкротстве) (пункт 1 статьи 6, пункт 1 статьи 32 Закона и часть 1 статьи 223 АПК РФ).

Дело о банкротстве гражданина рассматривается арбитражным судом по его месту жительства (пункт 1 статьи 33 Закона о банкротстве). Место жительства гражданина, не являющегося индивидуальным предпринимателем, может подтверждаться документами, удостоверяющими его регистрацию в органах регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту жительства в пределах Российской Федерации (пункт 1 статьи 20 ГК РФ, часть четвертая статьи 2 и часть вторая статьи 3 Закона Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации).

Если место жительства гражданина неизвестно или известно, но находится за пределами Российской Федерации, дело о банкротстве такого должника рассматривается арбитражным судом по последнему известному месту жительства гражданина в Российской Федерации согласно документам о регистрации по месту жительства в пределах Российской Федерации (по смыслу пункта 1 статьи 33, пункта 5 статьи 213.7 Закона о банкротстве, части 1 статьи 36, части 4 статьи 38 АПК РФ).

В целях проверки достоверности сведений о месте жительства гражданина, указанных в заявлении о признании должника банкротом, при подготовке дела к судебному разбирательству суд вправе запросить данные о его месте жительства в органах регистрационного учета.

*Особенности обращения с заявлением о признании гражданина банкротом*

В соответствии с пунктом 1 статьи 213.3 Закона о банкротстве правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании гражданина банкротом обладают сам должник, конкурсный кредитор и уполномоченный орган. При этом необходимость предварительного опубликования заявителем (в том числе кредитной организацией) уведомления о намерении подать такое заявление отсутствует.

Следует отметить, что в соответствии со статьей 2 Закона о банкротстве к уполномоченным органам относятся федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации на представление в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам, а также органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, уполномоченные представлять в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве, требования по денежным обязательствам соответственно субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2004 № 257 «Об обеспечении интересов Российской Федерации как кредитора в деле о банкротстве и в процедурах, применяемых в деле о банкротстве» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе» федеральным органом исполнительной власти, обеспечивающим представление в делах о банкротстве и в процедурах банкротства требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам является Федеральная налоговая служба.

При реализации должником права на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом на основании пункта 2 статьи 213.4 Закона о банкротстве учитывается наличие обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что должник не в состоянии исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей в установленный срок, и признаков неплатежеспособности и (или) недостаточности имущества у должника. Следует подчеркнуть, что в случае предвидения должником своего банкротства при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что он не в состоянии исполнить обязательства в установленный срок, должник, отвечающий признакам неплатежеспособности или недостаточности имущества, вправе, но не обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом. Размер неисполненных обязательств в этом случае значения не имеет (п. 2 ст. 213.4 Закона о банкротстве, п. 11 Постановления Пленума ВС РФ № 45).

В отличие от права, обязанность гражданина обратиться с заявлением о признании его банкротом возникает в случае, если удовлетворение требований одного кредитора или нескольких кредиторов приводит к невозможности исполнения гражданином денежных обязательств и (или) обязанности по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими кредиторами и размер таких обязательств и обязанности в совокупности составляет не менее чем пятьсот тысяч рублей (пункт 1 статьи 213.4 Закона о банкротстве). Гражданин обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением не позднее тридцати рабочих дней со дня, когда он узнал или должен был узнать об этом. Неисполнение гражданином обязанности по подаче заявления о признании банкротом в арбитражный суд влечет наложение административного штрафа в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей (часть 5 ст. 14.13 КоАП РФ).

Документы, которые прилагаются к заявлению о признании гражданина банкротом в соответствии с пунктом 3 статьи 213.4 Закона о банкротстве, наряду с документами, предусмотренными процессуальным законодательством, указаны в разделе «Документы для обоснования законности требований потребителя» настоящего Ведомственного стандарта.

Если при рассмотрении вопроса о принятии заявления должника о признании его банкротом установлено несоблюдение должником требований о перечне прилагаемых к заявлению документов, суд оставляет заявление без движения, а при неустранении допущенных нарушений - возвращает его. Исключением являются случаи, когда обращение в арбитражный суд с заявлением должника является обязательным на основании пункта 1 статьи 213.4 Закона о банкротстве, но к заявлению приложены не все документы. В этом случае суд принимает заявление к производству, а недостающие документы истребует при подготовке дела к судебному разбирательству (абзац второй пункта 1 статьи 42 Закона о банкротстве).

Как отмечается в пункте 16 Постановления Пленума ВС РФ № 45, пункт 4 статьи 213.4 и пункт 3 статьи 213.5 Закона о банкротстве предусматривают, что в заявлении о признании должника банкротом указывается только саморегулируемая организация, из числа членов которой должен быть утвержден финансовый управляющий. Конкурсный кредитор, уполномоченный орган, должник при подаче заявления о признании гражданина банкротом не наделены правом выбора конкретной кандидатуры финансового управляющего.

Заявление, в котором указана конкретная кандидатура финансового управляющего и не указаны наименование и адрес саморегулируемой организации, в силу статьи 44 Закона о банкротстве, подлежит оставлению без движения. Если в заявлении одновременно указаны кандидатура финансового управляющего, а также наименование и адрес саморегулируемой организации, суд принимает заявление к производству и запрашивает у данной саморегулируемой организации кандидатуру финансового управляющего для утверждения в деле о банкротстве должника.

При возбуждении производства по делу о банкротстве на основании заявления конкурсного кредитора или уполномоченного органа должник обязан представить предусмотренные пунктом 6 статьи 213.5 Закона о банкротстве документы вместе с отзывом на заявление (статья 47 Закона). Неисполнение должником обязанности по представлению отзыва и документов, равно как и сообщение суду недостоверных либо неполных сведений, может являться основанием для неприменения в отношении должника правила об освобождении от исполнения обязательств (абзац третий пункта 4 статьи 213.28 Закона о банкротстве).

По общему правилу, на момент подачи конкурсным кредитором или уполномоченным органом заявления о признании гражданина банкротом должно существовать вступившее в законную силу решение суда, подтверждающего требования кредиторов по денежным обязательствам. Однако согласно пункту 2 статьи 213.5 заявление может быть подано конкурсным кредитором или уполномоченным органом и при отсутствии такого решения суда, если задолженность касается следующих требований:

требования об уплате обязательных платежей;

требования, основанные на совершенном нотариусом протесте векселя в неплатеже, неакцепте или недатировании акцепта;

требования, подтвержденные исполнительной надписью нотариуса;

требования, основанные на документах, представленных кредитором и устанавливающих денежные обязательства, которые гражданином признаются, но не исполняются;

требования, основанные на нотариально удостоверенных сделках;

требования, основанные на кредитных договорах с кредитными организациями;

требования о взыскании алиментов на несовершеннолетних детей, не связанные с установлением отцовства, оспариванием отцовства (материнства) или необходимостью привлечения других заинтересованных лиц.

Если на день подачи заявления о признании должника банкротом требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа не подтверждены вступившим в законную силу судебным актом и между конкурсным кредитором или уполномоченным органом и должником имеется спор о праве, который подлежит разрешению судом вне дела о банкротстве, то суд по результатам рассмотрения обоснованности такого заявления выносит определение о признании его необоснованным и оставлении его без рассмотрения или о прекращении производства по делу (абзац четвертый и пятый пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Согласно разъяснениям, представленным в п. 14 Постановления Пленума ВС РФ № 45, о наличии спора о праве могут свидетельствовать любые возражения должника против требования конкурсного кредитора или уполномоченного органа, заявленные им как в устной, так и письменной форме, касающиеся существования задолженности, ее размера и срока исполнения обязательства.

Исходя из недопустимости злоупотребления правом (пункт 1 статьи 10 ГК РФ, часть 2 статьи 41 АПК РФ), суд может отклонить возражения должника на требование конкурсного кредитора или уполномоченного органа, если оно очевидно сделано в целях искусственного затягивания введения процедуры банкротства (например, должник признает факт наличия задолженности и период просрочки, но при этом возражает против возбуждения в отношении него дела о банкротстве).

*Государственная пошлина по искам о защите прав потребителей*

По общему правилу, согласно пункту 3 статье 17 Закона «О защите прав потребителей», а также пункту 2 статье 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако если сумма иска превышает 1 000 000 рублей, то истцы уплачивают государственную пошлину в соответствии с пунктом 1 статьи 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации: 13 200 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 1 000 000 рублей, но не более 60 000 рублей.

*Судебные расходы по делу о банкротстве гражданина*

Судебные расходы по делу о банкротстве должника, в том числе расходы на уплату государственной пошлины, которая была отсрочена или рассрочена, на опубликование сведений в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве должника, и расходы на выплату вознаграждения финансовому управляющему относятся на имущество должника и возмещаются за счет этого имущества вне очереди (пункт 1 статьи 59, пункт 4 статьи 213.7 и пункт 4 статьи 213.9 Закона о банкротстве).

Госпошлина за подачу заявления о признании банкротом составляет 300 руб. (пункт 1 статьи 333.21 НК РФ).

Размер фиксированной суммы вознаграждения, которое выплачивается финансовому управляющему за проведение процедуры, применяемой в деле о банкротстве, составляет 25 тысяч рублей. Указанное вознаграждение выплачивается единовременно.

В соответствии с пунктом 17 статьи 20.6 Закона о банкротстве сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае исполнения гражданином утвержденного арбитражным судом плана реструктуризации его долгов составляет семь процентов размера удовлетворенных требований кредиторов. Сумма процентов по вознаграждению финансового управляющего в случае введения процедуры реализации имущества гражданина составляет семь процентов размера выручки от реализации имущества гражданина и денежных средств, поступивших в результате взыскания дебиторской задолженности, а также в результате применения последствий недействительности сделок. Данные проценты уплачиваются финансовому управляющему после завершения расчетов с кредиторами.

Если должник обращается с заявлением о признании его банкротом, он обязан помимо внесения в депозит арбитражного суда денежных средств на выплату вознаграждения финансовому управляющему в размере, равном фиксированной сумме вознаграждения финансового управляющего за одну процедуру банкротства (абзац второй пункта 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве), приложить к заявлению доказательства наличия у него имущества, достаточного для погашения расходов по делу о банкротстве. При непредставлении этих доказательств заявление должника подлежит оставлению без движения на основании статьи 44 Закона о банкротстве с последующим возвращением при непредставлении их в установленный срок.

По ходатайству должника суд вправе предоставить ему отсрочку внесения средств в депозит на выплату вознаграждения финансовому управляющему сроком до дня судебного заседания по рассмотрению обоснованности заявления о признании его банкротом (абзац третий пункта 4 статьи 213.4 Закона о банкротстве). При неисполнении должником в установленный срок названной обязанности арбитражный суд в зависимости от наличия либо отсутствия иных заявлений о признании должника банкротом выносит определение об оставлении заявления должника без рассмотрения или о прекращении производства по делу (абзацы четвертый и пятый пункта 2 статьи 213.6 Закона о банкротстве).

Если конкурсный кредитор или уполномоченный орган при обращении с заявлением о признании должника банкротом не внесли в депозит арбитражного суда денежные средства на выплату вознаграждения финансовому управляющему в соответствии с пунктом 4 статьи 213.5 Закона о банкротстве, суд на основании статьи 44 Закона оставляет заявление без движения, а при неустранении допущенных нарушений - возвращает его.

Следует учитывать, что дело о банкротстве гражданина может быть прекращено арбитражным судом на любой стадии при отсутствии средств, достаточных для возмещения судебных расходов на проведение процедур, применяемых в деле о банкротстве, в том числе расходов на выплату вознаграждения финансовому управляющему (абзац 8 пункта 1 статьи 57 Закона о банкротстве, пункт 22 Постановления Пленума ВС РФ № 45).

*Порядок привлечения Роспотребназора (его территориального органа) к участию в деле*

Потребитель финансовых услуг может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя, который действует в суде на основании нотариально заверенной доверенности. Типовая форма искового заявления приведена в Приложении 3 к настоящему ведомственному стандарту.

В соответствии с пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и пунктом 1 статьи 47 ГПК РФ потребитель финансовых услуг вправе привлекать Роспотребнадзор и его территориальные органы к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей также может быть привлечен к участию в деле судом или вступить в дело по своей инициативе. При этом представитель Роспотребнадзора не заменяет истца или ответчика, а совместно с ними принимает участие в деле.

Заявления Роспотребнадзора и его территориальных органов, поданные ими в защиту конкретного потребителя или группы потребителей, направляются в суд с учетом права истца на альтернативную подсудность (часть 7 статьи 29 ГПК РФ, пункт 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей»).

Порядок участия Роспотребнадзора и его территориальных органов в судебном заседании для дачи заключения в целях защиты прав потребителей регулируется статьей 189 ГПК РФ. После исследования всех доказательств суд предоставляет слово для дачи заключения уполномоченному представителю государственного органа, участвующему в процессе (в случае очного участия).

Согласно пункту 27 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», заключение Роспотребнадзора может быть дано как в устной, так и в письменной форме. Такое заключение доказательством по делу не является, однако в мотивировочной части решения суд высказывает суждение по этому заключению.

В целях привлечения Роспотребнадзора или его территориального органа к судебному процессу для дачи заключения в исковом заявлении помимо истца и ответчика следует указать наименование органа Роспотребнадзора.

Если иск уже подан и принят судом к производству, потребитель финансовых услуг вправе заявить в суд ходатайство о привлечении Роспотребнадзора (его территориального органа) к участию в гражданском деле в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в порядке, установленном статьей 47 ГПК РФ. Статья 47 ГПК РФ не предусматривает оснований для отказа со стороны суда в рассмотрении (удовлетворении) заявленного ходатайства.

Отказ суда в привлечении Роспотребнадзора и его территориальных органов для дачи заключения по делу будет свидетельствовать о воспрепятствовании в реализации уполномоченным органом государственной власти возложенных на него функции по защите в судебной инстанции нарушенных гражданских прав, что, в том числе, может рассматриваться как неправильное применение норм процессуального права, приведшее к неправильному разрешению дела (часть 1 статьи 330 ГПК РФ).

Роспотребнадзор или его территориальный орган вправе вступить в судебный процесс по собственной инициативе на основании соответствующей просьбы истца. Как следует из пункта 21 разъяснений, изложенных в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», Роспотребнадзор вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя финансовых услуг только при наличии соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, которая подана в письменной форме.

*Возмещение материального и морального вреда*

Общие основания ответственности за причинение вреда определены статьей 1064 ГК РФ. Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Основания возмещения вреда, причиненного потребителям, ответственные за причинение вреда лица, сроки возмещения вреда, а также основания для освобождения от соответствующей ответственности изложены в статьях 1095-1098 ГК РФ и статьях 13 и 14 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст. ст. 151, 1099 - 1101 ГК РФ, статья 15 Закона «О защите прав потребителей», п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»). Как отмечается в пункте 3 статьи 1099 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

*Срок исковой давности*

В соответствии со статьей 196 ГК РФ общий срок исковой давности составляет три года со дня, определяемого в соответствии со статьей 200 ГК РФ. При этом для отдельных видов требований законом могут устанавливаться специальные сроки исковой давности, сокращенные или более длительные по сравнению с общим сроком.

Следует отметить, что согласно статье 181 ГК РФ срок исковой давности по требованиям о применении последствий недействительности ничтожной сделки и о признании такой сделки недействительной составляет три года. Течение срока исковой давности по указанным требованиям начинается со дня, когда началось исполнение ничтожной сделки, а в случае предъявления иска лицом, не являющимся стороной сделки, со дня, когда это лицо узнало или должно было узнать о начале ее исполнения. При этом срок исковой давности для лица, не являющегося стороной сделки, во всяком случае не может превышать десять лет со дня начала исполнения сделки.

Срок исковой давности по требованию о признании оспоримой сделки недействительной и о применении последствий ее недействительности составляет один год. Течение срока исковой давности по указанному требованию начинается со дня прекращения насилия или угрозы, под влиянием которых была совершена сделка, либо со дня, когда истец узнал или должен был узнать об иных обстоятельствах, являющихся основанием для признания сделки недействительной.

В общем случае, течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо, право которого нарушено, узнало или должно было узнать о совокупности следующих обстоятельств: о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права (пункт 1 статьи 200 ГК РФ).

В некоторых случаях срок может быть восстановлен. Согласно статье 205 ГК РФ, в исключительных случаях, когда суд признает уважительной причину пропуска срока исковой давности по обстоятельствам, связанным с личностью истца (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п.), нарушенное право гражданина подлежит защите. Причины пропуска срока исковой давности могут признаваться уважительными, если они имели место в последние шесть месяцев срока давности, а если этот срок равен шести месяцам или менее шести месяцев - в течение срока давности.

Истечение срока исковой давности является самостоятельным основанием для отказа в иске (абзац второй пункта 2 статьи 199 ГК РФ). Как отмечается в пункте 15 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29.09.2015 № 43 «О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности» (далее – Постановление Пленума ВС РФ № 43), если будет установлено, что сторона по делу пропустила срок исковой давности и не имеется уважительных причин для восстановления этого срока для истца - физического лица, то при наличии заявления надлежащего лица об истечении срока исковой давности суд вправе отказать в удовлетворении требования только по этим мотивам, без исследования иных обстоятельств дела.

Согласно пункту 3 статьи 202 ГК РФ течение срока исковой давности приостанавливается, если стороны прибегли к несудебной процедуре разрешения спора, обращение к которой предусмотрено законом, в том числе к обязательному претензионному порядку (например, пункт 1 статьи 16.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»). В этих случаях течение исковой давности приостанавливается на срок, установленный законом для проведения этой процедуры, а при отсутствии такого срока - на шесть месяцев со дня начала соответствующей процедуры.

Течение срока исковой давности прерывается совершением обязанным лицом действий, свидетельствующих о признании долга (статья 203 ГК РФ). Согласно разъяснениям, изложенным в пункте 20 Постановления Пленума ВС РФ № 43, к действиям, свидетельствующим о признании долга в целях перерыва течения срока исковой давности, в частности, могут относиться: признание претензии; изменение договора уполномоченным лицом, из которого следует, что должник признает наличие долга, равно как и просьба должника о таком изменении договора (например, об отсрочке или о рассрочке платежа); акт сверки взаимных расчетов, подписанный уполномоченным лицом. Ответ на претензию, не содержащий указания на признание долга, сам по себе не свидетельствует о признании долга.

Признание части долга, в том числе путем уплаты его части, не свидетельствует о признании долга в целом, если иное не оговорено должником.

В тех случаях, когда обязательство предусматривало исполнение по частям или в виде периодических платежей и должник совершил действия, свидетельствующие о признании лишь части долга (периодического платежа), такие действия не могут являться основанием для перерыва течения срока исковой давности по другим частям (платежам).

Согласно пункту 1 статьи 200 ГК РФ, если законом не установлено иное, течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права. По смыслу пункта 1 статьи 200 ГК РФ течение срока давности по иску, вытекающему из нарушения одной стороной договора условия об оплате товара (работ, услуг) по частям, начинается в отношении каждой отдельной части. Срок давности по искам о просроченных повременных платежах (проценты за пользование заемными средствами, арендная плата и т.п.) исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу (пункт 24 Постановления Пленума ВС РФ № 43).

Как далее отмечается в Постановлении Пленума ВС РФ № 43, срок исковой давности по требованию о взыскании неустойки (статья 330 ГК РФ) или процентов, подлежащих уплате по правилам статьи 395 ГК РФ, исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу, определяемому применительно к каждому дню просрочки.

Признание обязанным лицом основного долга, в том числе в форме его уплаты, само по себе не может служить доказательством, свидетельствующим о признании дополнительных требований кредитора (в частности, неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами), а также требований по возмещению убытков, и, соответственно, не может расцениваться как основание перерыва течения срока исковой давности по дополнительным требованиям и требованию о возмещении убытков.

Аналогичным образом исчисляется срок исковой давности по требованию о взыскании процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами (статья 317.1 ГК РФ).

Предъявление в суд главного требования не влияет на течение срока исковой давности по дополнительным требованиям (статья 207 ГК РФ). Например, в случае предъявления иска о взыскании лишь суммы основного долга срок исковой давности по требованию о взыскании неустойки продолжает течь.

Согласно пункту 1 статьи 207 ГК РФ с истечением срока исковой давности по главному требованию считается истекшим срок исковой давности и по дополнительным требованиям (проценты, неустойка, залог, поручительство, требование о возмещении неполученных доходов при истечении срока исковой давности по требованию о возвращении неосновательного обогащения и т.п.), в том числе возникшим после начала течения срока исковой давности по главному требованию.

Вместе с тем, если стороны договора займа (кредита) установили в договоре, что проценты, подлежащие уплате заемщиком на сумму займа в размере и в порядке, определяемых пунктом 1 статьи 809 ГК РФ, уплачиваются позднее срока возврата основной суммы займа (кредита), срок исковой давности по требованию об уплате суммы таких процентов, начисленных до наступления срока возврата займа (кредита), исчисляется отдельно по этому обязательству и не зависит от истечения срока исковой давности по требованию о возврате основной суммы займа (кредита).

При разрешении вопросов о применении сроков исковой давности суды, принимая во внимание действующее законодательство, также учитывают разъяснения в отношении сроков исковой давности, приведенные в «Обзоре судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств», утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 22.05.2013.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Приведенный ниже перечень документов не является исчерпывающим. Дополнительные документы, необходимые для защиты/восстановления нарушенных прав потребителя финансовых услуг, приведены в соответствующих ведомственных стандартах.

Следует отметить, что помимо традиционных видов документов в судебном процессе могут быть использованы доказательства, зафиксированные в электронном виде, например, зафиксированная с экрана компьютера информация, представленная на сайте финансовой организации. Отображаемая на экране компьютера информация может быть зафиксирована с помощью функции PrintScreen, а также с помощью специальных программ «Jing! 2.4», «CamStudio 2.6 beta», «UVScreenCamera», «Movavi Screen Capture Studio».

1. Обращение (предложение, заявление) (см. образец в Приложении № 1 к настоящему ведомственному стандарту)

В обращении, предложении или заявлении потребителя финансовых услуг в консультационный центр указывается следующая информация:

- Наименование консультационного центра, в который направляется обращение;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, адрес электронной почты (если ответ ожидается в форме электронного документа), контактный телефон потребителя финансовых услуг;

- Описание существа обращения. Здесь же указывается содержание финансовой услуги; наименование и фактический адрес финансовой организации; по возможности, перечень нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг;

- Указание на ожидаемую форму ответа и адрес для направления письменного ответа;

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг.

В конце обращения необходимо указать приложения с описью прикладываемых копий документов (например, квитанция об оплате, договор и приложения к нему и т.д.). Бланк обращения может быть заполнен в электронном виде на сайте территориального органа Роспотребнадзора.

2. Претензия (см. образец в Приложении № 2 к настоящему ведомственному стандарту)

В претензии потребителя финансовых услуг к финансовой организации указывается следующая информация:

- Наименование финансовой организации, в которую направляется претензия;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, адрес электронной почты (если ответ ожидается в форме электронного документа), контактный телефон потребителя финансовых услуг;

- Описание существа претензии. Здесь же указывается содержание финансовой услуги; наименование и фактический адрес финансовой организации; по возможности, перечень нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг;

- Изложение требований об объемах и сроке возмещения убытков, размере неустойки и т.п.;

- Указание на ожидаемую форму ответа и адрес для направления письменного ответа;

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг.

В конце претензии необходимо указать приложения с описью прикладываемых копий документов (например, квитанция об оплате, договор и приложения к нему и т.д.).

3. Исковое заявление (см. образец в Приложении № 3 к настоящему ведомственному стандарту)

В исковом заявлении потребителя финансовых услуг указывается следующая информация:

- Наименование судебного органа, в который направляется исковое заявление;

- Фамилия, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, контактный телефон потребителя истца-финансовых услуг, его представителя;

- Наименование, место нахождения и юридический адрес ответчика-финансовой организации;

- Описание существа искового заявления. Здесь же указывается содержание финансовой услуги; по возможности, перечень нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг, которые были нарушены; обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства, также указываются результаты досудебного порядка урегулирования спора (факт подачи претензии в адрес ответчика, дату подачи);

- Цена иска, которая определяется как сумма всех имущественных требований;

- Заключительная формулировка требований истца к суду, например: прошу принудительно осуществить требование взыскать с ответчика денежную сумму; расторгнуть ранее заключенный договор. Указанные действия должны предусматриваться нормой права, в соответствии с которой истец обосновывает свои требования к ответчику.

- Дата и подпись потребителя финансовых услуг.

В конце искового заявления необходимо указать приложения с описью прикладываемых документов. Кроме прочего, к исковому заявлению прикладываются следующие документы (статья 132 ГПК РФ):

- уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у других лиц, участвующих в деле, отсутствуют;

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования (договор и приложения к нему, заключение экспертизы, квитанция об оплате, подтверждающие фотографии, расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм, т.д.);

- доверенность или иные документы, подтверждающие полномочия на подписание искового заявления;

- документы, подтверждающие соблюдение истцом претензионного или иного досудебного порядка, за исключением случаев, если его соблюдение не предусмотрено федеральным законом;

- проект договора, если заявлено требование о понуждении заключить договор.

Кроме прочего, к исковому заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие нравственные или физические страдания потребителя (при наличии).

Исковое заявление и прикладываемые к нему документы готовятся в количестве экземпляров по числу лиц в деле. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

**Судебная практика**

Арбитражные суды

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 16.07.2018 № Ф01-2665/2018 по делу № А43-27895/2017 (решение Арбитражного суда Нижегородской области от 29.11.2017 и постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 13.03.2018 по делу № А43-27895/2017);

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 04.10.2018 № Ф02-4282/2018 по делу № А78-18360/2017 (решение Арбитражного суда Забайкальского края от 02.04.2018 и постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 14.06.2018 по делу № А78-18360/2017;

Решение Арбитражного суда Красноярского края от 10.02.2016 по делу № А33-26358/2015 (Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 13.04.2016 по делу № А33-26358/2015);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 05.02.2015 по делу № А60-44039/2014 (Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 5.08.2015 № Ф09-5085/15, Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 17.04.2015);

Решение Арбитражного суда Республики Татарстан от 07.04.2014 по делу № А65-2662/2014 (Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.06.2014 по делу № А65-2662/2014);

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 7.02.2014 № Ф09-46/14 (изменено решение Арбитражного суда Свердловской области от 18.09.2013 по делу № А60-24783/2013 и постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 28.11.2013);

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 19.09.2013 № 09АП-16933/2013-АК (изменено решение Арбитражного суда г. Москвы от 27.03.2013 по делу № А40-3939/13);

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 16.12.2013 №06АП-6182/2013 по делу №А04-3157/2013 (изменено решение Арбитражного суда Амурской области от 27.09.2013 по делу №А04-3157/2013, Постановление ФАС Дальневосточного округа от 26.03.2014 № Ф03-907/2014 по делу №А04-3157/2013);

Решение Арбитражного суда Вологодской области от 31.01.2013 (Постановление Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.06.2013 по делу №А13-3526/2012, Постановление ФАС Северо-Западного округа от 03.09.2013 по делу №А13-3526/2012);

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 29.12.2012 по делу №А78-6940/2012 Арбитражного суда Забайкальского края (Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 17.04.2013 по делу №А78-6940/2012);

Решение Арбитражного суда Республики Башкортостан от 29.10.2012 по делу №А07-10934/2012 (Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 30.01.2013 №А07-10934/2012, Постановление ФАС Уральского округа от 20.05.2013 №Ф09-3883/13 по делу №А07-10934/2012);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 10.09.2012 по делу №А60-27541/2012 (Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 22.11.2012 по делу №А60-27541/2012, Постановление ФАС Уральского округа от 05.02.2013 №Ф09-14177/12 по делу №А60-27541/2012);

Решение Арбитражного суда Самарской области от 18.01.2012 (Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 04.04.2012 по делу №А55-20119/2011, Постановление ФАС Поволжского округа от 22.06.2012 по делу №А55-20119/2011);

Решение Арбитражного суда Хабаровского края от 27.07.2011 по делу №А73-5771/2011 (Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 19.10.2011 по делу №А73-5771/2011 Арбитражного суда Хабаровского края, Постановление ФАС Дальневосточного округа от 18.01.2012 №Ф03-6547/2011 по делу №А73-5771/2011);

Решение Арбитражного суда Московской области от 25.11.2011 (Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда 05.05.2012 по делу №А41-36471/11, Постановление ФАС Московского округа от 30.07.2012 по делу №А41-36471/11);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 03.04.2009г. по делу № А60-8313/2009-С9 в отношении ОАО «СКБ-Банк» (Постановление Семнадцатого Арбитражного апелляционного суда № 17АП-3344/2009-АК от 20.05.2009г., Постановление ФАС Уральского округа № Ф09-6101/09-С1 от 26.08.2009г.);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 30.11.2009г. по делу № А60-49509/2009-С9 в отношении ОАО «СКБ-Банк» (Постановление Семнадцатого Арбитражного апелляционного суда № 17АП-13 067/2009-АК от 28.01.2010г.);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 25.12.2009 по делу № 59275/2009-С9 в отношении ОАО «СКБ-Банк» (Постановление Семнадцатого Арбитражного апелляционного суда № 17АП-509/2010-АК от 19.02.2010г., Постановление ФАС Уральского округа № Ф09-3676/10-С1 от 19.05.2010г.);

Решение Арбитражного суда г.Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 14.10.2009г. по делу № А56-42260/2009 в отношении «КИТ Финанс инвестиционный банк» (ОАО) (Постановление Тринадцатого Арбитражного апелляционного суда от 28.01.2010г., Постановление ФАС Северо-Западного округа от 05.05.2010г.);

Решение Арбитражного суда Новосибирской области от 24.02.2010г. по делу № 45-27852/2009 в отношении ОАО «Номос-банк» (Постановление Седьмого Арбитражного апелляционного суда от 24.05.2010г. № 07АП-3283/10, Постановление ВАС Западно-Сибирского округа от 02.09.2010г. № А45-27852/2009);

Решение Арбитражного суда Белгородской области от 15.07.2010 г. и постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.09.2010 г. по делу № А08-3307/2010-17 (Постановление ФАС Центрального округа от 23.12.2010г.)

Суды общей юрисдикции:

Апелляционное определение Московского городского суда от 16.10.2018 № 33-36864/2018 (решение Тверского районного суда города Москвы от 06.09.2017);

Апелляционное определение Ленинградского областного суда от 03.10.2018 № 33-6139/2018 (решение Киришского городского суда Ленинградской области от 03.07.2018);

Апелляционное определение Самарского областного суда от 18.10.2018 по делу № 33-12129/2018 (решение Промышленного районного суда г. Самара от 17.07.2018);

Решение мирового судьи судебного участка № 8 Промышленного района г. Оренбурга от 17 марта 2016 года и апелляционное определение Промышленного районного суда г. Оренбурга от 12 мая 2016 года (Постановление Президиума Оренбургского областного суда от 22.08.2016 № 44Г-91/2016)

Апелляционное определение Московского городского суда от 24.08.2015 по делу № 33-26364 (изменено Решение Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 26.11.2014);

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2015 по делу № 33-17549, 2-5154/2014 (Определение Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 27 июня 2014);

Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Пермского краевого суда от 23 апреля 2014 г. (Определение Верховного Суда РФ от 10.02.2015 № 44-КГ14-11)

Апелляционное определение Московского городского суда от 12.11.2013 по делу №11-35016 (изменено Решение Тимирязевского районного суда г. Москвы от 08 июля 2013 года);

Решение Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга от 16.04.2012 (Определение Свердловского областного суда от 07.08.2012 по делу №33-9116/2012).

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг об особенностях разрешения спорных ситуаций между потребителем и соответствующей финансовой организацией в судебном и внесудебном порядке;

2. Разъяснить возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора, а также иных органов и организаций;

3. В случае соответствующего запроса потребителя оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов).

 **Приложение № 1 к ведомственному стандарту**

**ОБРАЗЕЦ**

Руководителю\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование консультационного центра)*

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. полностью)*

Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года согласно договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(Дата и номер договора о предоставлении финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита, открытие банковского счета, заключению договора страхования и т.д.)*

Финансовая услуга оказана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Наименование и фактический адрес финансовой организации, предоставившего финансовую услугу)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Описание предмета обращения с указанием, по возможности, нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С учетом изложенного прошу Вас

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Излагается суть предложения, просьбы, например, предоставить сведения, оказать консультационные услуги)*

Ответ на обращение прошу направить в письменной форме по указанному адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Указывается перечень прилагаемых к обращению копий документов, передаваемых консультационному центру в целях обоснования законности требований потребителя финансовой услуги. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.)*

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 2 к ведомственному стандарту**

**ОБРАЗЕЦ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование финансовой организации)

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года согласно договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Дата и номер договора о предоставлении финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита, открытие банковского счета, заключению договора страхования и т.д.)*

Финансовая услуга оказана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Наименование и фактический адрес финансовой организации, предоставившего финансовую услугу)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Считаю, что указанная финансовая организация, предоставляя мне финансовые услуги, нарушает требования законодательства и мои потребительские права:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Описание существа претензии с указанием, по возможности, нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», ст.ст. 167, 168, 180, 421, 422, 919, 927 ГК РФ,

ТРЕБУЮ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Изложение требований об объемах и сроке возмещения убытков, размере неустойки и т.п.)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ прошу направить в письменном виде по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В случае неисполнения вышеназванного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право:

обратиться в Роспотребнадзор с целью привлечения Банка к административной ответственности за нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей;

обратиться в суд с предъявлением дополнительных требований о возмещении ущерба, о компенсации морального вреда, судебных расходов, а также взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (основание п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Указывается перечень прилагаемых копий документов для обоснования законности требований потребителя финансовой услуги. Например, договор, платежное поручение, фотоматериалы и т.п.)*

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Приложение № 3 к ведомственному стандарту**

**ОБРАЗЕЦ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование судебного органа)*

Истец\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. полностью, адрес)*

Представитель истца\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Наименование/Ф.И.О., адрес)*

Ответчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Полное наименование финансовой организации, место нахождения, юридический адрес)*

Цена иска:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года согласно договору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Дата и номер договора о предоставлении финансовой услуги)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Излагается содержание полученной финансовой услуги, например, предоставление кредита, открытие банковского счета, заключению договора страхования и т.д.)*

Финансовая услуга оказана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Наименование и фактический адрес финансовой организации, предоставившей финансовую услугу)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Описание существа заявления с указанием, по возможности, нарушаемых нормативных актов, правил, прав потребителей финансовых услуг)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 167, 168, 180, 421, 422, 919, 927 ГК РФ, ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ СУД:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Описание требований истца – потребителя финансовых услуг)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу суд освободить меня от уплаты государственной пошлины в соответствии с п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации и п. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Приложения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Указывается перечень прилагаемых копий документов, а также расчет цены иска)*

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

1. Соглашение о взаимодействии между Центральным банком Российской Федерации и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.12.2014. [↑](#footnote-ref-1)
2. Пресс-релиз Роспотребнадзора от 18.04.2014 «О ситуации с соблюдением законных интересов граждан при заключении договоров обязательного страхования ОСАГО». [↑](#footnote-ref-2)
3. Разъяснения Роспотребнадзора от 01.12.2014 «Об отдельных аспектах государственного контроля и надзора на рынке финансовых услуг». [↑](#footnote-ref-3)
4. Письмо Роспотребнадзора от 23.07.2012 № 01/8179-12-32 «О Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-4)