

Обязательный претензионный и досудебный порядок решения спора между потребителем и исполнителем финансовых услуг.

Конфликты потребителей с представителем финансовых услуг сегодня не редкость. По материалам государственного доклада «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году» в Службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за консультацией обратилось 17 697 потребителей финансовых услуг, в том числе в 1 741 случае необходимо было готовить документ (заявление, претензию, иск), что составляет 10% от числа обращений. Таким образом каждому десятому обратившемуся исполнитель финансовых услуг не удовлетворил требования в добровольном порядке.

Потребителям, чтобы избежать негативных последствий при решении споров с исполнителями услуг, необходимо знать, какие виды финансовых услуг предоставляются гражданам, куда обращаться при ненадлежащем их оказании и обязательен ли при этом претензионный, досудебный порядок урегулирования спора. На все эти вопросы постараемся ответить в настоящей статье.

Однако, прежде чем дать ответы на все эти вопросы, хочется отметить, что ранее, когда стороны не могли договориться, возникший спор разрешался в суде. Но не так давно принятый Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон Об уполномоченном) внес свои коррективы в урегулирование споров между потребителями и исполнителями финансовых услуг, разграничив понятия «претензионный» и «досудебный» порядок и сделав их обязательными, хотя ранее эти понятия применялись одновременно как идентичные. Данный факт подтверждается внесением изменений в ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» которая установила особый порядок защиты прав потребителей финансовых услуг, предусматривающий обязательный претензионный порядок (п. 1 ст. 16 Закона об Уполномоченном).

Разберемся в следующем вопросе, по каким видам финансовых услуг потребитель должен решать спорный вопрос через институт уполномоченного:

- со страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) с 01.06.2019 г.;
- с иными страховыми организациями с 28.11.2019 г.;
- с микрофинансовыми организациями с 2020 г.;
- с финансовыми организациями (кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды) с 2021 г.

Таким образом, обязательный претензионный и досудебный порядок пока не начал действовать только для последней категории услуг и по ним потребители еще в течение 2020 года будут решать споры в суде. Во всех остальных случаях в суд потребитель сможет обратиться уже только с целью обжалования решения финансового уполномоченного.

Помните! Теперь для потребителей финансовых услуг необходим обязательный претензионный и досудебный порядок. И несмотря на то, что все спорные ситуации до суда рассматривает финансовый уполномоченный, при обжаловании его решения потребитель вправе взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом, лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке.