

© 2019 **Аликова Елена Геннадьевна**
Alikova Elena Gennadyevna

руководитель подразделения защиты интересов
банка в сфере розничного бизнеса
Волгоградского отделения № 8621 ПАО Сбербанк
Head of the Retail Protection Division,
Volgograd Branch No. 8621 of PJSC Sberbank
E-mail: 8621_AlikovaEG@volgograd.pvb.sbrf.ru



УДК 34

**ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА ПО ВОПРОСУ ДОСТАВКИ
ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫХ СООБЩЕНИЙ
В КОНТЕКСТЕ СПОРОВ О ВОЗВРАТЕ ПЛАТЫ ЗА ПРИСОЕДИНЕНИЕ
К ПРОГРАММЕ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ**
**LEGAL PRACTICE OF DELIVERING LEGALLY SIGNIFICANT
MESSAGES IN THE CONTEXT OF DISPUTES
ON RETURN OF THE FEE FOR JOINING
THE VOLUNTARY INSURANCE PROGRAM**

Ключевые слова: доставка юридически значимых сообщений, судебная практика, односторонний отказ от договора, добросовестность и разумность действий.

Keywords: delivery of legally significant messages, court practice, unilateral withdrawal from a contract, good faith and reasonableness of actions.

В статье анализируется практика применения положений гражданского законодательства о доставке юридически значимых сообщений. На примере актуальных спорных вопросов коммуникаций между банком и его клиентами отмечается, что статус потребителя в отношениях с банком оказывает существенное влияние на распределение прав и обязанностей сторон договора при отправке друг другу юридически значимых сообщений.

The article analyzes the practice of applying the provisions of civil law on the delivery of legally significant messages. Using the example of current controversial issues of communication between a bank and its clients it is noted that the consumer's status in relations with the bank has a significant impact on the distribution of rights and obligations of the parties to the contract when sending each other legally significant messages.

Общеизвестно, что в последние годы в банковской практике широкое распространение при осуществлении операций кредитования физических лиц получило ис-

пользование страховых инструментов как способа обеспечения интересов банка, с одной стороны, и гражданина-заемщика, с другой стороны.

Важной вехой в нормативном регулировании отношений, возникающих при осуществлении страхования жизни граждан от несчастных случаев, болезней либо наступления иного события, стало Указание Центрального Банка Российской Федерации от 20.11.2015 г. № 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования". Вышеуказанный нормативный акт Банка России ввел обязательное для кредитных организаций правило, согласно которому при осуществлении добровольного страхования (за исключением отдельных случаев) страховщик должен предусмотреть условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в порядке, установленном Указанием, в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в течение четырнадцати календарных дней со дня его заключения (пункт 1 Указания).

Соответствующие положения об отказе от договора страхования кредитные организации включают, как правило, в разработанные ими формуляры - 1) Условия участия в программе добровольного страхования, предусматривающие стандартные и общие для всех условия участия в программе, 2) Заявление на участие в программе добровольного страхования, содержащее выраженное конкретным клиентом банка согласие на подключение к программе в соответствии с вышеуказанными Условиями и детализированную информацию, касающуюся конкретного клиента в виде его персональных данных, параметров его кредитного договора и др.

Вопрос о порядке расторжения договора страхования и выхода из программы добровольного страхования решен в Условиях участия в программе и в Заявлении на участие в программе, используемых в системе банка, единообразно: участие физического лица в Программе страхования может быть прекращено досрочно на основании его письменного заявления, предоставленного в подразделение Банка при личном обращении в течение 14 календарных дней с даты оформления Заявления. При этом Условия участия в программе имеют еще одно уточняющее положение: "Направление заявления по почте или с использованием других каналов связи не допускается".

Как видно, соглашение между банком и клиентом предусматривает конкретный способ направления банку юридически значимого сообщения (заявления о выходе из программы страхования и расторжения соответствующего договора) - собственноручное вручение клиентом оформленного в письменном виде сообщения по конкретному адресу подразделения Банка, под которым по смыслу документов понимается подразделение, где происходило оформление кредитного договора и договора страхования.

В то же время некоторые клиенты - физические лица предпочитают в силу определенных причин направлять сообщение в банк посредством "Почты России". При этом, при отправке почтовых сообщений, как показывает практика, клиенты реализуют различные варианты в выборе адреса для направления сообщения: адрес места нахождения юридического лица, почтовый адрес филиала банка, в деятельности которого был оформлен кредитный договор и договор страхования, адрес структурного подразделения филиала (ВСП, дополнительный офис), где фактически были оформлены договорные отношения и клиентом получена соответствующая услуга.

Вокруг вышеуказанного условия о порядке расторжения договоров о добровольном страховании в части, касающейся способа направления сообщения в банк, в последние годы между кредитными организациями и их клиентами идут судебные споры. От признания или непризнания надлежащим сообщения, направленного по почте, зависит вопрос о возникновении у банка обязанности вернуть клиенту соответствующую плату.

В целом проблематика настоящего исследования сводится к двум моментам: может ли клиент банка (гражданин), вопреки условиям договорного обязательства с банком, избрать иной вариант направления сообщения банку о расторжении договора (поменять способ с личного вручения в конкретном подразделении на отправку сообщения почтой) и может ли такое сообщение быть признанным надлежащим, если оно отправлено по адресу, не включенному в ЕГРЮЛ или не указанному в договоре как адрес для коммуникаций.

Позиция банка по определению способа направления сообщения посредством личного обращения в соответствующее подразделение банка, основывается на п. 2 ст. 165.1 ГК РФ, устанавливающим диспозитивность общего правила, содержащегося в п. 1 ст. 165.1 ГК РФ, а значит определенную свободу сторон своим волеизъявлением в соглашении установить индивидуальный способ и форму направления сообщения. Как разъясняет Верховный Суд РФ, "Договором может быть установлено, что юридически значимые сообщения, связанные с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на этом договоре, направляются одной стороной другой стороне этого договора исключительно по указанному в нем адресу (адресам) или исключительно предусмотренным договором способом" [1, с. 21].

Однако, несмотря на указанную правовую аргументацию, на текущий момент в конкретных судебных разбирательствах суды, как правило, встают на сторону клиентов - физических лиц, вполне предсказуемо отдавая приоритет нормам законодательства о защите прав потребителей.

Со ссылкой на п. 1 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 г. 2300-1 "О защите прав потребителей", суды приходят к выводу, что Условия участия в программе добровольного страхования ограничивают граждан в способе уведомления банка об отказе от участия в программе, ущемляют установленные законом права клиента банка как потребителя, поскольку создают для него дополнительные препятствия в реализации права на прекращение участие в программе страхования [2, с. 5].

Доводы банка, призванные придать условию о личном обращении в офис банка максимально обоснованный характер, о необходимости провести идентификацию клиента в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" и отработать запрос клиента, не нарушая Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", судами, как правило, отклоняются. Суды указывают, что при возникновении сомнений в личности обратившегося заявителя банк не лишен возможности устранить сомнения посредством вызова в офис банка либо путем телефонных переговоров [3, с. 4]. В то же время встречаются отдельные положительные решения в пользу банка [4, с. 3].

Складывающаяся судебная практика применения ст. 165.1 ГК РФ подтверждает высказанный в юридической литературе тезис о необходимости в вопросах оценки возникновения, изменения или прекращения обязательств учитывать статус гражданина как потребителя тех или иных товаров или услуг [8, с. 9]. Такие особенности по сравнению с общими правилами, изложенными в ст. 165.1 ГК РФ, ассоциируются главным образом с ситуациями, в которых гражданин-потребитель выступает в качестве получателя юридически значимых сообщений.

Действующее законодательство и судебная практика содержит достаточное количество "послаблений" в регламентировании положения гражданина-потребителя. Например, у должника-гражданина сохраняется право для направления возражений на вынесенный судебный приказ за пределами установленного законом десятидневного срока в случае неполучения гражданином копии судебного приказа в связи с его отсутствием в месте жительства, в том числе из-за болезни, нахождения в командировке, отпуске, в связи с переездом в другое место жительства и др. [5, с. 10] В одном из дел Верховный Суд РФ пришел к выводу о том, что гражданин-потребитель не обязан информировать банк о смене адреса, абонентского номера, указанное время отслеживания адресов потребителя, по которым последнему возможно передавать юридически значимые сообщения, является бременем банка [6, с. 3].

Практика применения ст. 165.1 ГК РФ в сфере страховых отношений между банком и гражданином-потребителем демонстрирует, что отступления от общих правил, предусмотренных ст. 165.1 ГК РФ, и от условий самого обязательства, связывающего банк и гражданина, могут быть и в ситуациях, в которых гражданин выступает в качестве отправителя юридически значимого сообщения.

И если с таким подходом принципиально можно согласиться, поскольку жизненные ситуации, в которые попадают люди, могут быть совершенно различными, объективно препятствующими гражданину явиться в короткий срок в соответствующий офис банка с заявлением о выходе из программы страхования (болезнь, срочная командировка и т.п.), то применение данного подхода как некоего абсолютного правила, то есть признание за гражданином права на выход из программы во всяком случае путем почтового отправления, следует поставить под сомнение.

Гражданин-потребитель как наиболее слабая сторона договорных отношений по страхованию наделен в силу законодательства эффективным инструментом по защите своих прав и законных интересов - правом в одностороннем порядке отказаться от договора.

Получив такое право, на наш взгляд, гражданин-потребитель при реализации этого права в полной мере должен отвечать требованиям, изложенным в п. 4 ст. 450.1 ГК РФ, - сторона договора, наделенная правом на односторонний отказ от договора, должна действовать добросовестно и разумно в пределах, предусмотренных законом, иными правовыми актами или договором.

Разъясняя указанную норму, Верховный Суд РФ указывает, что при реализации права на односторонний отказ от договора должны быть учтены права и законные интересы другой стороны. Нарушение этой обязанности может повлечь отказ в судебной защите названного права полностью или частично.

На наш взгляд, отсутствуют какие-либо убедительные причины в отказе в признании в качестве законных интересов банка личное обращение клиента банка в офис банка для расторжения договора.

Во-первых, как говорилось об этом ранее, при таком порядке снимаются все сомнения и вопросы, связанные с идентификацией клиента и удостоверением самого факта, что юридически значимое сообщение исходит от конкретного клиента.

Во-вторых, снимаются риски, связанные со сбоем работы почтовой организации. На кого (отправителя или получателя) будут возложены неблагоприятные последствия утраты документа в зоне ответственности почтовой организации, вопрос достаточно сложный и в судебной практике однозначно не решен. Ряд ученых полагают, что более аргументированным видится подход, возлагающий соответствующие неблагоприятные последствия на получателя сообщения [9, с. 233], то есть на банк.

Таким образом, представляется, что в каждом случае суд должен исследовать на предмет обоснованности причины, по которым гражданин-потребитель выбрал дистанционный способ коммуникаций с банком (по почте).

Кроме того, условия расторжения договора, изложенные в формулярах банка, на наш взгляд, достаточно определенно выражают идею о том, что заявление о расторжении договора, хотя бы и поданное посредством почты, должно поступить в банк в пределах установленного срока. В связи с чем, явно недостаточным выглядит удостоверение судами одного лишь факта отправки сообщения в пределах этого срока.

В большинстве случаев суды признают надлежащими сообщения, отправленные гражданами по адресу внутреннего структурного подразделения филиала Банка, то есть по адресу, не включенному в ЕГРЮЛ. Как правило, в силу внутренних организационных причин, сообщения, отправленные на такой адрес, не востребуются банком от почтовой службы и они возвращаются отправителю. В данном случае мы имеем дело с очередным примером преодоления в судебной практике в интересах гражданина-потребителя общих положений ст. 165.1 ГК РФ и разъяснений Верховного Суда РФ [1, с. 20].

На наш взгляд, применительно также и к этой стороне проблемы, совершенно обоснованным было бы придание юридической значимости вопросу добросовестности и разумности действий клиента банка по отправке сообщения по адресу, не включенному в ЕГРЮЛ как адрес места нахождения юридического лица или его филиала, а также не указанному в договоре в качестве адреса для направления корреспонденции.

* * * *

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 г. № 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2015. № 8.

2. Апелляционное определение Ставропольского краевого суда от 30.04.2019 г. по делу № 33-3173/2019 // СПС "КонсультантПлюс".

3. Апелляционное определение Верховного суда Республики Тыва от 26.12.2017 г. по делу № 33-2373/2017 // СПС "КонсультантПлюс".

4. Апелляционное определение Ростовского областного суда от 20.12.2018 г. по делу № 33-22670/2018 // СПС "КонсультантПлюс".

5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.12.2016 г. № 62 "О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации о приказном производстве" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2017. № 2.

6. Определение Верховного Суда РФ от 10.01.2017 г. по делу № 4-КГ16-66 // СПС "КонсультантПлюс".

7. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 г. № 54 "О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении" // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2017. № 2.

8. Белов, В.А. Юридически значимые сообщения и их значение в потребительских правоотношениях // Вестник арбитражной практики. 2017. № 2. С. 9.

9. Сделки, представительство, исковая давность: Постатейный комментарий к статьям 153 - 208 Гражданского кодекса Российской Федерации / отв. ред. А.Г. Карапетов. Москва : М-Логос, 2018. 233 с.