

Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг с 2019 года.

С 3 сентября 2018 вступил в силу Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (за исключением некоторых положений) (далее Федеральный закон) и связанные с ним изменения в законодательство, в частности, поправки в п.1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Федеральный закон определяет правовой статус финансового уполномоченного, который будет рассматривать обращения потребителей об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям. При этом устанавливается порядок досудебного урегулирования споров между финансовыми организациями и их клиентами, а также правовые основы взаимодействия финансового уполномоченного с данными организациями.

Документ направлен на создание на безвозмездной для граждан основе системы досудебного урегулирования споров с финансовыми организациями в ситуациях, когда потребитель и организация не смогли урегулировать спор в претензионном порядке.

Согласно Федеральному закону финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей в отношении финансовых организаций, включенных в определенный реестр или перечень, размещение которого планируется на официальном сайте ЦБ РФ, в следующих случаях:

- 1) если размер требований потребителя о взыскании денежных сумм не превышает 500 000 руб.;
- 2) если требования потребителя вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по ОСАГО.

Для обоих случаев предусмотрено общее требование: со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, не должно пройти более трех лет (финансовый уполномоченный вправе восстановить срок подачи обращения на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин). В иных случаях по-прежнему можно будет обращаться в суд.

Финансовый уполномоченный будет рассматривать обращения потребителей услуг кредитных, страховых, микрофинансовых организаций, НПФ, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов. Эти организации будут обязаны взаимодействовать с финансовыми уполномоченными. Иные финансовые организации смогут взаимодействовать с финансовыми уполномоченными на добровольной основе.

Необходимо иметь в виду, что обращение к финансовому уполномоченному - обязательная стадия перед обращением в суд (за исключением ряда случаев).

Необходимо иметь в виду, что вводить институт финансового уполномоченного будут постепенно: с 2019 года для страховых организаций (осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) с 01.06.2019. В отношении страховщиков по иным видам страхования с 28.11.2019), с 2020 г. - для микрофинансовых организаций, а с 2021 г. - для всех остальных (кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные организации, негосударственные пенсионные фонды).

Юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе» Попкова М.В.

Согласовано:

Главный врач филиала ФБУЗ «Центр
Гигиены и эпидемиологии в Свердловской
Области в Чкаловском районе города
Екатеринбурга, городе Полевской и
Сысертском районе»

Д.М. Шашмурин