

ФАТХУТДИНОВА Гульнара Дамировна

**ОХРАНА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В БАНКОВСКИХ
ПРАВООТНОШЕНИЯХ**

12.00.03 – Гражданское право; предпринимательское право;
семейное право; международное частное право

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата юридических наук

Работа выполнена в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» на кафедре экологического, трудового права и гражданского процесса.

Научный руководитель –

Валеев Дамир Хамитович - доктор юридических наук, профессор, зам. декана по научной деятельности, профессор кафедры экологического, трудового права и гражданского процесса Юридического факультета ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

Официальные оппоненты:

Тарасенко Ольга Александровна - доктор юридических наук, профессор кафедры предпринимательского и корпоративного права ФГБОУ ВО «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина» (МГЮА).

Лаутс Елизавета Борисовна – кандидат юридических наук, доцент кафедры предпринимательского права юридического факультета ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова» (МГУ).

Ведущая организация –

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта» (БФУ им. И. Канта)

Защита диссертации состоится 28 марта 2019 года в 13.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.081.26 при Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» по адресу: 420008, г. Казань, ул. Кремлевская, д. 18, ауд. 335.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» и на официальном сайте ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» <http://www.kpfu.ru>.

Сведения о защите, автореферат и диссертация размещены на официальных сайтах ВАК Министерства образования и науки РФ <http://vak.ed.gov.ru> и ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» <http://www.kpfu.ru>.

Автореферат разослан «__» февраля 2019 года.

Ученый секретарь

диссертационного совета, кандидат
юридических наук, доцент



Г.Р. Хабибуллина

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы настоящего диссертационного исследования обусловлена спецификой потребительских банковских правоотношений, их распространенностью, динамикой их развития, значимостью, сложностью и высокими требованиями к их безопасности и стабильности и складывается из нескольких аспектов.

Экономический аспект актуальности настоящего диссертационного исследования ярко проявляется в данных Центрального банка Российской Федерации. По состоянию на 01 апреля 2018 года объем привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц составил более 26 триллионов рублей. Задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам-резидентам составила более 12 триллионов рублей. Объем несанкционированных операций с использованием платежных карт также согласно данным Центрального банка РФ за 2017 год составил 961,3 миллионов рублей. Данные цифры составляют, примерно, половину валового внутреннего продукта России, при этом последнее десятилетие наблюдается постоянный их рост. Ежегодно растет и количество счетов, открытых учреждениями банковской системы России физическим лицам, и по состоянию на 01 июля 2018 года составило почти 893 миллиона.

Особый правовой статус потребителя как физического лица, как правило, не обладающего специальными познаниями в какой-либо отрасли экономики, техники и т.п., требует выделения и социального аспекта актуальности темы настоящего диссертационного исследования. Согласно Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы «В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными для большинства стран мира». Несмотря на значительные усилия, предпринимаемые Министерством финансов Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации, Центральным банком Российской Федерации, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, иными органами исполнительной власти как федеральной, так и субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, в том числе в ходе реализации Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016 - 2018 годов, уровень финансовой в Российской Федерации, как отмечается в вышеуказанной Стратегии, остается пока еще достаточно низким. Данное обстоятельство требует особого подхода в правовом регулировании потребительских банковских правоотношений, что в настоящее время в недостаточной степени учтено в законодательстве Российской Федерации и слабо исследовано наукой.

В качестве еще одного индикатора социального аспекта актуальности темы охраны прав потребителей в банковских отношениях можно привести результаты исследования, проведенного Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ) в ноябре 2015 г. в партнерстве с Союзом защиты прав

потребителей финансовых услуг «Финпотребсоюз», согласно которому 50% опрошенных считали себя незащищенными как потребители финансовых услуг.

Говоря о правотворческом аспекте актуальности темы настоящей работы, следует отметить, что законодатель уделяет значительное внимание совершенствованию правового регулирования охраны прав потребителей в банковских отношениях. Так, за последние пять лет были приняты специальные законы «О потребительском кредите (займе)», «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Верховный Суд Российской Федерации в 2017 году выпустил новый Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг. Между тем следует отметить, что вектор развития и совершенствования законодательства об охране прав потребителей смещен в сторону лишь кредитных правоотношений, не уделяя должного внимания иным потребительским банковским отношениям (деPOSITным и внедеPOSITным, банковским переводам и др.). Реформа положений гражданского законодательства в части финансовых сделок согласно Федеральному закону от 26.07.2017 № 212-ФЗ «О внесении изменений в часть первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» также весьма скудно коснулась вопросов охраны прав потребителей.

Правоприменительный аспект актуальности темы настоящего исследования выражается в том, что отмеченное выше недостаточное внимание законодателя к проблеме низкой финансовой грамотности потребителя банковских услуг порождает нарушения и/или злоупотребления со стороны исполнителей банковских услуг (кредитных организаций) и проблемы в правоприменительной практике. Согласно Докладу Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2016 году», в 2016 году основные показатели банковской сферы экономики несколько улучшились, отмечались рост количества выдаваемых потребителям кредитов и увеличение количества вкладов со стороны физических лиц. Тем не менее, риски, связанные, с одной стороны, с падением заработков граждан, закредитованностью части заемщиков, наличием вкладов в банках с низкой репутацией свыше застрахованной суммы, а с другой стороны, с желанием недобросовестных банков и иных кредитных организаций воспользоваться несовершенством законодательного регулирования и недостаточно высоким уровнем финансовой грамотности многих потребителей, продолжают существовать.

Вышеизложенные обстоятельства предопределили выбор темы настоящего диссертационного исследования.

Степень научной разработанности темы исследования.

Исследованию темы охраны прав потребителей в банковских правоотношениях в науке гражданского права уделено недостаточное внимание.

В настоящее время можно выделить несколько кандидатских диссертаций, посвященных проблемам охраны прав потребителей в отдельных гражданско-правовых банковских правоотношениях.

Среди них диссертация Е.А. Никифоровой «Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей банковских услуг по законодательству Российской Федерации» (2012 года). Данную работу можно считать первым диссертационным исследованием по данной тематике. Однако со времени написания работы прошло уже более шести лет. За это время сами банковские правоотношения, в том числе потребительские, претерпели значительные изменения, появилось новое законодательство. В отличие от работы Е.А. Никифоровой, настоящее диссертационное исследование проведено с использованием иного, инструментального подхода. В основу структуры настоящего диссертационного исследования заложена ранее не использовавшаяся в диссертациях классификация банковских правоотношений, что позволило охватить практически весь спектр потребительских банковских отношений.

Следующим значимым диссертационным исследованием является работа С.А.Румянцева, «Формирование общих положений гражданско-правовой концепции защиты прав потребителей банковских услуг» (2014 года). Особо данную работу выделяет то, что автором уделено внимание значению императивного метода в регулировании потребительских банковских правоотношений, прежде всего для противодействия недобросовестным условиям в договорах потребительского кредита. В нашем исследовании данный аспект развит, в том числе применительно к иным потребительским банковским правоотношениям. Кроме того, объект диссертационного исследования С.А.Румянцева ограничен общественными отношениями, выстраиваемыми только банками (а не иными кредитными организациями) и потребителями лишь по поводу банковского вклада, счета, кредита. В настоящей же работе более подробно исследованы правосубъектные и защитные правовые средства охраны прав потребителей в банковских правоотношениях.

Диссертация С.С.Демченко «Правовое регулирование потребительского кредитования в Российской Федерации» (2012 года), так же как и вышеуказанная работа Е.А. Никифоровой, написана до принятия и вступления в силу закона о потребительском кредите (займе). Кроме того, работа С.С. Демченко посвящена анализу лишь одной из групп банковских правоотношений с участием потребителя – потребительском кредите (займе).

В диссертации Л.В.Кравченко «Обеспечение прав и законных интересов сторон в договоре потребительского кредита» (2012 года) исследуются некоторые аспекты заключения и исполнения договора потребительского кредита.

Таким образом, можно сделать вывод, что в настоящее время в юридической науке исследованы не все аспекты охраны прав потребителей и не во всех банковских правоотношениях, в том числе недостаточно развита идея расширения императивного метода правового регулирования охраны прав потребителей в банковских правоотношениях.

Целью исследования является формирование целостного научного представления о системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей с учетом особенностей банковских правоотношений.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **основные задачи**:

- выявить правовую природу, сформулировать понятие и дать классификацию потребительских банковских правоотношений;
- определить особенности субъектного состава потребительских банковских правоотношений;
- построить систему гражданско-правовых средств охраны прав потребителей в банковских правоотношениях;
- выявить сделочные средства охраны прав потребителей и особенности их реализации:
 - ✓ в кредитных банковских правоотношениях,
 - ✓ в правоотношениях о поводу банковского вклада, банковского счета, выпуска ценных бумаг,
 - ✓ в расчетных банковских правоотношениях.
- раскрыть содержание мер гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей в банковских правоотношениях;
- выявить средства внесудебной и судебной защиты прав потребителей в банковских правоотношениях.

Объектом исследования являются потребительские банковские правоотношения и средства охраны прав потребителей в них.

Предмет исследования составили нормы гражданского, гражданско-процессуального и банковского права, законодательства о защите прав потребителей, о потребительском кредитовании, доктринальные положения гражданского права в сфере защиты прав потребителей в целом и в банковских правоотношениях в частности.

Теоретическую основу диссертационного исследования составили труды таких ученых, как:

в теории права: С.С.Алексеев, В.И.Гойман, В.В.Диаконov, А.А.Жиленко, А.В.Малько, А.В.Мелехин, Л.А.Морозова, В.А.Сапун, Р.О.Халфина, К.В.Шундиков;

в сфере гражданского права и защиты прав потребителей (в том числе в банковских отношениях): А.М.Аврах, И.А.Андреев, И.З.Аюшеева, С.Ю.Баранов, Н.А.Баринов, М.И.Брагинский, С.Н.Быков, А.С.Васильев, В.В.Витрянский, Г.Р.Гафарова, Л.Ю.Грудцына, С.С.Демченко, М.Д.Ефремова, И.А.Зенин, Н.В.Козлова, К.В.Костина, Л.В.Кравченко, О.В.Кузнецова, М.В.Курепина, Б.С.Монгуш, А.Е.Никифорова, В.С.Петрищев, Б.И.Пугинский, С.А.Румянцев, М.В.Севостьянов, А.П.Сергеев, А.А.Спектор, С.А.Степанов, Е.А.Суханов, Ю.К.Толстого, З.М.Фаткудинов, Ю.Б.Фогельсон, М.Ю.Чельшев, С.А.Шаронов, Л.А.Шашкова, Г.Ф.Шершеневич;

в банковском праве: М.М.Агарков, В.С.Белых, Ф.М.Бокова, А.Г.Братко, А.В.Васильев, А.Ю.Викулин, С.И.Виниченко, Д.А.Гаврин, К.В.Данилин,

Е.Н.Едророва, Л.Г.Ефимова, Е.Ф.Жукова, И.С.Иванов, О.М.Иванов, И.А.Киселева, О.А.Крючков, А.Я.Курбатов, О.И.Лаврушин, О.М.Олейник, П.А.Тамаров, К.А.Тихомиров, Г.А.Тосунян, А.М.Экмалян.

Эмпирическую базу исследования составила правоприменительная практика судов по спорам потребителей с кредитными и иными организациями по поводу оказываемых им банковских услуг.

Методологическую основу диссертационного исследования составили общенаучные методы познания: анализ (в том числе логический и системный), синтез, сравнение, аналогия, дедукция, индукция, обобщения, экспертные оценки, контент-анализ, - и методы, используемые в юридической науке: нормативный, межотраслевой, правовое моделирование и другие. В частности, при написании первой главы «Общие положения о гражданско-правовой охране прав потребителей в банковских правоотношениях» применялись методы обобщения, индукции и дедукции, методы системного анализа. При написании второй главы «Сделочные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в банковских правоотношениях» использовались преимущественно методы сравнения, аналогии, системного анализа. В третьей главе «Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей в банковских правоотношениях» применялись преимущественно методы контент-анализа, анализа, экспертных оценок, межотраслевой.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что автором сформировано целостное научное представление об охране прав потребителей в банковских правоотношениях и на основе инструментального подхода обоснована необходимость специального, детализированного правового регулирования не только потребительских кредитных правоотношений, но и всех остальных потребительских банковских правоотношений, с преобладанием императивного метода.

Впервые в науке гражданского права сформулировано авторское определение понятия потребительских банковских правоотношений, по характеру банковских правоотношений проведена их классификация, уточнен субъектный состав этих правоотношений.

Обосновано выделение конкретных гражданско-правовых средств императивного характера, которые должны быть использованы при охране прав потребителей не только в кредитных, но и во всех банковских правоотношениях.

Доказана необходимость применения специальных мер ответственности за нарушения прав потребителей в банковских правоотношениях и средств их защиты.

Новизна исследования заключается также в нижеследующих **основных положениях, выносимых на защиту:**

1. Сформулировано авторское определение понятия потребительских банковских правоотношений как гражданско-правовых отношений, складывающихся по поводу осуществления кредитными организациями и в случаях, прямо предусмотренных законом, иными организациями банковских операций и сделок с физическими лицами для личных, семейных, домашних и

иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Предлагается и обосновывается авторская классификация потребительских банковских правоотношений по характеру самих отношений:

- банковские правоотношения потребительского кредита, в которых банк или иная организация участвует как кредитор;
- потребительские банковские правоотношения, в которых банк или иная организация выступает должником: отношения по поводу банковского вклада, банковского счета, выпуска ценных бумаг;
- потребительские банковские расчетные правоотношения.

3. Наряду с основными субъектами потребительских банковских правоотношений автором выявлены также так называемые «факультативные» субъекты (например, оператор платежной системы, оператор услуг платежной инфраструктуры, банковский платежный агент, банковский платежный субагент, бюро кредитных историй, лица, осуществляющие деятельность по возврату просроченной задолженности), выполняющие определенные обязанности на некоторых этапах этих отношений. В связи с этим предлагается распространить на них действие положений законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

4. В целях уменьшения типичных нарушений прав потребителей в банковских правоотношениях обоснована необходимость не только более императивного, но и более детализированного правового регулирования этих отношений, в том числе на уровне типовых форм договоров. По мнению автора, это даст возможность нивелировать низкий уровень финансовой грамотности потребителей и уменьшить злоупотребления со стороны кредитных и иных организаций.

5. В потребительских правоотношениях по поводу банковского вклада, банковского счета и выпуска ценных бумаг предлагается реализация следующих специальных сделочных гражданско-правовых средств:

- единые требования к структуре, содержанию и оформлению договоров с потребителями;
- запрет на добавление дополнительных, невыгодных для потребителя условий в порядке присоединения;
- ограничение на одностороннее изменение существенных условий договора;
- запрет безакцептных списаний денежных средств с банковского счета.

6. В потребительских расчетных банковских правоотношениях предлагается реализация следующих специальных сделочных гражданско-правовых средств:

- запрет на одностороннее списание комиссии со счета потребителя за так называемый «технический овердрафт»;
- обязанность исполнителя подробно информировать об услуге перевода денежных средств;
- запрет на односторонний отказ исполнителя в совершении банковской операции;

- специальные (повышенные) меры ответственности за незаконное списание денежных средств со счетов пластиковых карт.

7. Доказывается необходимость применения специальной неустойки и штрафа за несвоевременное оказание банковских услуг потребителям и за несвоевременное удовлетворение требований потребителя, предусмотренных Законом о защите прав потребителей. В связи с этим обосновывается противоречивость правовых позиций Верховного Суда РФ относительно приоритетности положений части второй Гражданского кодекса РФ по отношению к Закону о защите прав потребителей по вопросам использования вышеуказанных санкций.

8. Предложено в целях противодействия злоупотреблениям кредитных и иных организаций в договорах с потребителями распространить ограничение на включение в них оговорок о передаче спора на рассмотрение третейского суда и об изменении подсудности, установленное Законом о потребительском кредите (займе), на все потребительские банковские правоотношения.

Теоретическая значимость диссертационного исследования обуславливается актуальностью избранной проблематики и новизной исследуемых вопросов и выражается в формировании научного подхода к вопросам охраны прав потребителей в банковских правоотношениях. Положения данной диссертации могут быть применены в дальнейших научных исследованиях в области совершенствования механизма охраны прав потребителей в банковских правоотношениях.

Практическая значимость результатов настоящего исследования заключается в возможности их использования:

- законодательными органами с целью совершенствования правового регулирования потребительских банковских правоотношений;
- в практической деятельности субъектов гражданских правоотношений;
- в правоприменительной деятельности;
- в преподавании дисциплин по гражданскому праву, по защите прав потребителей.

Апробация исследования. Диссертационная работа выполнена, обсуждена и рекомендована к защите на кафедре экологического, трудового права и гражданского процесса Казанского (Приволжского) федерального университета.

По теме исследования опубликовано десять работ, в том числе четыре статьи в ведущих рецензируемых журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Министерства науки и высшего образования Российской Федерации для публикации результатов диссертационных исследований на соискание ученой степени кандидата и доктора наук, общим объемом ___ печатного листа (в том числе авторских – ___ п.л.), а также были обсуждены на научных конференциях, в том числе:

Основные положения и выводы настоящего диссертационного исследования докладывались и обсуждались на научных и научно-практических конференциях различного уровня: Межвузовском круглом столе студентов и аспирантов «Проблемы защиты прав потребителей на современном этапе развития

законодательства и судебной практики» (г. Казань. 14 марта 2016 года), Итоговой научной конференции Казанского университета за 2015 год. (Казань, 04.02.2016), Ежегодном симпозиуме журнала «Вестник гражданского процесса» «2016 – Казанский Арбитражный День: развитие верховенства права и региональные проблемы». (30.09.2016, г. Казань), Всероссийской научно-практической конференции «Державинские чтения» (г. Казань.17-19 октября 2016 года), Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Юридические санкции: общетеоретические и отраслевые аспекты» (г. Казань, 27 октября 2017 г.), III Международной заочной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов «Вопросы современного российского права: перспективы и решения» (г. Саратов, 09 апреля 2018 года), V Всероссийской научно-практической конференции «Современные тенденции развития гражданского законодательства и цивилистического процесса» (г. Казань, 5 апреля 2018 г.), Международной научно-практической конференции, посвящённой 55-летию юридического факультета АлтГУ ««Правовые системы России и стран Центральной Азии: проблемы развития и взаимовлияния» (24-25 мая 2018 г., Барнаул), XIV Международной научно-практической конференции «Державинские чтения» «Информационные технологии в праве и правовые условия развития цифровой экономики России» (г. Казань, 12 – 14 сентября 2018г.), Ежегодном Симпозиуме журнала «Вестник гражданского процесса» «2018 - Доказательственное право в цивилистическом процессе: современное состояние и перспективы развития» (5 октября 2018 г., г. Казань).

По теме исследования опубликовано десять работ, в том числе четыре статьи в ведущих рецензируемых журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Министерства науки и высшего образования Российской Федерации для публикации результатов диссертационных исследований на соискание ученой степени кандидата и доктора наук, одна статья в зарубежном журнале, входящем в систему SCOPUS.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи исследования, определяются объект и предмет исследования, описываются методология и теоретические основы исследования, раскрываются научная новизна и основные положения, выносимые на защиту, указывается практическая значимость, приводятся сведения об апробации результатов исследования.

Глава первая «Общие положения о гражданско-правовой охране прав потребителей в банковских правоотношениях».

В параграфе первом «**Понятие и виды потребительских банковских правоотношений**» отмечается, что определение понятия банковского правоотношения отсутствует в законодательстве Российской Федерации, а в теории не существует единого мнения о его содержании. Наиболее предпочтительной в целом и для целей настоящего исследования в частности представляется точка зрения, согласно которой банковские правоотношения состоят в том числе из гражданских правоотношений, которые складываются между кредитными и иными организациями и клиентами при оказании банковских услуг.

Цивилистическая составляющая банковских правоотношений выражается в понятии банковская услуга, определение которой тоже отсутствует в законодательстве Российской Федерации и не является однозначным в теории. Для целей настоящей работы представляется правильным использовать следующее определение банковских услуг – это предусмотренные законодательством Российской Федерации банковские операции и сделки, осуществляемые кредитной организацией для своих клиентов с целью извлечения прибыли.

Предлагается ввести понятие потребительские банковские правоотношения и дать им следующее определение – это гражданско-правовые отношения, складывающиеся по поводу осуществления кредитными организациями и в случаях, прямо предусмотренных законом, иными организациями банковских операций и сделок с физическими лицами для личных, семейных, домашних и иных нужд последних, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В юридической науке существует множество оснований и классификаций банковских правоотношений. Нижеследующая классификация по характеру правоотношения предлагается к использованию в отношении потребительских банковских правоотношений:

- банковские правоотношения потребительского кредита, в которых банк или иная организация участвует как кредитор;
- потребительские банковские правоотношения, в которых банк или иная организация выступает должником: отношения по поводу банковского вклада, банковского счета, выпуска ценных бумаг;
- потребительские банковские расчетные правоотношения.

Параграф второй назван «**Субъекты потребительских банковских правоотношений**».

В данном параграфе предлагается классификация субъектов потребительских банковских отношений:

- Потребители:
 - 1) российские граждане
 - 2) иностранные граждане и лица без гражданства
- Исполнители потребительских банковских услуг:
 - 1) банки
 - 2) небанковские кредитные организации
 - а) платежные,
 - б) расчетные
 - в) депозитарно-кредитные
 - 3) иные организации, участвующие в потребительских банковских правоотношениях:
 - а) некредитные организации: оператор платежной системы, оператор слуг платежной инфраструктуры, банковский платежный агент, банковский платежный субагент, бюро кредитных историй;
 - б) коллекторы, (лица, осуществляющие действия, направленные на возврат просроченной задолженности).

Выявлена проблема отсутствия правового механизма своевременного обнаружения потребителем факта недостоверной информации о нем в бюро кредитных историй, что нередко приводит к негативной правоприменительной практике при оспаривании отказа в оказании потребителю банковской услуги.

Выявлено, что нерезиденты обладают аналогичной правосубъектностью как потребитель банковских услуг наравне с гражданами Российской Федерации, однако имеют некоторые ограничения в доступе к отдельным банковским услугам.

Выявлено, что имеющиеся в законодательстве РФ правосубъектные правовые средства, разграничивающие правовой статус гражданина и индивидуального предпринимателя, в некоторых банковских правоотношениях работают недостаточно эффективно. Поскольку банковские операции тесно взаимосвязаны с налоговыми последствиями, предлагается унифицировать правосубъектные и иные правовые средства в гражданском, банковском и налоговом законодательствах таким образом, чтобы идентификация гражданина и индивидуального предпринимателя осуществлялась беспрепятственно.

Параграф третий «Система гражданско-правовых средств охраны прав потребителей в банковских правоотношениях» раскрывает инструментальный подход применительно к настоящему исследованию.

Определений понятия «правового средства» весьма много, и вопрос до сих пор является открытым, отсутствие законодательного его закрепления и различия в его понимании в науке порождает интерес у многих современных авторов. Применительно к настоящей работе автору представляется целесообразным

остановиться на инструментальном подходе и следующем определении правового средства – это совокупность приемов, способов, инструментов правового характера, предназначенные для осуществления субъектами правоотношений своих законных прав и обеспечения их законных интересов. В качестве таковых, таким образом, могут выступать принципы и нормы права, субъективные права и обязанности, юридические факты, акты правоприменения, сделки, меры поощрения и наказания и т.п. Характер и содержание набора правовых средств придает соответствующую специфику отраслям и институтам права.

Подытоживая вышеуказанные выводы других исследователей, можно сказать, что каждая из вышеназванных целей должна быть выделена и отражена в определении гражданско-правовых средств охраны прав потребителей. Поэтому, а также следуя инструментальному подходу, для целей настоящей работы представляется необходимым уточнить определение гражданско-правового средства охраны прав потребителей как совокупность приемов, способов, инструментов гражданско-правового характера, которые нацелены на обеспечение надлежащего качества товаров, работ, услуг для потребителя, установление и обеспечение особого состояния баланса интересов сторон потребительских отношений, повышение конкуренции.

Предлагается использовать следующую классификацию гражданско-правовых средств охраны прав потребителей в банковских правоотношениях:

- 1) правосубъектные гражданско-правовые средства:
 - правовой статус и виды юридических лиц в потребительских банковских правоотношениях;
 - правовой статус потребителя в банковских правоотношениях;
 - правовой статус иных лиц в банковских правоотношениях;
- 2) сделочные гражданско-правовые средства:
 - основные виды потребительских договоров в банковских правоотношениях;
 - обеспечительные гражданско-правовые средства в потребительских банковских правоотношениях;
- 3) гражданско-правовые средства защиты:
 - гражданско-правовая ответственность за нарушения прав потребителей банковских услуг;
 - способы внесудебной и судебной защиты прав потребителей банковских услуг.

Глава вторая «Сделочные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в банковских правоотношениях».

В Параграфе первом «Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в кредитных банковских правоотношениях» отмечается, что потребительские кредитные правоотношения являются наиболее распространенными среди других потребительских банковских правоотношений и охраняются наибольшим количеством специальных правовых средств,

направленных на охрану и защиту прав потребителей, по сравнению с иными потребительскими банковскими правоотношениями.

Основными специальными сделочными правовыми средствами, направленными на охрану прав потребителей в банковских кредитных правоотношениях являются:

- специальные требования к порядку доведения и содержанию информации о кредите;
- требования к оформлению и содержанию кредитного договора, в том числе требования к размеру шрифта, местоположению информации о сумме кредита на документе;
- ограничения возможности одностороннего изменения условий кредитного договора;
- ограничения на включение в кредитный договор дополнительных услуг кредитора или третьих лиц, в том числе услуг страхования;
- ограничения на установление комиссий и штрафов;
- правила представления информации о задолженности в ходе исполнения кредитного договора;
- особые правила досрочного расторжения кредитного договора.

Введение такого арсенала специальных правовых средств путем принятия специального закона о потребительском кредите в значительной степени положительно повлияло на соблюдение прав потребителя и в кредитных банковских правоотношениях.

Выявлено, что, несмотря на принятие специального закона о потребительском кредите (займе), а также разъяснения высших судов, продолжают встречаться факты нарушения и/или ущемления прав потребителей в кредитных банковских правоотношениях, при которых правоприменительная практика не всегда является единообразной, в частности:

- попытки обхода требований закона к форме, структуре и содержанию кредитного договора с целью спрятать от внимания потребителя невыгодные ему условия;
- уступка права (требования) по потребительскому кредиту третьим лицам (коллекторам);
- навязывание услуг страхования;
- взыскание неустойки за досрочное расторжение потребительского кредитного договора;
- взимание комиссии за открытие и ведение банковского счета.

Обосновано, что основной причиной вышеуказанных правонарушений и злоупотреблений со стороны банков и иных кредитных организаций является сочетание таких факторов, как:

- диспозитивное правовое регулирование соответствующих правоотношений;
- низкая финансовая грамотность большинства потребителей
- затруднительность для потребителей осуществлять защиту своих прав

- стремление банков и иных кредитных организаций или отдельных их сотрудников воспользоваться этим вышеуказанными факторами.

Предлагается реализовать более императивное и детализированное правовое регулирования кредитных потребительских правоотношений в наиболее проблемных правоотношениях до такой степени, которая бы максимально исключило или минимизировало возможность воспользоваться низкой финансовой грамотностью потребителя, в том числе законодательно закрепить типовые формы договоров кредитных банковских и сопутствующих услуг для потребителей, внедрить единую межбанковскую информационную систему для заключения, учета и контроля исполнения основных кредитных сделок между банками и потребителями.

Параграф второй назван «Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в правоотношениях по поводу банковского вклада, банковского счета, выпуска ценных бумаг».

Среди широкого спектра пассивных банковских услуг в основном следующие из них могут оказываться потребителям: пассивные, в частности по договорам банковского вклада и банковского счета, и внедепозитные, в основном связанные с продажей ценных бумаг.

Выявлены особенности правовой природы потребительских пассивных банковских правоотношений, которая характеризуется нижеследующими дополнительными факторами, негативно влияющих на соблюдение прав потребителей:

- большим разнообразием и сложностью;
- отсутствием специального правового регулирования, аналогичного потребительским кредитным правоотношениям;
- узкий набор специальных гражданско-правовых средств охраны потребителей, наиболее значимым из которых является обязательное страхование банковских вкладов населения;
- нахождением во владении кредитных организаций значительных денежных средств большого количества потребителей.

Доказано, что вышеизложенные особенности правовой природы потребительских пассивных банковских правоотношений в совокупности с низкой финансовой грамотностью потребителей в большей степени, по сравнению с кредитными потребительскими правоотношениями, провоцируют стремление кредитных организаций обмануть потребителя и/или злоупотребить своими гражданскими правами при заключении или исполнении соответствующих сделок с потребителями.

Выявлен пробел в законе и противоречивая правоприменительная практика относительно правомерности распространения действия закона о защите прав потребителей на внедепозитные потребительские банковские правоотношения.

Выявлены следующие наиболее распространенные нарушения прав потребителей в сфере оказания им пассивных банковских услуг, доходящие до мошеннического характера, сопряженные с неоднозначной правоприменительной практикой:

- ненадлежащее информирование потребителя о существовании сделки;
- составление документов сделки в трудновоспринимаемом виде;
- навязывание невыгодных условий договора в порядке присоединения;
- одностороннее изменение условий договора;
- несвоевременный возврат банковского вклада;
- безакцептные списания денежных средств с банковского счета.

Предлагается по аналогии с потребительскими кредитными правоотношениями ввести специальное правовое регулирование охраны прав потребителей в пассивных банковских правоотношениях с соответствующим набором специальных гражданско-правовых средств, и принять единые стандарты и единые формы документов, оформляемых при заключении пассивных банковских сделок с потребителями и осуществлять заключение и контроль исполнения данных сделок посредством единой автоматизированной информационной системы.

В параграфе третьем «Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей в расчетных банковских правоотношениях» отмечается, что понятие расчетных правоотношений в цивилистической литературе достаточно узко. Представляется более целесообразным в рамках настоящей работы понимать расчетные правоотношения в более широком смысле во всех их проявлениях при предоставлении банковских услуг.

Предлагается к потребительским посредническим банковским правоотношениям относить отношения, связанные с осуществлением кредитными организациями расчетных операций для физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, а именно связанные с:

- открытием и ведением счетов потребителей;
- осуществлением переводов денежных средств по поручению потребителей;
- кассовым обслуживанием потребителей;
- осуществлением переводов денежных средств по поручению потребителей без открытия счетов, в том числе электронных денежных средств.

Выявлено, что отсутствие специальных норм об охране и защите прав потребителей в посреднических банковских отношениях провоцирует нарушения прав потребителей и формирует противоречивую правоприменительную практику относительно правомерности применения специальных положений об ответственности исполнителя по закону о защите прав потребителей в ситуациях с:

- незаконными списаниями денежных средств со счетов пластиковых карт;
- односторонним и несогласованным списанием комиссии со счета потребителя за «технический овердрафт»;
- недостаточным информированием потребителя об услуге перевода

денежных средств;

- односторонним отказом кредитной организации в совершении банковской операции.

Глава третья «Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей в банковских правоотношениях».

Параграф первый назван «Средства внесудебной защиты прав потребителей в банковских правоотношениях».

Законодательством Российской Федерации предусмотрены следующие несудебные защитные средства в сфере потребительских банковских правоотношений:

- претензия,
- жалоба в контрольно-надзорные органы, такие как Банк России, Роспотребнадзор, Федеральную Антимонопольную службу Российской Федерации и Прокуратуру Российской Федерации,
- обращения в государственные органы субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления;
- одностороннее изменение или прекращение правоотношения.

Порядок предъявления претензии регулируется лишь общими положениями гражданского законодательства и законодательства о защите прав потребителей. Специальное правовое регулирование в сфере банковских правоотношений отсутствует. Нечастые проблемы в правоприменительной практике сводятся к вопросу обязательности/необязательности досудебного порядка разрешения того или иного разногласия. Общая тенденция сводится к тому, что обязательным досудебный порядок является лишь для претензий, связанных с расторжением договора.

Выявлено, что жалоба в контрольно-надзорные органы как средство самозащиты нарушенных прав потребителя в банковской сфере является эффективной и активно используемой мерой, применение которой одновременно решает несколько проблем:

- делает возможным ведение единого учета и статистики обращений и результатов рассмотрения;
- бесплатное и высококвалифицированное рассмотрение обращения и последующая эффективная защита прав субъектом, являющимся не менее «сильным», чем банк и иная кредитная организация;
- предотвращение повторных аналогичных нарушений за счет возможности применения мер административной ответственности и проведения внеплановых проверок.

Выявлено, что одностороннее изменение или прекращение потребительских банковских правоотношений порождает фактические проблемы для участников правоотношений и неоднозначную судебную практику. Часто исполнители банковских услуг пытаются навязать и применить дополнительные негативные последствия досрочного прекращения договора потребителем. Принятие сначала на уровне разъяснений высших судов, а затем и на законодательном уровне,

специальных положений (в частности, четкий порядок отказа от получения потребительского кредита и досрочного возврата потребительского кредита) по данному вопросу в отношении потребительского кредитования дало положительный эффект. В связи с этим предлагается установить аналогичные положения и для иных потребительских банковских правоотношений.

В параграфе втором «Средства судебной защиты прав потребителей в банковских правоотношениях» отмечается, что судебная защита прав потребителей банковских услуг осуществляется общими гражданско-процессуальными средствами, а также средствами, предусмотренными законодательством о защите прав потребителей. Специальные средства судебной защиты потребителей банковских услуг предусмотрены лишь в сфере потребительского кредитования. К таким средствам относятся ограничения на изменение подсудности споров путем передачи спора в третейский суд и ограничения изменения территориальной подсудности.

Проблема правомерности заключения и применения третейской оговорки в потребительских отношениях в наибольшей степени характерна в банковских правоотношениях. Относительно недавно установленное четкое законодательное регулирование данного вопроса в сфере потребительского кредитования дало положительный эффект и внесло единообразие в правоприменительную практику. В связи с этим предлагается распространить аналогичный подход, заключающийся в возможности заключения третейской оговорки лишь после возникновения оснований для предъявления иска, на все остальные потребительские банковские правоотношения.

Проблема соотношения договорной и альтернативной подсудности в потребительских отношениях также характерна и для банковских правоотношений. Противоположные подходы встречаются не только на уровне правоприменительной практики низших судов, но и на уровне разъяснений высших судов (Верховного Суда РФ, бывшего Высшего Арбитражного Суда РФ, Конституционного Суда РФ). Недавно закрепленное в законе о потребительском кредите (займе) положение о возможности изменения территориальной подсудности в пределах субъекта Российской Федерации скорее ущемляет, нежели защищает права потребителя. В связи с этим предлагается изменить данное положение закона и установить прямой приоритет альтернативной подсудности над договорной и распространить его на всю сферу потребительских банковских правоотношений.

Параграф третий именуется **«Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей в банковских правоотношениях»**.

Законодательством Российской Федерации в отношении потребительских банковских правоотношений установлена общая гражданско-правовая ответственность исполнителей, а также специальная ответственность, предусмотренная законом о защите прав потребителей. Специальная гражданско-правовая ответственность исполнителей перед потребителями именно банковских услуг законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

Предлагается ввести императивное правовое регулирование и установить единый порядок уведомления потребителя о совершенных банковских операциях по его счету, т.к. выявлено, что диспозитивное правовое регулирование этого порядка способствует навязыванию исполнителем банковских услуг невыгодных и/или неясных условий такого уведомления и приводит к несвоевременному обнаружению потребителем факта нарушения и невозможности его пресечения и/или взыскания ущерба с исполнителя банковской услуги.

Выявлено, что отсутствие специального правового регулирования взыскания повышенной неустойки и штрафа за несвоевременное оказание банковских услуг потребителям и несвоевременное удовлетворение требований потребителя банковских услуг породило противоречивую правоприменительную практику не только на уровне судов низших инстанций, но и на уровне правовых позиций и обзоров Верховного Суда Российской Федерации. При этом обосновано, что вопреки последней позиции Верховного Суда Российской Федерации в Обзоре судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг от 27.09.2017, неприменение положений законодательства о защите прав потребителей о взыскании повышенной неустойки и штрафа за несвоевременное оказание некоторых банковских услуг потребителям и за несвоевременное удовлетворение требований потребителя банковских услуг не только несправедливо ущемляет их права, но также может спровоцировать массовый рост злоупотреблений со стороны банков и социальную напряженность со стороны потребителей.

Выявлено также, что диспозитивное правовое регулирование возможности уменьшения размера неустойки и штрафа, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, по усмотрению суда, приводит к неединообразной правоприменительной практике и часто к чрезмерному и несправедливому ее уменьшению в спорах между потребителями и исполнителями банковских услуг.

Предлагается ввести в законодательство Российской Федерации специальные положения об ответственности за нарушение прав потребителей в банковской сфере, в том числе прямо закрепить возможность взыскания специальной неустойки и штрафа за несвоевременное оказание банковских услуг потребителям и несвоевременное удовлетворение требований потребителя банковских услуг без возможности и законодательно закрепить исчерпывающий перечень условий ее уменьшения судом и четкие цифровые значения такого уменьшения.

В отношении взыскания морального вреда при нарушении прав потребителей банковских услуг отсутствуют какие-либо специальные правовые средства помимо тех, что применяются в отношении потребителей в целом, а именно – презумпции морального вреда. Проблема определения размера морального вреда актуальна и для потребительских банковских отношений и требует определения конкретных сумм на законодательном уровне или разъяснений Верховного Суда Российской Федерации.

В заключении в обобщенном виде излагаются основные выводы, к которым автор пришел в результате проведенного исследования.

По теме диссертации автором опубликованы следующие работы:

I. Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации для публикации по кандидатским и докторским диссертациям:

1. Фатхутдинова Г.Д. Особенности правового статуса субъектов потребительских банковских правоотношений // Международный научно-практический журнал «Современное право». № 8. 2016. ISSN 1991-6027. С. 92-98.
2. Г.Д. Фатхутдинова. Процессуальные особенности защиты прав потребителей в банковских отношениях // Вестник гражданского процесса. № 5. 2016. С. 236-255.
3. Проблемы взыскания неустойки при защите прав потребителей в банковских отношениях // «Современное право», № 11. 2016. ISSN 199126027. С. 66-72.
4. Фатхутдинова Г.Д. Актуальные проблемы охраны прав потребителей в кредитных отношениях // Вестник экономики, права и социологии, 2018, № 2, С. 142-146.

II. Статьи, опубликованные в иных изданиях:

5. Фатхутдинова Г.Д. Понятие гражданско-правовых банковских правоотношений // XI Всероссийская научно-практическая конференция «Державинские чтения»: сб. ст. / отв. ред. О.И. Александрова; (ВГУЮ (РПА Минюста России). – М.: ВГУЮ (РПА Минюста России), 2016. – 580 с. – 1000 экз. – ISBN 978-5-00094-231-4 ПОНЯТИЕ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ БАНКОВСКИХ ОТНОШЕНИЙ – Державинские чтения (Сборник). – С. 277-281.
6. Фатхутдинова Г.Д. Проблемы понятия гражданско-правового средства // Шості юридичні диспути з актуальних проблем приватного права, присвячені пам'яті Є. в. васьковського : (до 150-річчя від дня його народження) : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (Одеса, 20–21 травня 2016 р.) / упоряд. і відповід. ред. і. с. канзафарова ; Одес. нац. ун-т ім. і. і. Мечникова. — Одеса : Астропринт, 2016. — 540 с. ISBN 978–966–927–142–6. С. 24-30.
7. Фатхутдинова Г.Д. Проблемы охраны прав потребителей при осуществлении операций с банковскими картами / Межвузовский круглый стол студентов и аспирантов «Проблемы защиты прав потребителей на современном этапе развития законодательства и судебной практики», приуроченный к Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта 2015 г.): сборник научных статей. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2015. – 67 с. С. 64-66.
8. Фатхутдинова Г.Д. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей в банковской сфере // Юридические санкции: общетеоретические и отраслевые аспекты: Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Казань: Отечество, 2018. – 585 с. ISBN 978-5-9222-1255-7. С. 318-326.

9. Фатхутдинова Г.Д. Охрана прав потребителей во внедепозитных банковских отношениях // Вопросы современного российского права: перспективы и решения: Сборник научных трудов III Международной заочной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов, приуроченной к 25-летию Конституции РФ, 09 апреля 2018 года. Том 2. – Саратов: Амирит. – 138 с. ISBN 978-5-907035-49-2. С. 121-124

III. Статьи, опубликованные в соавторстве в изданиях, индексируемых в системе Scopus:

10. Ruslan Borisovich SITDIKOV, Gulnara Damirovna FATHUTDINOVA, Damir Khamitovich VALEEV. The System of Civil Remedies for Consumer Rights Protection in Banking Relationships // Astra Salvensis. Review of History and Culture Supplement No. 2/2017. P. 363-373.