ОПРОС НОМЕРА

Является ли постановление «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», утвержденное Пленумом Верховного суда РФ 28 июня 2012 года, благом для развития российского страхового рынка?

Согласно законодательным нормам, теперь страхователи, физические лица, могут:

подавать иски к страховщикам в суд по своему месту жительства, а не по месту регистрации страховой компании; не платить госпоилину; требовать со страховщика
возмещения морального ущерба; в видах страхования, для
которых размер неустойки за просрочку не определен специальным законом (например, в добровольном страховании — в частности, в АвтоКаско), требовать выплаты неустойки в размере 3% от суммы выплаты за каждый день
просрочки; постановление также дает право общественным организациям и страховому надзору (ФСФР) выступать с исками в пользу неограниченного круга лиц и требовать признания отдельных положений правил страхования ущемляющими права потребителей.

Генеральный директор СК «ПРОДСОДРУЖЕСТВО» Александр Фуртичев:

- «Вне всякого сомнения, расширение действия закона «О защите прав потребителей» на страховые услуги это шаг к развитию цивилизованного рынка, ведь на то он и закон, чтобы стоять на защите прав граждан.
- Страхование это, прежде всего, продукт. Во всех продуктах есть определенное общее свойство: для того чтобы их продать (особенно в условиях рыночной конкуренции), они должны обладать необходимыми потребителю качествами и быть должного уровня. Портной должен сшить хороший костюм, кондитер испечь вкусный торт. Если качество продукции портного и кондитера определить довольно легко (посмотреть, потрогать и попробовать), то страховой продукт при заключении договора страхования является невидимым, как бы виртуальным. Качества этого продукта проявляются позже уже при получении страховой выплаты.
- К сожалению, условия целого ряда страховых компаний содержат так называемые «подводные камни» и владельцы этих компаний стремятся к получению максимальной прибыли не посредством предоставления качественного продукта, а через необоснованное занижение страховых выплат. Нормальные страховщики работают по принципу: если уж произошел страховой случай, то единственное, что требуется, оплатить убытки быстро и без задержки, т.е. если уж потерпел убыток, то делать на этом можно только одно рекламу, и только путем быстрой и полной оплаты. То есть для тех, кто работает ответственно, бояться расширения действия закона «О защите прав потребителей» нечего. А тех, кто стремится к получению прибыли любым путем, расширение закона заставит задуматься».

Генеральный директор компании «Сибирские Брокеры и Консультанты» Олег Попов:

«Распространение действия закона «О защите прав потребителей» на страхование – это шаг к цивилизованному рынку. Ненор-

мально строить бизнес на обмане, заманивании потребителей низкой ценой и применении драконовских мер при их обращении за страховой выплатой. Сегодняшняя ситуация, при которой страхователь не уверен, что при страховом случае страховщик произведет положенную выплату, когда суды завалены исками страхователей к страховщикам, тоже ненормальна. Поэтому я считаю, что принятые законодательные изменения заставят страховщиков вести бизнес цивилизованно, и ничего страшного, если это приведет к повышению тарифов. Только так страхователи научатся понимать, за что они платят, у них появится уверенность в выплате, а недобросовестные страховщики уйдут с рынка, поскольку штрафы за нарушение закона очень быстро заставят их свернуть свой бизнес».

Директор филиала СГ «АСКО» в Тюмени Алсу Рахманкулова:

- «Считаю, что распространение действия закона «О защите прав потребителей» на страховые услуги расценивать однозначно как шаг к цивилизованному рынку нельзя, поскольку природа взаимоотношений между страховщиком и страхователем при приобретении страхового полиса иная, чем при заключении других сделок.
- Приобретая товары и/или услуги, мы получаем товар (услугу) и оплачиваем его полную стоимость. При страховании страховщик принимает на себя обязательство при наступлении предусмотренного договором события уплатить определенную сумму денег.
- Поэтому более правильным, на мой взгляд, будет внесение поправок в законодательство о страховании (ряда норм). При этом также следует предусмотреть и ответственность в отношении недобросовестных страхователей».

Директор Кировского филиала «СГ МСК» Андрей Крупчатников:

«Есть опасение, что данное толкование закона, осуществленное Верховным Судом РФ, создаст немало трудностей для страховщиков. Во-первых, суды общей юрисдикции и так не жаловали страховщиков при рассмотрении их споров со страхователями, фактически игнорируя условия, изложенные в договорах страхования, руководствуясь лишь общими нормами ГК РФ. Будучи председателем Комитета по страховой деятельности при Вятской торгово-промышленной палате, еще в 2011 году я проанализировал данные опроса страховщиков, активно работающих в Кировской области, относительно судебной практики по страховым спорам в регионе.

Из опроса следует, что с января по июнь 2011 года в суды общей юрисдикции Кировской области поступило более 2 тысяч исков к страховым компаниям. Примерно в 95% случаев эти иски были удовлетворены судами в полном объеме либо с незначительными корректировками требований. При этом попытки страховых компаний обжаловать некоторые решения в вышестоящей инстанции почти в 90% случаев не дали результата.

Во-вторых, уровень страховой культуры в нашей стране таков, что большинство граждан не считают преступлением обман страховой компании, дачу неверных показаний относительно обстоятельств события, послужившего причиной возникновения убытка, завышение реальной стоимости ущерба и т.п. Это подтверждается результатами различных социологических опросов. Все это породило целую отрасль по «выжиманию денег» у страховщиков, этим занимаются организованные группы, которые включают юристов, так называемых независимых экспертов, представителей правоохранительных органов (в первую очередь – ГИБДД), а иногда и сотрудников блока урегулирования убытков самих страховщиков, которые, основываясь на обстоятельствах п.1, легко справляются со своей задачей. Помимо этого, мы наблюдаем организованную криминальную деятельность по реализации мошеннических схем, от которых у страховщиков нет защиты из-за инертности правоохранительной системы.

Все это на фоне новаций Верховного суда лишь усиливает атаки на страховщиков, которые будут вынуждены пересмотреть свои тарифные предложения и значительно увеличить стоимость страхования. Так что принятие новых законодательных норм сложно назвать шагом к цивилизованному рынку.

Для того чтобы фактически сделать подобный шаг, законодательные инициативы должны быть тщательно продуманы. До того как установить повышенную ответственность страховщиков за последствия урегулирования убытков, следует определить стандарты этого процесса, особенно в части расчета убытка. Верховный суд и страховые объединения должны согласовать позицию по толкованию ряда статей ГК РФ. Необходимо также согласовать нормы широкого действия со специальным законодательством, в том числе и с правилами страхования (что в настоящий момент попросту игнорируется судами), четко определить юридическую технику формирования понятия «страховой случай», включая возможности по определению исключений и оснований для отказа в выплате страхового возмещения. В уголовном кодексе должна быть специальная статья о страховом мошенничестве, которая заставит недобросовестных страхователей задуматься о возможных последствиях своих действий.

Важно также создать институт страхового омбудсмена и установить пороги обязательного досудебного рассмотрения споров, если сумма претензии не превышает определенной величины (хотя бы до 100 тысяч рублей). Когда все это будет исполнено, можно будет сказать, что мы не просто сделали шаг к цивилизованному рынку, а мы уже в нем!»

