Егорова Анна Сергеевна, 3 курс, СПО, Самарский финансово-экономический колледж - филиал Финансового университета при Правительстве РФ.
Кравченко Анастасия Денисовна, 3 курс, СПО, Самарский финансово-экономический колледж - филиал Финансового университета при Правительстве РФ.
Пенчук Вероника Романовна, 3 курс, СПО, Самарский финансово-экономический колледж - филиал Финансового университета при Правительстве РФ.
Ерышева Екатерина Александровна, преподаватель

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗА НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРАКТИКИ ПРОДАЖ (МИССЕЛИНГ, НАВЯЗЫВАНИЕ): СООТНОШЕНИЕ ПУБЛИЧНО-ПРАВОВЫХ И ЧАСТНОПРАВОВЫХ МЕХАНИЗМОВ РЕАГИРОВАНИЯ

Аннотация: статья посвящена соотношению публично-правовых и частноправовых механизмов ответственности финансовых организаций за мисселинг и навязывание. На основе анализа надзорной практики Банка России и судебных подходов к оспариванию сделок (ст. 178, 179 ГК РФ) показано, что эти контуры не конкурируют, а дополняют друг друга: публично-правовой сильнее в превенции, частноправовой – в компенсации. Выявлены зоны пересечения и конкуренции контуров и пределы их взаимного влияния.

Ключевые слова: мисселинг, навязывание дополнительных услуг, недобросовестные практики продаж, Банк России, недействительность сделок, заблуждение, обман, защита прав потребителей финансовых услуг.

На российском рынке на протяжении последних лет все чаще встречаются практики недобросовестной продажи финансовых продуктов. При этом каждый год Банк России ужесточает правила, суды всё чаще встают на сторону обманутых вкладчиков, однако жалобы на «вклады», оказавшиеся страховками, также составляют заметную часть обращений в Банк России. Мисселинг, т.е. продажа одного продукта под видом другого и навязывание дополнительных услуг никуда не исчезают. В связи с этим возникает вопрос не только о содержании правовых норм, но и о том, как соотносятся между собой различные механизмы реагирования на нарушения.

В юридической литературе и правоприменительной практике по данном вопросу выделяют два контура ответственности: публично-правовой и частноправовой. Публично-правовой контур охватывает надзорные полномочия Банка России, административную ответственность по Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ), а также установление стандартов добросовестного поведения. Частноправовой контур включает инструменты гражданского права. К ним относятся признание сделок недействительными, взыскание убытков, компенсацию морального вреда, штрафные санкции по законодательству о защите прав потребителей.

При анализе данных контуров может показаться, что эти контуры конкурируют. Ведь чем активнее действует регулятор, тем меньше необходимости в судебной защите, и наоборот. Цель данной работы состоит в том, чтобы проверить эту гипотезу. Для этого на основе анализа надзорной практики Банка России и судебных подходов к оспариванию сделок по статьям 178 и 179 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) обосновывается тезис о том, что контуры не конкурируют, а наоборот, дополняют друг друга. При этом каждый имеет свои сильные стороны: публично-правовой – в превенции, частноправовой – в компенсации. Одновременно выявляются зоны пересечения и конкуренции, а также пределы взаимного влияния контуров.

Проще всего увидеть, как это работает на практике, можно на конкретном примере. В 2024 году 91-летняя пенсионерка из Омска пришла в банк продлить вклад, а ушла с полисом инвестиционного страхования жизни на 482 тыс. руб. Формально она подписала договор добровольно. Фактически - стала жертвой мисселинга, то есть продажи одного финансового продукта под видом другого, обладающего иными рисками и правовым режимом. В 2022–2024 годах чаще всего продавали ИСЖ или НСЖ под видом безрискового вклада с повышенной ставкой. Клиенту обещали «как вклад, только выгоднее», а на деле оформляли страховой полис с инвестиционным риском. При этом вклад от полиса можно по трём ключевым моментам. Банковский вклад застрахован государством через АСВ, а деньги в страховой компании – нет. Соответственно если страховщик уйдёт с рынка, вернуть сумму будет гораздо сложнее. Также у вклада есть фиксированная ставка, известная заранее, а у ИСЖ доходность не гарантирована. Доходность ИЖС зависит от инвестиционного результата, поэтому клиент может не только не заработать, но и потерять часть вложений. И, конечно, важным отличием является тот факт, что вклад можно забрать в любой момент без потерь в отличии от денег по страховке. Если же говорить про навязывание дополнительных услуг, то оно выражается во включении страховок, сервисных пакетов, юридических консультаций или СМС-информирования в тело кредитного или депозитного продукта. В электронной анкете дело обстоит ещё проще: галочки напротив платных услуг стоят заранее.

Мисселинг и навязывание часто встречаются в судебных делах и включают следующие типичные сценарии:

— подмена продукта, например продажа полиса ИСЖ пенсионеру под видом «вклада с повышенной доходностью и защитой государства»;

— скрытое условие, например включение платной страховки жизни в автокредит. При этом выгодоприобретателем по риску «смерть» указан банк, а стоимость полиса включена в тело кредита под процентную ставку;

— информационная ловушка, которая заключается в устном обещании менеджера о возможности «расторгнуть договор в любой момент без потерь». При этом в п.

12 Полных условий указывается, что при досрочном расторжении удерживается 30% премии.

Таким образом в основе и мисселинга, и навязывания лежит одно и то же - асимметрия информации. Клиент знает о продукте меньше, чем менеджер, поэтому вынужден верить на слово. Однако устные заверения сотрудников расходятся с мелким шрифтом в полных условиях договора. Ссылки на «одобрение» продукта Банком России создают ложное ощущение надёжности. Менеджеры же на практике используют фразу «продукт одобрен Банком России» как маркетинговый аргумент, создавая у клиента ложное впечатление, будто регулятор «проверил» именно этот продукт. Но Банк России одобряет не конкретный продукт, а лишь его соответствие формальным требованиям. Доходность ИСЖ сравнивают с гарантированным процентом по депозиту, хотя за этими цифрами стоят совершенно разные риски. Всё это вместе и формирует недобросовестную практику.

Юридически же недобросовестные продажи устроены сложнее, чем кажется: они находятся на стыке публичного и частного права. С одной стороны, нарушение императивных требований к информированию (ст. 6 ФЗ-353) и к ведению бизнеса - это публичный элемент, посягающий на установленный порядок. С другой стороны, тот же обман становится пороком формирования воли потребителя (ст. 178–179 ГК РФ), а это уже частноправовой элемент, влекущий недействительность сделки. Одно и то же действие нарушает и публичный порядок, и частные права — и реагировать на него приходится сразу по двум линиям.

Всё это ставит вопрос о действии государства для предотвращения недобросоветсных продаж. В России публично-правовой контур развивается по трём основным направлениям, и первое из них - поведенческий надзор Банка России. Регулятор выявляет недобросовестные практики через анализ жалоб и построение поведенческого риск-профиля, в том числе через сигнальные индикаторы соотношения жалоб к клиентской базе. Например, если у банка один процент недовольных клиентов, а у другого - десять, это сигнал. Оформляется предписания об устранении нарушений, а с 2023 года также приостанавливаются продажи продуктов при нарушении правил информирования. По оценке самого Банка России, именно эти полномочия дали основной превентивный эффект: жалобы в 2024 году снизились.

Но у публично-правового контура есть и слабые стороны. Они заключаются в том, что сначала должна появиться информация о нарушении, потом - реакция. Данный контур не направлен непосредственно на восстановление имущественного положения потребителя. Предписание обязывает устранить нарушение, но не возвращает клиенту уплаченную премию. А штрафы крупные организации нередко воспринимают как издержки ведения бизнеса.

Вторым направлением развития публично-правового контура является административная ответственность. Административная ответственность наступает по статье 14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей» и статье 14.33 КоАП РФ «Недобросовестная конкуренция». [2]. До конца 2025 г. штрафы за нарушения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг были привязаны к собственному капиталу и ограничены 1 млн руб., а за неисполнение предписания – 10 млн руб. Эта модель оценивалась как недостаточно дестимулирующая. На практике это означало, что выгода от недобросовестных продаж могла перевешивать санкцию. Ситуация изменилась с поправками конца 2025 года. Федеральный закон от 29.12.2025 № 543-ФЗ, принятый в декабре 2025 г., осуществлял переход к штрафам, привязанным к собственному капиталу банка: до 0,1% за первичное нарушение (но не менее 100 тыс. руб.) и до 1% за неисполнение предписания или повторное нарушение (но не менее 1 млн руб.). Также резко ужесточили ответственность за навязывание по ст. 14.8 КоАП. Например, если раньше на должностное лицо накладывался штраф до 4 тыс. руб., а организацию - до 40 тыс., то теперь сумма штрафа поднялась до 150 тыс. и 500 тыс. руб. соответственно. [3] Банковское сообщество отреагировало сдержанно, указав на риск несоразмерности санкций. Суть возражения сводилась к тому, что закон не уточняет, что считать систематическим нарушением. Следовательно, основания для повышенного штрафа остаются размытыми. На практике это создаёт риск произвольной квалификации: под повторное нарушение можно подвести и единичный случай, не образующий устойчивой практики. В качестве альтернативы предлагалось отказаться от привязки к капиталу и установить фиксированный диапазон — от 1 млн до 200 млн руб., в зависимости от тяжести нарушения.

Третье направление развития публично-правового контура - это институциональные и «квазипубличные» механизмы. Финансовый уполномоченный сочетает публично-правовой статус с частноправовым способом разрешения споров и уже накапливает практику по спорам, связанным с мисселингом и навязыванием страховок при кредитовании. Информационные письма Банка России выполняют функцию «мягкого» регулирования, фиксируя стандарты добросовестного информирования, которые затем могут использоваться судами. Уголовно-правовой контур остаётся ограниченным: специального состава за мисселинг нет, а квалификация по ст. 159 Уголовного Кодекса Российской Федерации (УК РФ) требует доказывания умысла и разграничения с гражданско-правовым обманом, что в условиях «продажи» продукта, а не прямого хищения, затруднительно.

Частноправовой контур опирается прежде всего на недействительность сделки. Заблуждение (ст. 178 ГК РФ) применяется судами как основной инструмент при мисселинге: практика 2025–2026 гг. демонстрирует готовность судов учитывать возраст, состояние здоровья и финансовую неискушенность потребителя, а также перекладывать бремя доказывания надлежащего информирования на профессионального участника рынка. Обман (ст. 179 ГК РФ) требует более строгого стандарта, причинной связи между обманом и

решением о сделке, применяется реже. Последствием недействительности становится возврат уплаченной страховой премии или инвестиционной суммы, а также взыскание процентов по ст. 395 ГК РФ и убытков. [1]

Дополнительный «частно-публичный» слой создаёт законодательство о защите прав потребителей: компенсация морального вреда (ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей») и штраф в размере 50% от присуждённой суммы за неудовлетворение требований добровольно (ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»). Судебная практика показывает, что этот штраф может существенно увеличивать общий размер взыскания: например, по одному из дел апелляция увеличила штраф с 150 тыс. до 655 тыс. руб., доведя общую сумму взыскания с страховщика до 2,065 млн руб. [4] Роспотребнадзор, в свою очередь, участвует в судебных процессах через дачу заключений и инициирование исков в защиту неопределённого круга потребителей, что придаёт частноправовому спору публичный резонанс. Конкретные примеры судебных решений, иллюстрирующие масштаб таких взысканий, систематизированы в таблице 1.

Таблица 1. Судебная практика по делам о мисселинге (2024-2026 гг.)

№ п/п	Дело / Суд	Год	Фабула	Правовая квалификация	Итоговое взыскание
А	Б	1	2	3	4
1	Омск (суды двух инстанций)	2024	91-летняя пенсионерка с инвалидностью пришла продлить вклад, оформила полис «АльфаСтрахование-Жизнь» на 482 500 руб.	Ст. 178 ГК РФ (заблуждение); бремя доказывания на страховщике и банке	Возврат всей суммы вклада (премии)
2	Свердловская область (Железнодорожный районный суд Екатеринбурга)	2026	65-летняя женщина хотела открыть вклад, оформила полис ИСЖ «Нота Премиум», потеряв почти 700 тыс. руб.	Признание договора недействительным; довод о подписании документа о рисках отклонён	1 072 982 руб. (премия, проценты, моральный вред, штраф, госпошлина)
3	Ульяновск (Барышский городской суд, апелляция — Ульяновский областной суд)	2026	71-летняя пенсионерка оформлена НСЖ вместо вклада	Признание договора недействительным; учтены возраст и состояние здоровья	2 065 000 руб. (премия 1,3 млн, моральный вред 10 тыс., штраф увеличен с 150 тыс. до 655 тыс.)
4	Брянск (Фокинский районный суд)	2026	Пенсионер с инвалидностью оформил ИСЖ на	Заключение Роспотребнадзора в защиту	757 500 руб. (премия 500 тыс.,

			500 тыс. руб. вместо вклада	потребителя; штраф по ст. 13 ЗоЗПП не снижен по ст. 333 ГК РФ	моральный вред 5 тыс., штраф 252,5 тыс.)

Однако частноправовой контур сталкивается с проблемой доказывания: устные заверения сотрудников сложно зафиксировать, а асимметрия информации ставит потребителя в уязвимое положение. Частично эту проблему снимает «период охлаждения» (право отказа от дополнительной услуги в течение установленного срока), который действует как квазичастноправовой механизм, снижающий потребность в судебном оспаривании.

Сравнительная характеристика контуров представлена в таблице 2.

Таблица 2. Сравнительный анализ публично-правового и частноправового контуры реагирования

№ п/п	Критерий	Публично-правовой контур	Частноправовой контур
А	Б	1	2
1	Основная функция	Превенция и коррекция системных практик	Компенсация конкретному пострадавшему
2	Ключевые инструменты	Поведенческий надзор, предписания, приостановление продаж, оборотные штрафы	Недействительность сделки (ст. 178, 179 ГК РФ), убытки, моральный вред, штраф по ЗоЗПП
3	Инициатор	Регулятор (ex officio)	Потребитель (по иску)
4	Сильная сторона	Воздействие на бизнес-модель организации в целом	Восстановление имущественного положения потребителя
5	Слабая сторона	Не компенсирует индивидуальные потери	Зависит от активности и информированности потребителя

Взаимодействие публично-правового и частноправового контуров не сводится ни к иерархии, ни к простой альтернативе. Анализ показывает, что наиболее адекватной является комплементарная модель с зонами пересечения и потенциальной конкуренции. Структура этих зон представлена в таблице 3.

Таблица 3. Зоны взаимодействия контуров ответственности

№ п/п	Модель	Содержание	Риск / ограничение
А	Б	1	2
1	Комплементарность	Надзор задаёт стандарты для судов; иски питают надзор данными	Требует процессуальной «сшивки», которая пока отсутствует
2	Конкуренция	Публичное наказание снижает мотивацию к искам; частная реституция не превентирует	Недоиспользование потенциала каждого контура
3	Иерархия	Частное право «дополняет» публичное	Не соответствует реальной автономии судебной оценки добросовестности

4	Двухконтурная система	Параллельные, относительно независимые контуры	Риск фрагментации и противоречивых сигналов

Комплементарность проявляется в двух направлениях. Публично-правовой надзор выявляет системные практики и задаёт стандарты информирования, которые затем используются судами при оценке добросовестности финансовой организации. Информационное письмо № ИН-03-59/105 иллюстрирует этот механизм: зафиксированные регулятором негативные практики в судебном процессе могут оцениваться как свидетельство недобросовестного информирования. Обратное движение от частноправовых исков к надзору, также значимо: иски и жалобы сигнализируют регулятору о конкретных нарушениях и формируют эмпирическую базу для поведенческого риск-профилирования. [5]

Конкуренция возникает там, где публично-правовая санкция уже наложена, но не компенсирует индивидуальные потери, либо там, где частноправовая реституция не создаёт превентивного эффекта для организации в целом. Оборотный штраф адресован превенции, но не возвращает потребителю уплаченную премию. Недействительность сделки возвращает премию, но не меняет бизнес-модель. Возникает и более тонкий вопрос: допустимо ли учитывать публично-правовое наказание при определении размера частноправовой ответственности и наоборот. Прямого законодательного ответа нет, и практика идёт по пути параллельного применения, что создаёт риск как двойного бремени для организации, так и «размывания» компенсаторной функции частного права. Соотношение размеров санкций наглядно демонстрирует таблица 4.

Таблица 4. Соотношение административных и частноправовых санкций (тыс. руб.)

№ п/п	Показатель	Административная ответственность	Частноправовая ответственность
А	Б	1	2
1	Основная сумма	Штраф 10 000 – 150 000 руб.	Возврат страховой премии / стоимости услуги: 1 000 000 – 1 300 000 руб.
2	Дополнительные суммы	Отсутствуют	Проценты, компенсация морального вреда, штраф 50% по ЗоЗПП
3	Максимальный зафиксированный результат	150 000 руб.	2 065 000 руб. (Ульяновская область, 2026 г.)
4	Адресат воздействия	Организация в целом	Конкретный потребитель + организация
5	Функция	Установление стандарта, символическое наказание	Реальное возмещение + экономическое сдерживание

Наконец, иерархическая модель не подтверждается: суд остаётся «финальным арбитром» добросовестности и может квалифицировать практику как мисселинг даже при отсутствии формального предписания регулятора. Обратное также верно: наличие предписания облегчает доказывание в частноправовом споре, но не предопределяет исход дела. Это позволяет говорить о двухконтурной системе, а не об иерархии. Модели соотношения контуров и их практические следствия систематизированы в таблице 5.

Таблица 5. Модели соотношения контуров и их практические следствия

№ п/п	Модель соотношения контуров	Сущность модели	Практические следствия	Оценка эффективности
А	Б	1	2	3
1	Иерархическая (доминирование одного над другим)	Публично-правовой контур полностью подчиняет частноправовой (или наоборот)	Суды связаны формальными предписаниями регулятора	Не подтверждается. Суд остается «финальным арбитром» добросовестности и может квалифицировать мисселинг даже без формального предписания
2	Альтернативная (замена)	Предполагает полную замену одного контура другим (например, только жесткие штрафы или только частные иски)	Ужесточение санкций не решает проблему восстановления прав конкретных лиц, а частные иски не дают системного эффекта	Неэффективна. Ужесточение публично-правовых санкций само по себе не компенсирует убытки, а частноправовые инструменты бессильны без опоры на надзор
3	Комплементарная (взаимодополнение)	Публичное право задает стандарты и выявляет системные практики, частное – компенсирует ущерб	Надзорные стандарты используются судами; иски и жалобы сигнализируют регулятору о нарушениях (обратная связь)	Наиболее адекватная. Публично-правовой контур сильнее в превенции (предотвращении), а частноправовой – в компенсации (возмещении)
4	Сопряжение (институциональная «сшивка»)	Процессуальное и институционное объединение двух контуров	Использование материалов надзорного производства в гражданском процессе; перераспределение бремени	Необходимая модель. Позволяет уйти от риска двойного бремени для бизнеса и «размывания» компенсаторной функции частного права, обеспечивая

			доказывания; развитие института финансового уполномоченного как фильтра	баланс репрессии и компенсации

С точки зрения превенции и компенсации публично-правовой контур сильнее в первом, частноправовой – во втором. Ужесточение публично-правовых санкций (привязка к капиталу) само по себе не решает проблему восстановления прав конкретных потребителей, а частноправовые инструменты не создают достаточного системного эффекта без опоры на надзорные стандарты и данные. Необходима не «замена» одного контура другим, а их сопряжение.

В этом направлении можно выделить несколько узловых проблем. Во-первых, отсутствует легальное определение мисселинга и навязывания на уровне закона, что затрудняет как правоприменение, так и разграничение публично-правовых и частноправовых последствий. Во-вторых, существует риск «перекладывания» публично-правовых штрафов на потребителей через повышение тарифов и комиссий. В-третьих, необходимо процессуальное сопряжение: использование материалов надзорного производства в гражданском процессе и перераспределение бремени доказывания с учётом асимметрии информации. В-четвёртых, персональная ответственность менеджмента могла бы стать «мостом» между контурами, поскольку связывает системную превенцию с индивидуальным поведением лиц, определяющих бизнес-модель. Наконец, развитие института финансового уполномоченного как квазипубличного фильтра способно снизить нагрузку на суды и одновременно аккумулировать данные о недобросовестных практиках, которые могут быть востребованы регулятором.

Таким образом, публично-правовые и частноправовые механизмы реагирования на мисселинг и навязывание не находятся в отношениях иерархии или простой альтернативы. Их соотношение наиболее продуктивно описывается через модель взаимодополняющих контуров с зонами пересечения и потенциальной конкуренции. Задача дальнейшего регулирования – не в наращивании санкций как таковых, а в институциональной «сшивке» двух контуров: через процессуальное использование результатов поведенческого надзора, развитие коллективных исков и уточнение баланса между публично-правовой репрессией и частноправовой компенсацией.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 2025 г.) // Статьи 178, 179, 395.

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 2025 г.) // Статьи 14.8, 14.33.

3. Федеральный закон от 29.12.2025 № 543-ФЗ "О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части усиления ответственности за нарушения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг"

4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" // Статьи 13, 15.

5. Информационное письмо Банка России от 27.10.2025 № ИН-03-59/105 «О практиках информирования потребителей финансовых продуктов»