

**Судебная и досудебная защита прав потребителей при навязывании страховых услуг в кредитных договорах: проблемы доказывания и пути минимизации нарушений**

*Мукатова Руслана Руслановна*  
*Студентка 4 курса бакалавриата*  
*профиля Юрист цифровой экономики. Юридический консалтинг,*  
*факультет юриспруденция*  
*БУ ВО «Сургутский государственный университет», г. Сургут*  
*E-mail: [RMukatova2004@mail.ru](mailto:RMukatova2004@mail.ru)*

*Чарковская Нозми Ивановна*  
*Кандидат юридических наук*  
*доцент Кафедры частного и предпринимательского права*  
*факультет юриспруденция*  
*БУ ВО «Сургутский государственный университет», г. Сургут*  
*E-mail: [charkovskaya\\_ni@surgu.ru](mailto:charkovskaya_ni@surgu.ru)*

**Аннотация:** В работе рассматривается актуальная для современной России проблема защиты прав потребителей финансовых услуг при оспаривании условий кредитного договора. Проанализированы экономические предпосылки, способствующие росту спроса на заключение договоров займа и кредита. Исследование основано на нормах законодательства и материалах судебной практики, позволяющие сформировать важные аспекты в способах защиты прав потребителей финансовых услуг. По результатам анализа сформулированы предложения по минимизации нарушения прав потребителей в данной сфере.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, финансовые услуги, договор займа, страхование, навязывание дополнительных услуг, судебный и досудебный порядок.

**Введение**

В условиях современной экономики перед гражданами Российской Федерации все более остро встает проблема снижения их покупательной способности, вызванная инфляционными процессами. Согласно официальным данным Банка России, уровень инфляции на 2025 год составил 8,14 % (г/г), тогда как в 2020 году этот показатель в среднем равнялся 4,91 % (г/г) [1]. Динамика свидетельствует о значительном росте инфляции, что непосредственно отражается на платежеспособности населения и обуславливает повышенную необходимость в

использовании финансовых инструментов, в частности договоров займа и кредита. Все чаще потребитель сталкивается с различными проблемами при заключении подобных договоров. Одной из таких проблем является навязывание страховых услуг, что в свою очередь за собой влечет дополнительные расходы потребителя.

**Актуальность темы** обусловлена значительным ростом количества заключаемых гражданами Российской Федерации договоров займа и кредита, а также недостаточной осведомленностью населения о механизмах защиты своих прав в данной сфере. Вследствие этого наблюдается тенденция увеличения числа случаев финансовой зависимости граждан, обусловленной невозможностью надлежащим образом ориентироваться в условиях договорных обязательств и защищать собственные интересы.

**Цель работы** основана на изучении способов защиты прав потребителей через призму судебной практики Российской Федерации о навязывании страховых услуг в договорах займа и кредита.

**Задачи работы:**

1. определить законодательное закрепление договора займа и кредита;
2. изучить судебную практику, связанную с навязыванием дополнительных платных услуг по страхованию;
3. рассмотреть способы и проблему доказывания в судебной защите прав потребителей финансовых услуг;
4. изучить позицию Центрального банка России о навязывании страховых услуг в договорах займа и кредита;
5. разработать меры по минимизации нарушений в сфере финансовых услуг.

**Основная часть**

Правовые основы договора займа определены в статье 807 Гражданского кодекса Российской Федерации. Согласно данной правовой норме, займодаделец берет на себя обязательство передать заемщику деньги, вещи или ценные бумаги определенного рода и количества, а последний обязан вернуть займодателю эквивалентную сумму денег, аналогичные вещи или равнозначные ценные бумаги [2].

Суть договора заключается в передаче определенной денежной суммы или имущества от одной стороны к другой с условием последующего возврата идентичной суммы или аналогичных объектов собственности. Следует подчеркнуть, что моментом заключения договора считается передача указанных средств или ценностей заемщику или третьему лицу, назначенному заемщиком.

Вместе с тем практика показывает, что при заключении и исполнении договоров займа, а также при оказании иных финансовых услуг, права и интересы потребителей нередко нарушаются. Особое значение имеет такая проблема, как навязывание дополнительных платных услуг, а именно страховых.

Анализируя законодательство Российской Федерации, особое внимание заслуживает изучение положений пункта 4 статьи 9 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ (редакция от 31.07.2025) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», согласно которым микрофинансовые организации обязаны предоставлять физическим лицам исчерпывающую информацию относительно договоров займа, включая полные условия и потенциальные риски, связанные с их исполнением [10]. Эти же принципы отражены в пункте 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ (редакция от 23.07.2025) «О потребительском кредите (займе)» [7]. Отметим, что законодатель выделяет данный принцип как обязанность организации, а не как его право.

При изучении темы защиты прав потребителей финансовых услуг необходимо учитывать не только судебную защиту, но и досудебный порядок урегулирования спора, поскольку данный аспект также является неотъемлемой частью рассматриваемых правоотношений. Отметим, что в современных условиях досудебное разрешение спора представляет собой обязательный этап во многих ситуациях, он направлен на снижение нагрузки на судебную систему и предоставление сторонам возможности урегулировать конфликт в более оперативной и экономичной форме.

Показательным для граждан, как для потребителей будет являться определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 24 ноября 2023 года по делу №88-38971/2023, где рассматривалась кассационная жалоба ФИО1 в лице представителя ФИО2 [9].

Данное дело началось с иска ФИО1 в лице представителя ФИО2 к обществу с ограниченной ответственностью МК "Выручай деньги", обществу с ограниченной ответственностью СК "Ренессанс Жизнь", обществу с ограниченной ответственностью "Абсолют страхование" о признании ничтожным условия обязательного страхования по договорам потребительского займа, применении последствий недействительности сделки, перерасчете суммы долга.

Ялтинский городской суд Республики Крым оставил исковое заявление без рассмотрения в связи с несоблюдением досудебного порядка урегулирования спора. Апелляционная инстанция согласилась с данным выводом, что также подкрепило

определением кассационного суда. Всеми инстанциями поддерживалась позиция, что истцом действительно не соблюден вышеуказанный порядок.

Основанием для такого вывода послужили положения пункта 2 статьи 25 Федерального закона от 04.06.2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам финансовых услуг», согласно которым потребитель финансовых услуг вправе обращаться в суд с требованиями к финансовой организации (на сумму, не превышающую 500 тысяч рублей) только после получения решения финансового уполномоченного по обращению. Исключения допускаются лишь в случае, прямо указанных в пункте 1 части 1 указанной статьи [5].

Из смысла Федерального закона №123-ФЗ следует, что до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в установленном законом порядке, а финансовая организация должна рассмотреть указанное заявление в установленный законом срок и представить ответ либо не рассмотреть заявление в установленный законом срок, что будет являться основанием для обращения к финансовому уполномоченному с заявлением в целях соблюдения досудебного порядка урегулирования спора [5].

Кассационный суд особо отметил, что обращение одновременно и к финансовой организации, и к финансовому уполномоченному является недопустимым, поскольку в этом случае цель досудебного урегулирования спора не достигается. Такое поведение может рассматриваться как злоупотребление правом, направленное на формальное соблюдение требований закона без реальной попытки разрешить спор во внесудебном порядке.

После прохождения первого юридически значимого этапа, рассмотрим судебный порядок, поскольку судебная практика демонстрирует сложность доказывания факта навязывания услуг потребителям вследствие разнообразия судебных решений. С одной стороны, суды нередко поддерживают позицию потребителей, квалифицируя условие об обязательном приобретении страхового полиса жизни и здоровья заемщика как нарушающее нормы пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей [6]. Однако существуют и противоположные подходы, при которых суды считают включение подобного условия правомерным, если заемщик имел альтернативу заключения договора без обязательного страхования.

Согласно определению Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 1 августа 2017 г., №89-КГ17-10, общество по защите прав потребителей инициировало судебное разбирательство в защиту интересов

гражданина С. против банка с целью взыскания денежных средств, уплаченных за подключение пакета страховых услуг, начисленных процентов, штрафных санкций, компенсаций за нарушение сроков исполнения обязательств и возмещения морального ущерба [6]. Предметом судебного разбирательства являлось установление факта неправомерного взимания банком оплаты за предоставление страховой услуги при заключении кредитного соглашения сроком на 36 месяцев, притом, что условия о платеже указанной услуги отсутствовали как в самом тексте договора займа, так и в сопутствующих ему приложениях, признанных обязательными компонентами указанного договора.

В позиции истца и суда вошли нормы Закона о защите прав потребителей:

1. потребитель, как лицо, не обладающее специальными познаниями, не должен производить математические расчеты для того, чтобы установить цену услуги или товара в рублях. Здесь можно взыскать убытки, причиненные непредставлением информации;
2. банк несвоевременно предоставил истцу необходимую и достоверную информацию о товарах, работах, услугах, которая в свою очередь обеспечила бы возможность их правильного выбора. Непредставление надлежащей информации выразилось в неисполнении банком обязательства, предусмотренного законодательством. Согласно пункту 1 статьи 12 Федерального закона «О защите прав потребителей» [6], в ситуации, когда потребитель лишен возможности своевременно ознакомиться с существенными сведениями о товаре (работе, услуге) при подписании соответствующего договора, он обладает правом требовать от поставщика возмещения понесенных убытков вследствие необоснованного отказа от оформления сделки. Если же соглашение все-таки было заключено, потребитель имеет право расторгнуть его в течение разумного срока и взыскать обратно внесенную сумму платежа наряду с возмещением иных возникших издержек.

Особое внимание стоит уделить последнему, поскольку в деле договор был заключен на 36 месяце, а С. в лице Общества обратилась в суд только через 24 месяца с момента заключения договора. По смыслу закона, отказ от исполнения договора по тому основанию, что он был заключен без предоставления необходимой информации, потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за

товар суммы и возмещения других убытков. правильное решение о том, готов ли он заключить договор страхования со страховой организацией, либо желает обратиться к другой страховой компании, либо вообще не желает страховать риски, возможно в разумный срок.

Судебная коллегия по гражданским делам в деле с гражданином С. апелляционное определение отменила и направила дело на новое рассмотрение, поскольку защитой в рамках закона необходимо пользоваться в разумный срок. Данная позиция отмечена в пункте 13 «Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017) [4].

Дело последовательно рассматривалось различными инстанциями, большинство из которых удовлетворили иски заявителя в определенной степени, но возникает необходимость соблюдения принципа разумного срока реализации прав потребителя. Тем не менее, при условии своевременного обращения потребителя в судебные органы, судом подлежат присуждению денежные средства, выплаченные за подключение страхового пакета по кредитному соглашению, проценты за использование кредитных ресурсов, начисляемые на незаконно удержанные платежи за страхование, неустойка за просрочку удовлетворения требований потребителя, денежная компенсация морального вреда, а также предусмотренный законодательством штраф.

Непосредственно возникает вопрос, а что для суда будет являться разумным сроком. В пункте 1 статьи 12 упомянутого ранее Закона [6] имеется разъяснение в п. 36 Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года №17: «При определении разумного срока, предусмотренного пунктом 1 статьи 12 Закона, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п.» [12]. Подчеркнем, что перечень открытый и не имеет ограничений при определении данного срока, соответственно мы имеем возможность доказывать факты о разумности срока отказа от исполнения договора в зависимости от ситуации.

Проведенный анализ судебной практики наглядно иллюстрирует проблему недостаточной информированности потребителей финансовых услуг, проявляющуюся в широком спектре ситуаций – от абсолютного незнания ключевых аспектов кредитных соглашений до целенаправленного замалчивания банками реальных затрат на сопутствующие сервисы. Эта ситуация настоятельно диктует

необходимость комплексного научного подхода к исследованию существующих проблем и оптимизации действующих механизмов защиты прав потребителей.

Таким образом, изучив судебную практику, необходимо сделать следующие выводы:

1. необходимо внимательно читать договор финансовых услуг, поскольку иное может привести потребителя к лишним денежным тратам, а также к нежелательным судебным спорам;
2. прежде чем идти в процесс, потребителю стоит проверить, имеется ли досудебный порядок урегулирования спора, поскольку игнорирование такого порядка может оставить иск без рассмотрения судом;
3. потребителю необходимо учитывать разумность сроков и не злоупотреблять своим правом на защиту;
4. если же потребитель уже вступил в процесс, ему необходимы все документы для устойчивой базы доказывания, также свою позицию надлежит подкрепить правовыми нормами.

Схожую проблематику затрагивает в своей статье Екатерина Бурнос. По ее мнению, проблемы, связанные с навязанными страховками, остаются актуальными и приобретают новую динамику благодаря появлению инновационных схем банковского маркетинга, среди которых выделяются методы «раздвоения» (разделения) страховых продуктов в рамках одного кредитного договора с целью скрытого включения одной из страховок в основное соглашение [11].

Центральный банк России также открыто поднимает вопрос о недопустимом характере практики навязывания страховых услуг в рамках кредитных контрактов, подчеркивая важность соблюдения принципов прозрачности и справедливости при формировании структуры страховых взаимоотношений между сторонами. Среди предложенных регулятором рекомендаций выделяют введение «периода охлаждения» длительностью 30 дней, в течение которого заемщики могут свободно заявить о желании вернуть потраченные на страховку средства [1]. В случае индивидуальной страховки заявление следует подавать непосредственно страховщику, тогда как в случае коллективного страхования – банку. В любом случае, в отсутствие наступления страхового события страховая премия подлежит полному возмещению, за исключением ситуаций, когда договор страхования служит инструментом обеспечения обязательств по кредиту, где компенсируется оставшаяся сумма за вычетом стоимости фактически оказанных услуг до момента подачи заявления.

Дополнительно важно отметить позицию Центрального банка касательно последствий отказа заемщика от покупки дополнительного страхового пакета. В таких обстоятельствах банк обладает полномочиями повысить годовую процентную ставку по кредиту до уровня, действующего на дату предоставления кредита для аналогичных займов без заключения добровольного страхования, при условии четкого закрепления данного механизма в тексте договора потребительского кредита.

### **Заключительная часть**

Таким образом, представляется обоснованным вывод о том, что устранение текущих пробелов в информационной поддержке потребителей и разработка прозрачных процедур оценки целесообразности страхования требуют дальнейших научных исследований и активного сотрудничества между представителями науки, практикующими специалистами и государственными органами регулирования сферы финансовых услуг.

В целях минимизации нарушений в сфере финансовых услуг целесообразно предложить следующие меры:

1. уточнение требований к раскрытию информации. Внести изменения в статью 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» [6] и нормативные акты Банка России, установив обязанность кредитных и страховых организаций предоставлять потребителю единый стандартизированный информационный лист с ключевыми условиями договора (сумма, срок, процентная ставка, полная стоимость кредита, дополнительные платежи). Такой документ должен подписываться заемщиком отдельно;
2. усиление ответственности за недостоверную информацию. Закрепить в Законе о защите прав потребителей отдельную норму о повышенной неустойке за непредоставление или искажение сведений, а также предусмотреть упрощенный порядок взыскания компенсации нематериального вреда;
3. повышение финансовой грамотности. Включить модули по финансовой грамотности в образовательные программы школ и вузов, а также разработать просветительские проекты Банка России и Министерства просвещения, направленные на умение анализировать условия договоров займа и кредита.

В совокупности сочетание законодательных реформ и просветительских мер позволит значительно сократить количество нарушений, связанных с непредоставлением надлежащей информации потребителям финансовых услуг, и повысит уровень их правовой защищенности.



## Список использованных источников

1. Вопросы и ответы: при выдаче кредита мне навязали страховку к нему. Она мне не нужна, как за нее вернуть деньги? // Банк России – URL: <https://www.cbr.ru/Reception/TopicalMessage/Page/7365>.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14 - ФЗ (ред. от 24.06.2025) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №5 – Ст. 410.
3. Инфляция в России // Банк России – URL: [https://cbr.ru/analytics/dkp/dinamic/CPD\\_2025-8/](https://cbr.ru/analytics/dkp/dinamic/CPD_2025-8/).
4. Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017) // КонсультантПлюс – URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=278807&cacheid=B58971FC6C1208F9D5CCFDEC5CA414F0&mode=splus&rnd=9mL3dxUyj0kKxlKA#WXfQoxUE84mnRS3B1>.
5. Об уполномоченном по правам финансовых услуг. Федеральный закон от 04.06.2018 (ред. от 23.07.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – №24. – Ст. 3390.
6. О защите прав потребителей. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 07.07.2025) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №3 – Ст. 140.
7. О потребительском кредите (займе). Федеральный закон от 21.12.2013 №353 - ФЗ (ред. от 23.07.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2013. – №51 – Ст. 6673.
8. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 01.08.2017 №89-КГ17-10 // КонсультантПлюс – URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ARB&n=510467&rnd=d8S0dA#pActkyU6iuPUR3131>.
9. Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 24.11.2023 по делу №88-38971/2023 (УИД 91RS0024-01-2023-001569-08) // КонсультантПлюс – URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&cacheid=2F244479877F935C6168A8B508D2AA0C&mode=searchcard&base=KSOJ004&n=155515&BASENODE=liliMiwyMTcsS1NPSiliLCliMiwyMTksU09KIiIsliLyLDIsQVJCiili&rnd=4i1Yog#qj3PPzUK20wchPP71>.
10. О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях. Федеральный закон от 02.07.2010 №151 - ФЗ (ред. от 31.07.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2010. – №27 – Ст. 3435.

11. О навязанной «банкостраховке» (по материалам судебной практики) // Екатерина Бурнос – URL: [https://zakon.ru/blog/2024/9/24/o\\_navyazannoj\\_bankostrahovke%C2%A0po\\_materialam\\_sudebnoj\\_praktiki](https://zakon.ru/blog/2024/9/24/o_navyazannoj_bankostrahovke%C2%A0po_materialam_sudebnoj_praktiki).
12. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 // Российская газета. – 2012. – №156.