Почему закон «О защите прав потребителей» не применяется в страховании?

На одном из недавних заседаний «Финпотребсоюза» обсуждался вопрос об использовании Закона «О защите прав потребителей» в страховой судебной практике. Суть проблемы состоит в том, что суды перестали применять названный закон к участникам имущественного страхования. За разъяснениями сложившейся ситуации мы обратились к генеральному директору компании «Агентство Финансового Маркетинга», члену экспертного совета секции по вопросам страховой деятельности «Финпотребсоюза» Андрею Домбровскому.

«Современные страховые технологии»: *Андрей Евгеньевич, расскажите, пожалуйста, что это за история, в результате которой участники имущественного страхования перестали быть потребителями страховых услуг?*

Андрей Домбровский: В обзоре судебной практики Верховного суда РФ за первый квартал 2008 года был приведен вопрос о применении Закона «О защите прав потребителей» к правоотношениям, вытекающим из договоров имущественного страхования. Ответ гласил, что «отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования Закона «О защите прав потребителей». Иными словами, участники имущественного страхования не являются потребителем услуг. Рекомендация звучит довольно тенденциозно, возникает вопрос, почему она касается только имущественного страхования. Чем оно отличается от личного? Естественным образом в голову приходит мысль, что рекомендация кем-то пролоббирована.

Конечно, нужно отдавать себе отчет, что обзор судебной практики Верховного суда не является нормативным актом — это рекомендации Верховного суда. Однако судьи очень внимательно читают обзоры, а суды ими руководствуются — несмотря на то, что обзоры не являются нормативными актами.

Я участвую в работе межрегиональной общественной организации по защите прав потребителей на рынке финансовых услуг, которая называется «Финпотребсоюз». Эта организация предприняла ряд шагов по поводу рекомендации Верховного суда, которую мы с вами обсуждаем. Так, одно из заседаний «Финпотребсоюза» был приглашен представитель Роспотребнадзора, который охарактеризовал информацию о неприменении Закона «О защите прав потребителей» как ложную. Но если Верховный суд считает рекомендацию ошибочной, он мог бы дать официальное разъяснение, однако его нет.

В «Консультанте +» на вопрос об этой рекомендации ответили, что она имеется в базе системы и применяется судами. Насчет применения я и сам знал, потому что видел отказ в приеме иска именно на основании этого разъяснения. То есть пострадавший страхователь подает в суд по месту жительства, ссылается на Закон «О защите прав потребителей», а суд ему отказывает с формулировкой «В связи с разъяснением Верховного суда ... ваши отношения не подпадают под Закон «О защите прав потребителей». Поэтому подавайте по месту нахождения ответчика».
В то же время, правовой статус рекомендации очень сомнителен, потому что он вступает в противоречие с настоящими нормативными актами.

ССТ*: Что это за противоречия?*
А.Д: Отказ в применении Закона «О защите прав потребителей» вступает в противоречие с рядом норм действующего законодательства. Перечислю их.
Это положения Федерального Закона №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» во взаимосвязи с пп.2 и 6 ст.4 закона №135-ФЗ от 26.07.2006г. «О защите конкуренции». Это ст.9 Закона №15-ФЗ от 26.01.1996г. «О введении в действие части второй ГК РФ». Это нормы международного права, регулирующие отношения между потребителями и исполнителями (Директива №93/13/ЕЕС «О несправедливых условиях в потребительских договорах»). Рекомендация противоречит разъяснениям Уполномоченного органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за соблюдением нормативных актов, которые регулируют отношения по защите прав потребителей (Роспотребнадзора) письму, от 11 марта 2005 г. №0100/1745-05-32. Противоречит пп.1 и 2 Постановления №7 Пленума Верховного суда РФ от 29.09.1994г. Кроме всего перечисленного, рекомендация вступает в противоречие и нарушает практику применения Верховным судом РФ Закона «О защите прав потребителей» (решение от 28.04.2004 г. №ГКПИ040418).

ССТ: *Каких возможностей лишаются участники имущественного страхования, если в судебных процессах не применять Закон «О защите прав потребителей»?*

А. Д: Надо сказать, что на основе Закона «О защите прав потребителей» выносилось очень много решений в пользу страхователей. Закон включает штрафные санкции и — что очень важно — альтернативную подсудность, то есть возможность подавать иски по месту жительства истца. Если отказаться от этого закона, то держатель полиса ОСАГО федеральной страховой компании, который живет, скажем, в Барнауле, должен подавать иск либо по месту расположения центрального офиса компании — в Москве — либо по месту расположения филиала. Но не факт, что в Барнауле есть филиал: купить полис можно через агента или брокера. Это первое неудобство для физического лица.

Второе неудобство заключается в том, что Закон «О защите прав потребителей» дает возможность подавать иски без пошлины. В противном случае, даже при убытках в 10-12 тысяч рублей надо платить пошлину и ехать в город, где будет проходить судебное разбирательство, а удастся ли страхователю выиграть дело, заранее неизвестно. Более того, страховая компания обычно не утруждает себя ответами на вопросы страхователя. Например, страхователь, который не согласен с суммой страховой выплаты, отправляет письмо с просьбой рассказать, каким образом она посчитана. Ему никто не отвечает — это общепринятая практика. Страхователь настаивает — ему отвечают: «Запрашиваемая вами информация является внутренней». В то же время Закон «О защите прав потребителей» предусматривает право истца на полную и достоверную информацию. Если бы российское законодательство было более совершенным и защищало права страхователей, при защите их прав этот закон не потребовался бы. Но поскольку страхователь вообще никак не защищен, приходится применять «Закон о защите прав потребителей». На сегодняшний день это единственный нормативный акт, который хоть как-то защищает права страхователей из числа физических лиц. И если у корпоративных клиентов есть юридические отделы, которые могут защитить права организации, то у рядовых физических лиц ситуация по защите своих прав гораздо хуже — более-менее приличный адвокат стоит около 100 тысяч рублей, так что далеко не

все могут себе потратить такие деньги нна судебное разбирательство.
Еще один очень важный момент — штрафные санкции. Сейчас никаких штрафных санкций по отношению к страховщикам не применяется, а Закон «О защите прав потребителей» их предусматривает.
В свое время глава 2 закона «О страховании» (который позднее трансформировался в закон «Об организации страхового дела») предусматривала санкции за просрочку выплаты страхового возмещения — 1% в день. Это было реальным инструментом воздействия на задержку выплат. В качестве примера приведу реальную историю, которая произошла в девяностых годах.
У одной турецкой компании, работавшей в России, сгорел склад. Чуть ли не накануне пожара пришел собственник компании и застраховал этот склад. Причем он потратил довольно много сил, чтобы провернуть всю процедуру за один день. Ему предлагали прислать полис и счет по почте. Он настаивал на срочном оформлении договора, ссылаясь на то, что деньги на полис у него с собой и ему неудобно везти их обратно.
В то время я работал в юридическом отделе «Ингосстраха», и поэтому участвовал в судебном разбирательстве. В процессе выяснения обстоятельств дела, обнаружилось, что собственнику склада угрожали бандиты, обещая, что все сожгут. И он, понимая реальность угрозы, срочно застраховал склад. Если страховую компанию не поставили в известность обо всех обстоятельствах, имеющих значение для оценки степени риска, то законодательство дает основание для отказа в выплате. «Ингосстрах» в выплате отказал.
Через полгода владелец склада обжаловал отказ. Начальная страховая сумма составляла около 700 тысяч долларов — через некоторое время она выросла до 1,5 млн. долларов.
Позиция суда при обжаловании отказа была следующей: что значит «не поставил в известность»? Зачем истец пришел в страховую компанию? Страховать от огня.
Человек, который не боится, что сгорит его имущество, не будет страховаться от огня. Иными словами, тот факт, что человек пришел страховаться от пожара, говорит о том, что он обеспокоен именно пожаром. Поэтому не надо делать акцент на том, что страховщика не поставили в известность относительно возможности пожара — самим фактом своего прихода с целью страхования

от огня страхователь заявил, что пожар возможен. Пожар был? Был. Справка есть? Есть. Платите!
С учетом того, что сумма выплаты стремительно росла, представители «Ингосстраха» сели за стол переговоров. Но и после компромиссного урегулирования выплатная сумма все равно была больше изначальных 700 тысяч. По окончанию этой истории руководство компании довело до сведения сотрудников юридической и выплатной служб, что каждый из них головой отвечают за любой отказ в выплате. Если отказ будет оспорен и клиент выиграет дело, виновный в отказе понесет суровое наказание.
Сейчас ситуация изменилась на противоположную — страховщики отказывают, чтобы потянуть время. Соответственно, у страхователя не остается ничего другого, кроме как обратиться в суд. Но страховщики судебное разбирательство воспринимают спокойно: обжалование, кассация — все отработано. Бывает, что мы как брокер, защищающий интересы страхователя, в процессе судебной тяжбы говорим представителям страховой компании: «Может быть, заплатите? Все ведь очевидно. Ваши аргументы вообще не сыграли, а все наши отражены в решении суда». Страховщики невозмутимы: «Нет, у нас практика судиться до конца».
Почему сложилась такая ситуация? Потому что никаких штрафных санкций нет.

ССТ: *Есть ли еще какие-то потери у участников имущественного страхования, кроме названных, если не применять закон?*
А.Д: Да, есть. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает право на возмещение морального вреда, и это право очень пригодилось бы, учитывая те унижения, которые клиентам приходится терпеть при урегулировании убытков. Сотрудники по приему заявлений на убытки разговаривают с посетителями офиса по шаблону, который находятся прямо у них перед

глазами. В шаблоне есть стрелочки, которые указывают вариант ответа в зависимости от вопроса посетителя. Если клиент попытается сдвинуть разговор с утвержденного сценария, стрелочка возвращает сотрудника к началу шаблона. Клиент начинает нервничать, требовать старшего менеджера — и в ответ слышит все то же «чем могу вам помочь?»

Если со страховой компании взыскивать только то возмещение, которое она должна выплатить, ей выгодно его задерживать. Значит, взыскивать надо больше.

Почему люди платят налоги? Потому что если они их не заплатят, придется платить штрафы, пени, а кроме этого, их не выпустят за границу. Аналогичным образом должно быть поставлено дело и в страховании.

Некоторое время назад мне пришлось разрабатывать продукт по страховым поручительствам, и для этого пришлось изучать американский опыт. Как правило, в гражданском кодексе каждого американского штата есть раздел, посвященный страхованию. Изучая эти документы, я обнаружил, что в США применяются очень жесткие санкции по отношению к страховым компаниям, которые без достаточных оснований отказывают в выплатах: два таких отказа ведут к лишению лицензии. Конечно, если у нас за два немотивированных отказа будут отзывать лицензию, на рынке просто не останется страховщиков. Однако каждый необоснованный отказ должен стать для страховщика серьезной головной болью. Чем больше будет развернута система финансовых санкций, тем реже это будет встречаться.

ССТ: *Но ведь на рынке есть орган, контролирующий деятельность страховых организаций!*

А.Д: Надзорный орган, конечно, должен защищать права страхователей, но реальных инструментов у него для этого не так и много. Допустим, в орган страхового надзора приходит жалоба. Оттуда ее транслируют обратно в страховую компанию, и жалоба попадает в то же самое подразделение, которое уже отказало клиенту или сильно занизило выплату. Неужели сотрудники подразделения признаются, что поступили неправильно? Нет, они предоставят формальные обоснования своих действий. Что еще смо-

жет сделать орган страхового надзора? Если отозвать лицензию у крупной компании — скажем, у «Ингосстраха» или «Росгосстсраха» — жалоб будет еще больше. А они идут плотным потоком, и чем больше продано полисов, тем больше будет жалоб. Значит, необходимо развитие института омбудсменов, третейского урегулирования. Поодиночке страхователи не в силах защитить свои права. Конечно, они могут обратиться в суд и, скорее всего, выиграют его. Выиграют и суд второй инстанции. Но страховые компании далеко не всегда торопятся исполнять решения судов, и даже можно назвать типовые ситуации, в которых они действуют незаконно. Почему? Расчет прост: страховщики отказывают тысячам, а в суд обращаются только десятки обманутых. И даже если эти особо настойчивые выиграют суд и получат причитающуюся им выплату, все равно страховая компания не заплатит больше, чем должна заплатить. Иными словами, штрафные санкции для пресечения незаконных отказов в нашем законодательстве фактически отсутствуют.

ССТ: *Неужели нет способа заставить страховщиков выполнять свои обязательства?*

А.Д: Ситуацию могли бы изменить только коллективные иски, но их нет. Однако если бы страхователям, которым было отказано по обжалованному в суде основанию, удалось объединить свои усилия и подать коллективный иск, а в дополнение к нему — иск о нарушении прав неограниченного круга лиц, думаю, ситуация бы изменилась. Страховщики призадумались бы и сразу провели своего рода работу над ошибками.

Беседовала Елена Шарова