ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57056— 2016

РУКОВОДСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ

ИМУЩЕСТВЕННОЕ СТРАХОВАНИЕ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Общероссийским союзом общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации» (СПРФ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 сентября 2016 г. № 1089-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 1
4 Требования к договору добровольного имущественного страхования . . . 2
4.1 Общие требования к форме, порядку заключения и условиям договора . . . 2
4.2 Условия об объекте страхования . . . 3
4.3 Условия о страховых случаях . . . 5
4.4 Условия о страховой сумме . . . 7
4.5 Условия о сроке действия договора . . . 8
4.6 Условия об уплате страховой премии (страховых взносов) . . . 9
4.7 Условия об обязанностях сторон при наступлении страхового случая . . . 10
4.8 Условия о размере страхового возмещения . . . 11
4.9 Условия об ответственности сторон за нарушения условий договора . . . 12
5 Обязанности страховщика по информированию потребителя . . . 13
6 Права потребителей услуг добровольного имущественного страхования и способы их защиты . . . 15
6.1 Право на безопасность услуги . . . 15
6.2 Право на надлежащую информацию об услуге и ее исполнителе . . . 15
6.3 Право на обмен информацией со страхователем в электронной форме . . . 16
6.4 Право на надлежащее качество услуги . . . 17
6.5 Право на возмещение вреда, причиненного ненадлежащими действиями (бездействием) страховщика . . . 17
6.6 Процессуальные права потребителя при обращении за судебной защитой . . . 18
7 Организация защиты прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования . . . 19
7.1 Система органов и организаций, осуществляющих защиту прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования . . . 19
7.2 Порядок оказания правовой помощи потребителям-страхователям . . . 19
Приложение А (справочное) Полномочия государственных органов, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей услуг страхования . . . 20
Приложение Б (справочное) Ответы на некоторые типичные вопросы потребителей услуг добровольного имущественного страхования . . . 22

Введение

Деятельность по защите прав потребителей услуг добровольного страхования, в том числе добровольного страхования имущества, в настоящее время не регулируется какими-либо специальными нормативными правовыми актами, что обусловливает неоправданное разнообразие и недостаточную эффективность практик органов и организаций, осуществляющих такую деятельность — органов государственного надзора в сфере защиты прав потребителей и в области защиты прав потребителей финансовых услуг, общественных объединений потребителей, иных некоммерческих и коммерческих организаций, а также профессиональных юристов.

В настоящем стандарте на основе обобщения и систематизации обширной практики защиты прав потребителей услуг добровольного страхования имущества предлагается руководство по осуществлению деятельности в этой области, включающее определения основных понятий в области страхования имущества и защиты прав потребителей услуг имущественного страхования, общие требования к правилам и договорам добровольного страхования имущества и порядку взаимодействия страховщика и потребителя его услуг, включая организацию страховых выплат, перечень основных обязанностей страховщиков и страхователей, обеспечивающих соблюдение требований законодательства и соответствующего ему договора страхования, а также типовые образцы наиболее значимых документов, связанных с заключением договора страхования и оформлением страховой выплаты.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ. ИМУЩЕСТВЕННОЕ СТРАХОВАНИЕ

Общие требования

Guidelines for the protection of the rights of consumers of services of voluntary insurance. Property insurance. General requirements

Дата введения — 2017—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт представляет собой руководство по защите прав потребителей услуг добровольного страхования имущества, в том числе в судах, осуществляемой органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и иными организациями, оказывающими правовую помощь потребителям финансовых услуг как безвозмездно, так и за плату, и содержит требования к договорам добровольного имущественного страхования и добросовестным практикам их заключения и исполнения, а также рекомендации по действиям потребителя и (или) его защитника в случаях нарушений страховщиком прав потребителя — страхователя (выгодоприобретателя).

Стандарт может использоваться для защиты прав страхователей (выгодоприобретателей) лишь в случаях, когда добровольное имущественное страхование осуществляется исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие межгосударственные стандарты и классификаторы:

ГОСТ Р 56877—2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования»

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

3.1 **добровольное имущественное страхование физических лиц — потребителей**: Услуга, предлагаемая и (или) оказываемая страховщиком потребителям на основании договора имущественного страхования за обусловленную договором плату (страховую премию), состоящая в возмещении исполнителем этой услуги ее потребителю (физическому лицу, заключившему договор — страхователю, или иному лицу, в пользу которого заключен договор — выгодоприобретателю) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая), причиненных вследствие этого события убытков в застрахованном имуществе (страхование имущества), либо непредвиденных расходов,

Издание официальное

возникших у потребителя в связи с ненадлежащим исполнением своих обязательств его контрагентом (страхование финансовых рисков), либо гражданской ответственности потребителя за причинение вреда жизни, здоровью граждан или имуществу иных лиц, а в случаях, предусмотренных законом, также ответственности по договорам (страхование гражданской ответственности) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

3.2 **страховщик**: Юридическое лицо, получившее в установленном порядке лицензию на осуществление страховой деятельности в сфере имущественного страхования.

3.3 **страхователь**: Дееспособное физическое лицо или юридическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования.

3.4 **выгодоприобретатель**: Физическое лицо, имеющее основанный на законе, ином нормативном правовом акте или договоре интерес в сохранении застрахованного имущества, в пользу которого заключен договор страхования.

3.5 **страховая сумма**: Определенная договором страхования денежная сумма, в пределах которой страховщик обязуется выплатить страховое возмещение и исходя из которой определяется размер страховой премии.

3.6 **страховая премия**: Стоимость услуги страхования, которую страхователь обязан оплатить страховщику в порядке и в срок, которые установлены договором страхования.

3.7 **страховые взносы**: Части страховой премии, которые страхователь обязан оплатить страховщику в установленных договором страхования размерах, порядке и сроки, если данным договором предусмотрено внесение страховой премии в рассрочку.

3.8 **страховой случай**: Возможное событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести выплату страхового возмещения страхователю (выгодоприобретателю).

3.9 **страховой риск**: Риск наступления страхового случая.

3.10 **страховое возмещение**: Денежная сумма, которую страховщик в соответствии с договором страхования должен выплатить страхователю (выгодоприобретателю) при наступлении страхового случая.

3.11 **франшиза**: Предусмотренная договором страхования часть убытков страхователя (в абсолютном размере или в процентном отношении), не подлежащая возмещению страховщиком.

3.12 **страховой полис, свидетельство, сертификат, квитанция (далее — страховой полис)**: Документ, подписанный страховщиком, вручаемый страхователю на основании его письменного или устного заявления, принятие которого страхователем подтверждает заключение им со страховщиком договора страхования.

3.13 **правила страхования**: Стандартные правила добровольного имущественного страхования, общие или специальные (для страхования отдельных видов имущества или рисков), принятые, одобренные или утвержденные страховщиком либо объединением страховщиков, членом которого является данный страховщик, являющиеся в случае их применения страховщиком в конкретном договоре страхования неотъемлемой частью этого договора.

В настоящем стандарте также используются термины в соответствии со значениями, приведенными в ГОСТ Р 56877.

4 Требования к договору добровольного имущественного страхования

4.1 Общие требования к форме, порядку заключения и условиям договора

Для договора страхования законодательством предусмотрена обязательная письменная форма, которая является условием действительности договора. Договор страхования может быть заключен путем подписания сторонами одного согласованного между ними документа либо путем вручения страховщиком страхователю страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), который подтверждает заключение между ними договора страхования. Страховой полис признается формой договора страхования, если в нем определены все установленные законодательством существенные условия такого договора: имущество либо иной имущественный интерес, являющийся объектом страхования; характер страхового случая (страховых случаев); размер страховой суммы; срок действия договора.

На отношения страхователя и страховщика по договору добровольного имущественного страхования распространяются также основанные на законе общие требования к страховщику о неразглашении им сведений о страхователе и его имущественном положении, если это не вступит в противоречие с действующим законодательством, и к страхователю (выгодоприобретателю) об обеспечении им

определенных условий содержания и хранения застрахованного имущества и принятии возможных мер для недопущения возникновения страхового случая, своевременной и полной уплате страховых взносов по договорам, заключенным на условиях оплаты страховой премии в рассрочку.

Как правило, договоры страхования предусматривают также обязанность страхователя вернуть страховщику сумму страхового возмещения, выплаченную за похищенное имущество при его возврате страхователю.

Хотя действующее законодательство не обязывает к этому, добросовестные практики заключения и исполнения договоров добровольного имущественного страхования предусматривают включение в Правила страхования или стандартные формы договора также иных условий, не определенных законом, но необходимых для обеспечения прав потребителей — страхователей (выгодополучателей), таких как: размер страховой премии, сроки и порядок ее оплаты, обязанности страхователя при наступлении страхового случая и порядок их исполнения, сроки и порядок расчета и выплаты страхового возмещения, имущественная ответственность сторон за отдельные нарушения условий договора.

Отсутствие в правилах страхования и (или) договоре каких-либо из этих условий создает неоправданные риски для страхователя, поэтому следует рекомендовать потребителям не заключать договоры страхования, в которых перечисленные выше условия отсутствуют.

Договор страхования считается заключенным на условиях, содержащихся в Правилах страхования, если в договоре страхования (полисе) прямо указывается на их применение и сами Правила страхования приложены к этому договору. Вручение страхователю Правил страхования при заключении договора страхования должно удостоверяться записью в договоре.

В тех случаях, когда договор страхования заключается в пользу выгодоприобретателя, он может быть заключен без указания имени выгодоприобретателя (страхование «за счет кого следует»). При заключении такого договора страхователю должен быть выдан страховой полис на предъявителя. При осуществлении страхователем или выгодоприобретателем прав по такому договору полис должен быть предъявлен страховщику.

К условиям договора добровольного имущественного страхования относятся все условия, определенно оговоренные страховщиком в Правилах страхования либо иной стандартной форме договора страхования (страхового полиса) и (или) в ответах страхователя на письменный запрос страховщика. Если какие-либо из перечисленных в этом разделе условий, не входящих в число существенных, не определены в Правилах страхования или договоре (страховом полисе), такие Правила страхования или договор следует считать неполными, не обеспечивающими соблюдение прав потребителей и требующими уточнения прежде, чем они будут предложены потребителям.

Если договор страхования заключен при отсутствии ответов страхователя на какие-либо вопросы страховщика, страховщик не вправе впоследствии требовать расторжения договора либо признания его недействительным на том основании, что соответствующие данные ему не были известны.

Если после заключения договора страхования будет установлено, что страхователь сообщил страховщику заведомо ложные сведения об обстоятельствах, существенных для оценки страхового риска, страховщик вправе потребовать признания договора недействительным и применения последствий недействительности сделки, предусмотренных законодательством.

Заключение договора страхования в пользу выгодоприобретателя, в том числе и тогда, когда им является застрахованное лицо, не освобождает страхователя от выполнения обязанностей по этому договору, если только договором не предусмотрено иное либо обязанности страхователя не выполнены лицом, в пользу которого заключен договор.

Если по договору страхования ответственности за причинение вреда застрахована ответственность лица иного, чем страхователь, страхователь вправе, если иное не предусмотрено договором, в любое время до наступления страхового случая заменить выгодоприобретателя другим лицом, письменно уведомив об этом страховщика.

Условия договора добровольного имущественного страхования, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

4.2 Условия об объекте страхования

Объектом добровольного имущественного страхования может быть только такое имущество, иной объект имущественного интереса, в отношении которого страхователь (выгодоприобретатель) имеет основанный на законе, ином правовом акте или договоре интерес в его сохранении.

Договор имущественного страхования, заключенный при отсутствии у страхователя или выгодоприобретателя интереса в сохранении застрахованного имущества или имущественного интереса, может быть признан недействительным.

По договору страхования имущества может быть застраховано движимое и недвижимое имущество, принадлежащее страхователю (выгодоприобретателю) на праве собственности, полученное им по договору аренды (лизинга), проката, залога, имущественного найма, безвозмездного пользования (ссуды) и т. д., как все имущество или ответственность за него, так и определенная его часть.

Движимое имущество или ответственность за него считаются застрахованными только в тех помещениях или на том земельном участке, местонахождение которых указано в договоре страхования (территория страхования). Если указанная в договоре страхования территория нахождения застрахованного имущества изменяется, то страхователь (выгодоприобретатель) должен в указанный в договоре срок с момента изменения местонахождения сообщить об этом страховщику в письменной форме или другим способом, позволяющим зафиксировать это сообщение, в противном случае страховая защита в отношении данного застрахованного имущества может не действовать.

По договору страхования ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц, может быть застрахован риск ответственности самого страхователя или иного лица, на которое такая ответственность может быть возложена.

Лицо, риск ответственности которого за причинение вреда застрахован, должно быть названо в договоре страхования. Если это лицо в договоре не названо, считается застрахованным риск ответственности самого страхователя.

Договор страхования риска ответственности за причинение вреда считается заключенным в пользу лиц, которым может быть причинен вред (выгодоприобретателей), даже если договор заключен в пользу страхователя или иного лица, ответственных за причинение вреда, либо в договоре не сказано, в чью пользу он заключен.

Лицо, в пользу которого считается заключенным договор страхования, вправе предъявить непосредственно страховщику требование о возмещении вреда в пределах страховой суммы.

При определении объектов имущественного страхования в договоре страхования могут быть выделены группы объектов, не подлежащих страхованию (исключения).

Если это специально не оговорено в Правилах страхования или в договоре, страхование обычно не распространяется на такие виды имущества, как:

- наличные деньги в российской и иностранной валюте (при этом под наличными деньгами подразумеваются деньги, находящиеся в распоряжении страхователя или членов его семьи в местах постоянного или временного проживания, указанных в договоре страхования);
- акции, облигации и другие ценные бумаги;
- рукописи, планы, чертежи и иные документы, бухгалтерские и деловые книги;
- модели, макеты, образцы, формы и т. п.;
- драгоценные металлы в слитках и драгоценные камни без оправ;
- технические носители информации компьютерных и аналогичных систем, в частности магнитные пленки и кассеты, магнитные диски, блоки памяти и т. д.;
- взрывчатые вещества;
- средства транспорта, передвижные строительные, сельскохозяйственные или иные машины, мотоциклы, мопеды, прицепы; жилые вагончики, передвижные домики и их принадлежности;
- имущество, находящееся в застрахованном помещении, но которым страхователь не распоряжается на правах собственности (аренды, ответственного хранения и т. п.);
- домашние и сельскохозяйственные животные;
- здания и строения, находящиеся в стадии строительства;
- продукты питания, спиртные напитки и табачные изделия;
- имущество, изъятое из оборота или ограниченное в обороте в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По договору страхования финансового риска объектом страхования являются убытки потребителя, которые возникли вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем или продавцом товара, исполнителем работы или услуги договорных обязательств перед потребителем, либо повышения стоимости услуги, работы или товара, если такое повышение возможно в силу договора, либо его необходимости оплатить судебные расходы, либо потери работы или иного источника систематического дохода, используемого для личных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

По договору страхования гражданской ответственности объектом страхования являются убытки потребителя в связи с причинением им вреда жизни, здоровью граждан или имуществу иных лиц, а в случаях, предусмотренных законом, также ответственности по договорам.

4.3 Условия о страховых случаях

Подлежат страхованию только такие события (страховые случаи), о наступлении или невозможности наступления которых стороны не знали и не должны были знать при заключении договора страхования.

Наиболее распространенные страховые риски (события) при страховании имущества:

1. «Пожар» — повреждение или утрата (гибель) имущества вследствие возникновения огня, способного самостоятельно распространяться вне мест, специально предназначенных для его разведения и поддержания, а также воздействия на имущество возникших в результате такого огня продуктов горения (дыма и т. д.), либо высокой температуры, либо проведения правомерных действий по тушению пожара, в том числе использование автоматических систем пожаротушения.

Обычно, если это специально не оговорено в Правилах страхования или договоре, не являются страховыми случаями при страховании от пожара:

- событие, возникшее в результате перепада напряжения в сети электропитания, короткого замыкания независимо от их причины, не повлекшее возникновения огня (пламени), если эти события не вызваны пожаром;
- убытки от повреждений огнем, причиненные застрахованному имуществу в результате его обработки огнем, теплом или иного термического воздействия на него с целью его переработки или в иных целях (например, для сушки, варки, глажения, копчения, жарки, горячей обработки и т. д.).

2. «Взрыв» — повреждение или утрата (гибель) имущества вследствие взрыва газопроводов, котлов и иных емкостей или механизмов, предназначенных для хранения, транспортировки или переработки (использования) газа, употребляемого в бытовых или промышленных целях, либо взрывчатых веществ.

Не являются страховыми случаями при страховании от взрыва события, возникшие в результате незаконного хранения страхователем взрывчатых веществ.

3. «Повреждения водой» — повреждение или утрата (гибель) имущества вследствие воздействия на него воды или иной жидкости из водопроводных, канализационных, отопительных, охлаждающих систем или систем кондиционирования либо проникновение воды из соседних помещений, не принадлежащих страхователю.

Обычно, если это специально не оговорено в Правилах страхования или договоре, не являются страховыми случаями при страховании от повреждения водой события, возникшие в результате:

- проникновения атмосферных осадков (в том числе дождя, снега, града) через окна и двери, специально проделанные отверстия, не предусмотренные проектом;
- проникновения атмосферных осадков (в том числе дождя, снега, града) в строения через кровлю (включая места сопряжения водоприемных воронок с кровлей), чердачные помещения, панельные швы или отверстия, образовавшиеся из-за ветхости или строительных дефектов;
- замерзания, размораживания систем отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха, наружных и внутренних сетей водопровода, канализации строений;
- нарушения страхователем правил и сроков эксплуатации водопроводных, канализационных, отопительных и противопожарных систем.

4. «Механическое повреждение» — повреждение или утрата (гибель) имущества в результате наезда на него транспортных средств, навала судов, падения летательных аппаратов или их частей, грузов либо иных предметов, падающих с летательного аппарата, а также воздействия на застрахованное имущество воздушной ударной волны, образующейся при падении, проведения капитального ремонта или переустройства (перепланировки, переоборудования) соседних помещений, не принадлежащих страхователю; проведения строительных работ третьими лицами за пределами многоквартирного дома или строения, в котором находится объект страхования; падения осветительных опор, деревьев, строительных кранов и других строительных механизмов и т. п.

5. «Противоправные действия третьих лиц» — утрата или повреждение имущества в результате хищения (кража, грабеж, разбой), вандализма либо иного умышленного уничтожения или повреждения имущества, в том числе путем поджога, взрыва или иным опасным способом, либо попытки совершения указанных деяний.

6. Причинение ущерба, хищение или угон транспортного средства (объект страхования его владельцем или в его пользу — «Каско»).

Обычно, если это специально не оговорено в Правилах страхования или договоре, не является страховым случаем при страховании от противоправных действий третьих лиц кража имущества без незаконного проникновения в помещение.

Утрата или повреждение имущества в результате хищения (кража, грабеж, разбой) не признается страховым случаем, если ущерб причинен вследствие:

- хищения, совершенного лицами, проживающими совместно со страхователем, ведущими с ним совместное хозяйство или работающими у страхователя;

- хищения, произошедшего при отключенной или неисправной системе охранной сигнализации застрахованного объекта, если в договоре страхования оговорено наличие системы охранной сигнализации на застрахованном объекте;

- хищения имущества, находящегося вне застрахованного строения (крыша, наружные фасады строения, территория приусадебного участка), если в Правилах страхования или договоре не оговорено иное;

- утраты застрахованного имущества, не являющейся результатом хищения.

7. «Стихийное бедствие» — повреждение или утрата (гибель) имущества в результате землетрясения, бури, вихря, урагана, удара молнии, наводнения, смерча, извержения вулкана или действия природного подземного огня, оползня, селя, лавины или камнепада, а также иных опасных природных явлений, в том числе атмосферных осадков (града, ливня, снега), если эти события признаны опасными природными явлениями уполномоченным органом государственной власти.

Обычно не признается страховым случаем при страховании от стихийного бедствия:

- причинение ущерба застрахованному имуществу вследствие давления снега, за исключением выпадения снега (ливневого снега) в количестве, необычном для данной местности, но не менее 20 мм за период не более 12 часов подряд, следствием чего явилось разрушение несущих конструкций;

- воздействие грунтовых (почвенных) вод или подтопление, имеющее систематический (повторяющийся) характер.

В договор добровольного имущественного страхования может быть включено как страхование отдельных рисков, так и их сочетание, например:

а) «Пожар» + «Взрыв»;

б) «Пожар» + «Взрыв» + «Повреждение водой»;

в) «Полный пакет рисков».

Наиболее распространенные страховые риски (события) при страховании финансовых рисков:

а) Отмена или перенос рейса при авиаперевозках.

б) Отмена или перенос тура, непредвидимые расходы при его осуществлении.

в) Выявление недостатков в результате строительства, реконструкции или ремонта объектов, используемых для нужд, не связанных с препринимательской деятельностью.

г) Повышение стоимости кредита, взятого в иностранной валюте, вследствие изменения валютного курса.

д) Неспособность исполнять свои финансовые обязательства по кредитному договору.

е) Потеря работы или иного постоянного источника дохода.

ж) Банкротство физического лица.

Наиболее распространенные страховые риски (события) при страховании ответственности:

а) Причинение автотранспортным средством вреда жизни, здоровью, имуществу граждан, имуществу иных лиц, возмещение которого не покрывается страховой выплатой по обязательному страхованию автовладельцем гражданской ответственности (ОСАГО).

б) Причинение собственником жилого помещения вреда имуществу других собственников жилых помещений в многоквартирном доме.

в) Причинение вреда кредиторам физического лица вследствие его банкротства.

При определении характера наступившего события страховщиками обычно не признаются страховыми случаями события, произошедшие вследствие:

- военных действий всякого рода, гражданской войны или их последствий, народных волнений, забастовок, локаутов, конфискации, реквизиции, ареста, уничтожения или повреждения имущества по распоряжению военных или гражданских властей;

- воздействие ядерной энергии в любой форме;
- умысла страхователя (выгодоприобретателя), проживающих с ним членов семьи или работающего у него обслуживающего персонала;
- самовозгорания, брожения, гниения или других естественных свойств застрахованных предметов;
- обвала строений или части их, если обвал не вызван страховым случаем;
- кражи или расхищения имущества во время страхового случая, не застрахованного по риску утраты имущества в результате противоправных действий третьих лиц.

В том случае, если произошло увеличение страхового риска и страховщик получил уведомление об этом, он вправе потребовать изменения условий договора страхования или уплаты дополнительной страховой премии соразмерно увеличению риска.

Если при этих обстоятельствах страхователь отказывается принять предложенные страховщиком изменения условий договора страхования, в том числе о дополнительной страховой премии, страховщик вправе потребовать расторжения договора страхования и возмещения убытков, причиненных ему расторжением договора. Однако страховщик не вправе требовать расторжения договора страхования, если обстоятельства, влекущие увеличение страхового риска, к моменту согласования уже отпали.

Учитывая, что стоимость услуги страхования (страховая премия) прямо зависит от состава включенных в договор страховых случаев, а уровень защищенности имущественных интересов потребителя в значительной мере определяется полнотой застрахованных им существенных рисков, при заключении договора страхования потребителю следует оценить как целесообразность включения в договор каждого предусмотренного им страхового случая, так и обоснованность не включения в договор тех или иных страховых случаев, которые представляются потребителю достаточно актуальными для него.

4.4 Условия о страховой сумме

Определенная договором добровольного имущественного страхования страховая сумма не должна превышать действительной (рыночной) стоимости объекта страхования в месте его нахождения в день заключения договора страхования на момент заключения договора.

Действительная стоимость имущества определяется следующим образом:

а) для предметов домашнего обихода и домашней обстановки, сложной аудио-, видео- и электронной техники и электротехники, иных предметов потребления и использования — исходя из суммы, необходимой для приобретения предмета, полностью аналогичного застрахованному, с учетом износа застрахованного имущества;

б) для квартир или отдельных комнат в квартире жилого дома, отдельно стоящих жилых домов и (или) хозяйственных строений, включая элементы отделки и оборудования квартиры (дома, строений), — в размере стоимости приобретения квартир (комнат) или строительства в данной местности отдельно стоящего здания, полностью аналогичного застрахованному, с учетом износа и эксплуатационно-технического состояния застрахованного здания или сооружения;

в) для изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней — в размере оценки, устанавливаемой в соответствии с ценами на вещи такого рода и качества, обычно устанавливаемыми в комиссионной торговле ювелирными изделиями;

г) для произведений искусства и коллекций — в соответствии с оценкой эксперта, а также на основании цен на аукционных торгах произведениями искусства и антиквариата.

Действительная стоимость должна устанавливаться отдельно по каждому застрахованному предмету или совокупности предметов, указанных в страховом полисе, на основании предоставленных документов или путем экспертной оценки. При заключении договора имущественного страхования страховщик вправе произвести осмотр страхуемого имущества, а при необходимости назначить экспертизу в целях установления его действительной стоимости.

Если страховая сумма соответствует страховой стоимости, то имущество должно считаться застрахованным полностью и убытки должны возмещаться в полном объеме. Если страховая сумма меньше страховой стоимости, то страховое возмещение должно выплачиваться в пределах страховой суммы.

При страховании финансовых рисков страховая сумма не должна превышать размер убытков, которые могут быть причинены застрахованному лицу в результате наступления страхового случая.

Если страховая сумма по каким-либо причинам оказалась выше страховой стоимости (при страховании имущества) или зафиксированного в договоре покрываемого полисом размера убытков (при страховании финансовых рисков), страховщик должен потребовать немедленно уменьшить страховую

сумму до размеров страховой стоимости (размера убытков) при соответствующем пропорциональном уменьшении страховой премии. В силу закона договор имущественного страхования должен признаваться недействительным в той части страховой суммы, которая превышает действительную стоимость имущества на момент заключения договора. При этом уплаченная излишне часть страховой премии возврату не подлежит.

Если будет доказано, что завышение страховой суммы является следствием обмана со стороны страхователя, то страховщик вправе потребовать признания договора недействительным и оплаты страхователем возмещения причиненных ему убытков в размере, превышающем сумму полученной им страховой премии.

При заключении договора имущественного страхования потребителю важно убедиться в соответствии страховой суммы действительной стоимости объекта страхования, поскольку занижение страховщиком этой суммы может не позволить ему возместить причиненные страховым случаем убытки, а ее завышение может привести к полной утрате права на такое возмещение в результате признания договора страхования недействительным по требованию страховщика.

При страховании ответственности различают следующие виды ущерба:

- имущественный ущерб (вред имуществу) — стоимость ремонта для восстановления движимого и (или) недвижимого имущества, другие расходы, вызванные причинением вреда (например, расходы по транспортировке, получению кредита и др.);
- личный ущерб (вред личности) — расходы на лечение, приобретение специальных приспособлений и иной медицинской техники, наем медсестры и т.п.;
- моральный ущерб (компенсация за физические и нравственные страдания);
- претензии косвенно пострадавших (например, в случае смерти кормильца, расходы на погребение и др.).

В договорах страхования гражданской ответственности страховая сумма определяется сторонами по их усмотрению.

Договором добровольного имущественного страхования может быть предусмотрена процедура пересмотра по заявлению страхователя определенных договором страховой суммы и страховой премии в связи с проведением страхователем мероприятий, уменьшивших риск наступления страхового случая и (или) размер возможного ущерба объекту страхования, либо в случае увеличения действительной стоимости этого объекта.

В договоре страхования стороны могут оговорить размер некомпенсируемого страховщиком убытка — франшизы. Франшиза может быть условной (невычитаемой) и безусловной (вычитаемой). При установлении условной франшизы страховщик освобождается от обязанности производить выплаты, если размер убытка не превышает размер франшизы, а если убыток превышает ее размер, то страховщик оплачивает убыток полностью. При установлении безусловной франшизы страховщик освобождается от возмещения каждого убытка в оговоренном размере (в абсолютном или процентном отношении).

Включение в договор условия о франшизе обычно предусматривается Правилами страхования в ситуациях, когда страхователь при заключении договора существенно ограничен в возможности выбора страховщика. Поэтому при определении условий договора добровольного имущественного страхования о франшизе страховщик должен действовать добросовестно и не допускать злоупотребления правом, которое может выражаться в установлении условной франшизы на уровне, превышающем наиболее часто встречающиеся размеры убытков страхователя в результате наступления страхового случая.

4.5 Условия о сроке действия договора

Договор добровольного имущественного страхования может быть заключен на один год или на срок до одного или более одного года в целых месяцах, а также на время проведения работ или иных событий, в результате которых может быть причинен вред имущественным интересам страхователя в связи с наступлением страхового случая.

В соответствии с законодательством вступление договора в силу и предусмотренная им ответственность страховщика наступают с момента уплаты страхователем страхового взноса или первой его части, если иное не предусмотрено договором. Если в договоре страхования указана конкретная дата наступления ответственности страховщика (например, дата подписания договора), ответственность страховщика наступает с этой даты.

Договор страхования прекращается в случаях:

- истечения срока действия, указанного в договоре как день его окончания;
- исполнения страховщиком обязательств по договору в полном объеме (возмещение ущерба в размере страховой суммы);
- неуплаты страхователем второй части страховой премии при уплате страховых взносов в два срока;
- ликвидации страховщика в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- признания договора страхования недействительным по решению суда;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Договор страхования может быть прекращен до наступления срока, на который он был заключен, если после его вступления в силу возможность наступления страхового случая отпала, в частности в результате гибели застрахованного имущества, по причинам иным, чем страховой случай. При этом страховщик сохраняет право на часть страхового взноса пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

При досрочном отказе страхователя от исполнения договора страхования действие договора прекращается, при этом уплаченный страховщику страховой взнос не возвращается страхователю, если причиной его отказа не стали нарушения страховщиком условий договора либо в договоре не оговорено иное.

4.6 Условия об уплате страховой премии (страховых взносов)

Неуплата страхователем очередного страхового взноса в установленный договором страхования срок дает страховщику право расторгнуть договор без возврата страхователю уплаченного им страхового взноса, что делается, как правило, без предупреждения допустившего нарушение страхователя. Это становится причиной многочисленных претензий, жалоб и судебных исков потребителей, не подлежащих удовлетворению, если условиями договора не предусмотрена определенная процедура взаимодействия страховщика со страхователем, не исполнившим вовремя свое обязательство по уплате очередного страхового взноса. Поэтому потребитель заинтересован в наличии в договоре детальных условий о страховой премии и ее оплате, включая способ расчета и общий размер премии, порядок ее оплаты, а если она оплачивается в рассрочку — периодичность и предельные даты, место или способ внесения (перечисления) страховщику страховых взносов, а также действия страховщика и ответственность страхователя при просрочке очередного платежа.

После согласования размера страховой премии и периодичности регулярных платежей, потребителю перед заключением договора необходимо убедиться, что предусмотренные договором конкретные даты и способ внесения (перечисления) им очередных платежей по договору (например, электронным переводом на счет страховщика через сеть Интернет) приемлемы для него. В противном случае он вправе потребовать от страховщика предусмотреть в договоре иные, более приемлемые для него способы и даты осуществления своих регулярных платежей по договору.

Хотя законодательство это позволяет, добросовестная практика страхования не предусматривает автоматического расторжения страховщиком договора со страхователем на следующий день после пропущенного им срока очередного платежа. Поскольку просрочка может быть вызвана обстоятельствами, не зависящими от воли страхователя (выгодополучателя), в том числе наступлением страхового случая, лишившего его физической или финансовой возможности произвести платеж, иными форс-мажорными обстоятельствами, его смертью, тяжелым заболеванием, объективной невозможностью оказаться в месте, где или откуда можно совершить платеж и т. д., договором должны быть предусмотрены процедуры выяснения страховщиком причины просрочки платежа и дальнейших намерений страхователя путем установления контакта со страхователем (выгодоприобретателем). Рекомендуется предусмотреть в договоре, что в случае просрочки устанавливается период условного (ограниченного) действия договора, начиная со следующего дня после предельной даты пропущенного платежа, в течение которого все обязательства страховщика сохраняются только при условии последующего подтверждения страхователем и признания страховщиком отсутствия вины страхователя в просрочке очередного платежа. Договором может быть также предусмотрено, что в случае отсутствия такого подтверждения договор сохраняет силу при условии погашения страхователем задолженности и выплаты штрафа за такое нарушение в установленных договором разумных размерах и в соответствующие сроки.

Следует также иметь в виду, что если страховой случай произошел до даты внесения очередного платежа, уплата которого впоследствии была страхователем просрочена, факт такой просрочки

не освобождает страховщика от обязанностей по выплате страхового возмещения. Также в случае, если страховщик не воспользовался правом на расторжение договора добровольного страхования имущества в связи с просрочкой страхователем очередного платежа, он не может отказать в выплате страхового возмещения по наступившему после этого страховому случаю, однако вправе зачесть сумму просроченного страхового взноса при определении размера подлежащего выплате страхового возмещения. При этом страховщик, не выразивший свою волю на отказ от исполнения договора, вправе обратиться в суд с требованием о взыскании просроченного страхователем очередного страхового взноса.

По договорам, заключенным на срок менее одного года, размер страховой премии (взноса) может устанавливаться как пропорционально сроку страхования, так и с использованием нелинейных коэффициентов. При этом обычно неполный месяц принимается за полный.

При страховании на срок более одного года размер общей страховой премии (взноса) по договору страхования устанавливается как сумма страховых премий за каждый год и за каждый месяц сверх полного года.

Если после выплаты страхового возмещения стороны намерены заключить дополнительное соглашение с целью восстановления страховой суммы в прежнем размере, страховщик может претендовать на дополнительную страховую премию, рассчитываемую, исходя из необходимости обеспечить покрытие израсходованной части страховой суммы.

При страховании в валютном эквиваленте страховая премия (взнос) оплачивается в рублях по курсу Центрального банка Российской Федерации, установленному на дату уплаты денежных средств в кассу страховщика (представителю страховщика) или на дату перечисления денежных средств на расчетный счет страховщика.

4.7 Условия об обязанностях сторон при наступлении страхового случая

Обязанности страховщика по исполнению своих обязательств по договору добровольного имущественного страхования наступают при признании события, в результате которого причинен убыток имущественным интересам застрахованного, страховым случаем. Поскольку законодательством предусмотрена обязанность страхователя (выгодоприобретателя) уведомить страховщика о наступлении страхового случая в порядке и сроки, которые установлены договором, договор должен содержать условия о порядке и сроках такого уведомления. В случае отказа страховщика в выплате страхового возмещения со ссылкой на неполучение им такой информации в установленном порядке и в соответствующие сроки, страхователь (выгодоприобретатель) вправе оспорить такой отказ, предъявив доказательства того, что страховщик своевременно узнал о наступлении страхового случая либо что отсутствие у страховщика сведений об этом не повлияло на его возможность определить, действительно ли имел место страховой случай и какова сумма причиненного при этом ущерба.

Возлагая на страхователя обязанность по уведомлению о наступлении события, причинившего ущерб имущественным интересам страхователя, закон не требует от него одновременного представления страховщику всех документов, необходимых для признания этого события страховым случаем и оценки ущерба, подлежащего возмещению (что, как правило, требует определенного времени). Однако поскольку страхователь заинтересован в скорейшем получении страховщиком всей необходимой для этого документированной информации, ему следует проследить, чтобы в Правила страхования или договор был включен понятный ему список документов (с указанием стандартной формы каждого такого документа и органа или организации, обязанных его выдать), необходимых и достаточных для подтверждения страхового случая и оценки ущерба, подлежащего возмещению, а также максимальный (предельный) срок от момента получения страховщиком всех необходимых документов до момента выплаты страхового возмещения приемлемым для страхователя (выгодоприобретателя) способом.

Такой список документов в Правилах страхования или договоре не должен быть открытым, то есть содержать формулировки типа «и иные документы по требованию страховщика», допускающие произвол страховщика в определении состава необходимых ему документов и, следовательно, возможность затягивать выплату возмещения страхователю (выгодоприобретателю) на неопределенный срок.

Потребителям услуг добровольного имущественного страхования следует критически оценивать предложения страховщиков, отличающиеся от общепринятых в договорах данного вида обязательством выплаты страхового возмещения в значительно более короткие, чем у конкурентов, сроки. Страхователю следует оценить, сможет ли он обеспечить в столь короткий срок представление страховщику всех необходимых документов, связанных со страховым случаем. В противном случае ему следует

убедиться, что неисполнение им этого срока не приведет, согласно договору, к неблагоприятным для него последствиям.

В случае, если страховщик оспаривает действительность заключенного им договора добровольного имущественного страхования, ссылаясь на отсутствие у страхователя (выгодоприобретателя) интереса в сохранении застрахованного имущества, страхователь (выгодоприобретатель) не обязан предоставлять страховщику какие-либо документы или иным образом доказывать наличие у него такого интереса, поскольку бремя доказывания в этом случае возлагается на страховщика.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения, если докажет, что умысел лица, в пользу которого произведено страхование, был направлен на утрату (гибель), недостачу или повреждение застрахованного имущества либо создание обстоятельств, влекущих возникновение у него финансовых потерь или обязательств по выплатам третьим лицам, и что это лицо желало наступления указанных негативных последствий.

Законом предусмотрено, что страхователь должен принять все возможные меры по предотвращению или уменьшению ущерба и по спасанию застрахованного имущества, тем не менее при наступлении страхового случая вследствие грубой неосторожности страхователя или выгодоприобретателя (в том числе его халатности, неосмотрительности), страховщик может быть освобожден от выплаты страхового возмещения, только если это прямо предусмотрено законом.

К страховщику, выплатившему страховое возмещение, переходит в пределах выплаченной суммы право требования, которое страхователь (выгодоприобретатель) имеет к лицу, ответственному за убытки, возмещенные в результате страхования. Если страхователь (выгодоприобретатель) отказался от своего права требования к лицу, ответственному за убытки, возмещенные страховщиком, или это стало невозможным по вине страхователя (выгодоприобретателя), страховщик может быть освобожден от уплаты страхового возмещения полностью или в соответствующей части и вправе потребовать возврата излишне выплаченной суммы возмещения.

Если договором добровольного страхования предусмотрен восстановительный ремонт транспортного средства на станции технического обслуживания, осуществляемый за счет страховщика, то в случае неисполнения обязательства по производству восстановительного ремонта в установленные договором страхования сроки страхователь вправе поручить производство восстановительного ремонта третьим лицам либо произвести его своими силами и потребовать от страховщика возмещения понесенных расходов в пределах страховой выплаты. При этом страховщик несет ответственность за качество восстановительного ремонта в рамках страхового возмещения по договору добровольного страхования имущества, если он произведен станцией технического обслуживания по направлению страховщика.

4.8 Условия о размере страхового возмещения

Добросовестной практикой является включение в договор добровольного имущественного страхования условий о порядке оценки размера страхового возмещения по всем предусмотренным договором объектам страхования и страховым случаям, как определенных, так и не определенных действующим законодательством.

В соответствии с законодательством в случае полной гибели имущества, то есть при полном его уничтожении либо таком повреждении, когда оно не подлежит восстановлению, страховое возмещение выплачивается в размере полной страховой суммы.

Страховое возмещение не может превышать размера прямого ущерба застрахованному имуществу страхователя или третьего лица при страховом случае, если договором страхования не предусмотрена выплата страхового возмещения в определенной сумме.

Для случаев, когда страховая сумма оказывается ниже страховой стоимости имущества, коробочные полисы, как правило, предусматривают страховое возмещение «по пропорции», то есть размер возмещения сокращается пропорционально отношению страховой суммы к страховой стоимости имущества.

Если это не разъясняется страхователю до заключения договора страхования, то он, как правило, при наступлении страхового случая ожидает страхового возмещения в размере намного большем, чем это следует из правил страхования, на основе которых был заключен договор. Такая практика является недобросовестной, поскольку навязывает потребителю невыгодные для него условия, утаивая от него возможность заключить такой договор на условии страхового возмещения «по первому риску», то есть в размере расходов на восстановление поврежденного имущества, но не выше страховой суммы.

При повреждении застрахованного объекта недвижимого имущества, когда в результате страхового случая он не прекратил своего существования, но не может быть использован в первоначальном качестве, страховое возмещение рассчитывается как разница между страховой суммой и суммой от реализации страхователем остатков застрахованного имущества. Страхователь (выгодоприобретатель) в этом случае вправе отказаться от своих прав на такое имущество в пользу страховщика в целях получения страхового возмещения в размере полной страховой суммы, если такое право предусмотрено договором добровольного страхования имущества.

В том случае, когда страхователь заключил договоры страхования имущества с несколькими страховщиками на сумму, превышающую в общей сложности страховую стоимость имущества (двойное страхование), страховое возмещение, получаемое им от всех страховщиков по страхованию этого имущества, не может превышать его страховой стоимости. При этом каждый из страховщиков выплачивает страховое возмещение в размере, пропорциональном отношению страховой суммы по заключенному им договору к общей сумме по всем заключенным этим страхователем договорам страхования указанного имущества.

Условиями договора страхования может предусматриваться замена страховой выплаты компенсацией ущерба в натуральной форме в пределах суммы страхового возмещения.

Поскольку одной из распространенных причин споров о размере страхового возмещения является учет страховщиком при его расчете износа застрахованного имущества, добросовестной практикой является предоставление страхователю при заключении договора добровольного страхования имущества права выбора и включения в договор способа расчета убытков, понесенных в результате наступления страхового случая: без учета износа или с учетом износа застрахованного имущества.

При определении размера подлежащего выплате страхового возмещения страховщик вправе зачесть сумму просроченного страхового взноса, если страховой случай наступил до уплаты очередного страхового взноса, внесение которого просрочено.

4.9 Условия об ответственности сторон за нарушения условий договора

Ответственность сторон договора добровольного имущественного страхования по общему правилу может проявляться в формах возмещения убытков, причиненных другой стороне, взыскания неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда.

Поскольку стандартные формы договора (правил) страхования разрабатываются страховщиками, они всегда содержат условия об ответственности за любое нарушение условий договора страхования со стороны страхователя, но далеко не всегда — со стороны страховщика.

Основной вид нарушений условий договора добровольного имущественного страхования со стороны страхователя — неуплата в установленные договором сроки очередных страховых взносов. Хотя закон не обязывает стороны договора, а лишь разрешает им определить в договоре последствия такой просрочки, правила страхования и договоры, предлагаемые страховщиками, как правило, включают условия о безусловном праве страховщика в случае просрочки страхователем страхового взноса расторгнуть договор без какого-либо возмещения страхователю путем простого извещения его об этом факте.

Другой вид нарушений — задержка представления и (или) неполнота документов, которые страхователь должен в соответствии с договором представить страховщику для квалификации наступившего события как страхового случая и оценки размера страхового возмещения. Такие нарушения, если они не связаны с умыслом на обман страховщика, ущемляют интересы самого страхователя, страховщику же дают законную возможность не выплачивать страховое возмещение в установленный договором срок, поэтому специальные меры ответственности страхователя за него договором (правилами) страхования, как правило, не устанавливаются, за исключением условия об ответственности страхователя за злоупотребление правом, выразившееся в непредоставлении им страховщику банковских реквизитов, необходимых для безналичного перечисления страхового возмещения.

Основными видами нарушений условий договора страхования со стороны страховщика являются необоснованный отказ от выплаты страхового возмещения, необоснованное занижение размера такого возмещения, необоснованная задержка выплаты страхового возмещения вследствие наступления страхового случая. Для каждого из этих видов нарушений договором должна быть предусмотрена имущественная ответственность страховщика: условия ее наступления, размер, сроки и способы исполнения связанных с ней обязательств.

Договорным условием наступления ответственности может быть как добровольное признание страховщиком допущенного нарушения, так и решение третейского суда в пользу страхователя по его

обращению, если такой способ разрешения споров предусмотрен договором страхования. Включать в договор страхования условие о наступлении ответственности по решению суда не следует, поскольку обязательность исполнения судебного решения основана на законе и не требует подтверждения договором.

Размер и сроки исполнения обязательств страховщика в связи с его ответственностью за нарушение условий договора страхования должны соответствовать нормам законодательства о защите прав потребителей, установившим права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги и при нарушении исполнителем услуги сроков ее оказания. Применительно к услугам добровольного имущественного страхования актуальны следующие права потребителя-страхователя (выгодоприобретателя):

- на возмещение понесенных им расходов по полной или частичной компенсации своими силами или третьими лицами причитающегося ему в установленный договором срок страхового возмещения при добросовестном исполнении им своих обязательств по уплате страховых взносов и представлению необходимых документов;
- на полное возмещение убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выплаты страхового возмещения и (или) занижением размера выплаченного страхового возмещения;
- на уплату ему страховщиком пени в размере трех процентов суммы страховой премии за каждый день просрочки исполнения обязательства по выплате страхового возмещения.

Хотя эти права основаны на законе, потребителю следует добиваться включения соответствующих им мер ответственности страховщика в договор страхования.

5 Обязанности страховщика по информированию потребителя

Законодательством предусмотрено, что в целях доведения до потребителей информации о своей деятельности страховщик обязан иметь собственный сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещается следующая информация:

полное наименование, адрес (место нахождения), номера телефонов, режим работы страховщика, его филиалов и представительств;

- сведения о руководителях, об акционерах (участниках, членах) страховщика;
- сведения о правоустанавливающих документах, включая сведения об основном государственном регистрационном номере, идентификационном номере налогоплательщика, регистрационном номере в едином государственном реестре субъектов страхового дела, а также сведения о лицензии страховщика и сроке ее действия;
- перечень осуществляемых видов страхования;
- правила страхования и страховые тарифы;
- годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность страховщика и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;
- годовая консолидированная финансовая отчетность и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;
- присвоенные страховщику рейтинговыми агентствами рейтинги (в случае присвоения);
- сведения о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования;
- сведения об участии в профессиональных объединениях, союзах, ассоциациях страховщиков;
- иная информация, необходимость опубликования которой предусмотрена законодательством Российской Федерации или вытекает из обычаев делового оборота.

В финансовой отчетности страховщика важными для правильного выбора потребителя являются прежде всего сведения о его балансе, финансовых обязательствах, прибыли или убытках за последний отчетный период (с точки зрения рисков возникновения неплатежеспособности) и соотношение общих объемов собранных страховых премий и выплаченных страховых возмещений за три предыдущих года (с точки зрения снижения рисков переплаты за услугу в связи с относительно низким «коэффициентом полезного действия» страховщика).

Законом не определен состав сведений о деятельности страховщика и опыте его работы по видам страхования (п. 9), которые для массового потребителя, недостаточно ориентирующегося в финансовой отчетности, могли бы иметь решающее значение при выборе исполнителя нужной ему услуги. Как правило, на сайтах страховщиков этот раздел наполняется сведениями об известных страхователях — клиентах данной компании и застрахованных ими объектах, количественными показателями объема оказанных услуг и страховых выплат, информацией о полученных знаках общественного признания.

Потребитель же заинтересован в информации о доле завершенных за три последних года и продолжающихся по настоящее время (последний завершенный квартал года) договоров по каждому виду услуг страховщика, по которым страхователями предъявлялись страховщику претензии в связи с их ненадлежащим исполнением, и среди них доли претензий, удовлетворенных страховщиком (полностью и частично), а также о доле таких договоров, по которым страхователями подавались за тот же период судебные иски к страховщику, и доли таких исков, завершенных рассмотрением, требования по которым судом удовлетворены (полностью или в основной части) или отклонены (полностью или в основной части). Такие сведения при их наличии на сайтах всех страховщиков позволили бы потребителям сравнить риски возникновения проблем с ненадлежащим исполнением в случае заказа одной и той же услуги у разных страховщиков и трудности решения этих проблем, что для большинства российских потребителей не менее важно, чем существенные условия договра и его цена (страховая премия). Поэтому публичность такой информации стала бы значимым фактором конкуренции на рынке страховых услуг, стимулируя страховщиков исключать из своей практики зависящие от них причины претензий и судебных исков потребителей. Соответственно, добровольное включение страховщиками такой информации в состав данных, относящихся к п. 9 перечня сведений, подлежащих размещению на сайте страховщика, следует считать добросовестной практикой.

При заключении договора страхования страховщик обязан вручить страхователю договор страхования (страховой полис) с приложением Правил страхования (если они являются неотъемлемой частью договора) в установленный договором страхования срок и разъяснить страхователю содержание этих правил. На практике это, как правило, сводится к ответу на вопросы потребителя и (или) пересказу либо цитированию условий договора, в исполнении которых страхователем заинтересован страховщик, без акцентирования внимания потребителя и разъяснения его прав и обеспечивающих соблюдение этих прав обязанностей и ответственности страховщика.

Если договор добровольного имущественного страхования заключается в офисе страховой компании, здесь легко могут быть реализованы требования законодательства о письменной форме договора, согласовании сторонами его существенных условий, ознакомлении страхователя с правилами страхования, а также вручении их копии страхователю вместе с договором страхования (страховым полисом) на основании его письменного или устного заявления.

Однако при заключении договора страхования в офисе страховой компании предусмотренное действующим законодательством право страховщика произвести осмотр страхуемого имущества и при необходимости назначить экспертизу в целях определения его действительной стоимости должно быть реализовано заблаговременно, что делается страховщиками далеко не всегда. Если договор добровольного страхования имущества заключается в офисе страховщика без осмотра страхуемого имущества на стандартных условиях, при том что потребитель не препятствовал проведению такого осмотра, риски недостоверной оценки действительной стоимости застрахованного имущества несет страховщик.

Массовой практикой является заключение договоров страхования страховым агентом или страховым брокером страховщика, в функции которых входит также консультационное сопровождение потребителя-страхователя на этапах заключения, действия и прекращения договора страхования. Обычно агенты уполномочены заключать договоры страхования с ограниченными страховыми суммами и ограниченными рисками и заключают такие договоры в месте нахождения страхуемого имущества, что позволяет агенту совершить осмотр и оценить состояние и действительную стоимость объекта страхования, сделать подтверждающие его оценки фотографии.

Страховыми агентами могут быть как физические, так и юридические лица, например, банки, туристические агентства, риелторские компании, автосалоны, ремонтные мастерские. Через таких посредников страховые компании обычно реализуют договоры страхования со стандартными условиями (коробочные страховые продукты). Поскольку и для таких агентов, и для потребителей заключение договора страхования является сопутствующей сделкой по отношению к основной сделке, совершаемой в соответствии с основным профилем деятельности агента (выдача кредитов, продажа туров, недвижимости, продажа или ремонт автомобилей, бытовой техники и т. д.), и свое принципиальное решение потребитель принимает в отношении основной сделки, такие агенты нередко злоупотребляют правом, навязывая невыгодные потребителю условия страхования или вводя его в заблуждение относительно обязательности для него страхования приобретаемого имущества или связанной с ним имущественной ответственности. Поэтому в стандартных Правилах страхования и договорах, реализуемых посредством таких агентов, следует заметным для потребителей образом указывать на добровольный характер страхования и недействительность условий договора, заключенного таким агентом одновременно

с совершением им основной сделки с потребителем, ухудшающих положение страхователя (выгодоприобретателя) по отношению к условиям стандартного договора такого вида страхования.

Заключение договора страхования от имени страховщика страховым агентом или иным лицом, превысившими полномочия, указанные в доверенности, выданной страховщиком, не является основанием для освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения, если данный договор не признан недействительным в установленном порядке. Однако если страхователь при заключении договора добровольного имущественного страхования знал о том, что страховой агент или иное лицо, действующее от его имени, выходит за пределы ограничений, установленных страховщиком, сделка по требованию страховщика может быть признана судом недействительной.

6 Права потребителей услуг добровольного имущественного страхования и способы их защиты

В соответствии с действующим законодательством потребители услуг добровольного имущественного страхования имеют следующие права в этой области.

6.1 Право на безопасность услуги

Право на безопасность услуг добровольного имущественного страхования для жизни и здоровья потребителя и его имущественного положения в связи с данной услугой обеспечивается добросовестным исполнением страховщиком обязательных требований к его правовому статусу (юридическое лицо, получившее надлежащую лицензию), финансовому положению (устойчивая платежеспособность, наличие резервов) и правилам страхования (договорам), установленных законодательством, а также предусмотренной законодательством ответственностью страхователя за нарушения обязательных требований.

Одно из важнейших требований, направленных на обеспечение личной безопасности страхователя и защиту его имущественных интересов от преступных посягательств, — обязанность страховщика не разглашать полученные им в результате своей профессиональной деятельности сведения о страхователе, выгодоприобретателе, их имущественном положении и застрахованном имуществе.

Существенной угрозой для безопасности имущественных интересов потребителя услуги страхования является риск ее неисполнения и утраты денежных средств, выплаченных страхователю в качестве страховой премии, вследствие наступления его неплатежеспособности. Для минимизации такого риска законодательно предусмотрены государственное лицензирование страховой деятельности, обеспечивающее контроль соответствия страховщика законодательно установленным обязательным требованиям, государственный надзор за деятельностью страховщиков, призванный не допустить заключение новых договоров с потребителями страховщиками, имеющими признаки возможной неплатежеспособности.

Основные способы защиты права на безопасность услуг добровольного имущественного страхования в целом — это лицензирование страховой деятельности, государственный надзор за ведущими ее организациями и имущественная ответственность объединений страховщиков по обязательствам своих неплатежеспособных членов.

6.2 Право на надлежащую информацию об услуге и ее исполнителе

Право потребителя на получение достоверной информации о предлагаемых услугах и об их исполнителях в составе и объеме, достаточных для рационального выбора потребителем нужных ему страховых услуг и их исполнителей и для надлежащего исполнения своих обязательств по договору, в соответствии с законом обеспечивается обязанностью страховщика доводить до сведения потребителя общую информацию о своей организации (наименование, место нахождения, режим работы, данные о государственной регистрации), реквизитах и сроке действия ее лицензии и своевременно предоставлять ему необходимую и достоверную информацию об основных потребительских свойствах предлагаемых услуг, их стоимости и условиях приобретения, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Перечни основных потребительских свойств услуг добровольного имущественного страхования и критерии достоверности и необходимости для правильного выбора потребителя информации о них, представляемой страховщиком, законодательством не установлены, что оставляет страховщикам возможность самостоятельно формировать их в правилах страхования своих компаний и их ассоциаций

(союзов), а также посредством непубличных и неформализованных (как правило, устных или действующих «по умолчанию», через системы и образцы стимулирования) установок своим сотрудникам и страховым агентам. При этом правила страхования редко содержат положения, прямо противоречащие нормам законодательства, однако повсеместно используется недобросовестная практика наполнения правил большим объемом избыточной и малозначимой для потребителя информации, содержащей пересказ или цитирование законодательных норм и насыщенной не всегда понятными потребителю юридическими терминами, что само по себе лишает его возможности рационального выбора, не позволяя выделить и сконцентрировать внимание на необходимых именно ему в его конкретных обстоятельствах данного момента условиях предлагаемого договора. Другими проявлениями недобросовестности страховой практики является умолчание в правилах страхования (договоре) о тех или иных правах страхователя (выгодоприобретателя) и обязанностях страховщика, существенных для потребителя, а также неполнота, недостаточная определенность или отсутствие в договоре (правилах страхования) информации о способах оценки страховщиком страховой суммы и расчета размера страхового возмещения и о необходимых действиях страхователя (выгодоприобретателя) при наступлении страхового случая.

Недобросовестной является и практика введения потребителя в заблуждение относительно обязательности для него страхования имущества или имущественной ответственности в случаях, когда такая обязанность не вменена ему законом, распространенная, в частности, при обращении потребителя за потребительским или ипотечным кредитом, когда банк является агентом страховой компании и его сотрудник, оформляющий договор кредита, инструктирует потребителя о его обязанности застраховать кредит и необходимости сделать это именно в этой страховой компании.

Основные способы защиты права потребителя на надлежащую информацию — просвещение потребителей, государственный надзор в сфере финансовых услуг и в сфере защиты прав потребителей, применение к недобросовестным страховщикам мер имущественной ответственности в соответствии со ст. 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и мер административной ответственности в соответствии с ст. 14.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

6.3 Право на обмен информацией со страхователем в электронной форме

Право на создание и отправку потребителем-страхователем (выгодоприобретателем) страховщику информации — заявления о заключении договора страхования, уведомления о наступлении страхового случая, заявления об осуществлении страховой выплаты, иных документов в электронной форме для заключения договора страхования и для получения страховой выплаты, обеспечивается включением в правила страхования условий об использовании сторонами такой формы обмена юридически значимыми документами и возможностью использования страхователем (выгодоприобретателем) официального сайта страховщика в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для обмена информацией со страховщиком в электронной форме. Доступ к указанному официальному сайту страховщика для совершения перечисленных выше действий может осуществляться страхователем (выгодоприобретателем) с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

При этом информация в электронной форме, отправленная страховщику и подписанная простой электронной подписью страхователя (выгодоприобретателя), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью этого физического лица, если правилами страхования не предусмотрено иное.

Договор добровольного страхования может быть составлен в виде электронного документа. При этом в случае направления страховщиком потребителю-страхователю на основании его заявления в письменной или устной форме страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью страховщика с соблюдением требований законодательства об электронной подписи, договор добровольного страхования, составленный в виде электронного документа, считается заключенным страхователем на предложенных страховщиком условиях с момента уплаты страхователем страховой премии (страхового взноса). Потребитель-страхователь уплачивает страховую премию (страховой взнос) после ознакомления с условиями, содержащимися в договоре добровольного страхования и правилах страхования, подтверждая тем самым свое согласие заключить этот договор на предложенных страховщиком условиях.

При этом не допускается оказание услуг, связанных с заключением договоров страхования в виде электронных документов, страховыми агентами и страховыми брокерами.

6.4 Право на надлежащее качество услуги

Право на приобретение услуг надлежащего качества, то есть соответствующих обязательным требованиям к таким услугам и условиям договора и пригодных для целей, ради которых такие услуги обычно используются, применительно к услугам добровольного имущественного страхования означает, что:

- в процессе взаимодействия со страховщиком потребитель выбрал именно те услуги страхования (включая вид страхования, объекты страхования, страховые случаи, страховую сумму), в которых он нуждался и которые его устраивают;
- что заключенный потребителем договор страхования достаточно детально регламентирует права и обязанности сторон на всех этапах исполнения договора и не содержит условий, ущемляющих законные права потребителя и (или) дающих необоснованные преимущества страхователю;
- что страховщик неукоснительно исполняет свои обязательства по договору страхования при столь же неукоснительном исполнении их страхователем.

К основным видам нарушений права потребителей на надлежащее качество услуг добровольного имущественного страхования, наиболее часто встречающихся в практике защиты прав потребителей финансовых услуг, относятся:

- необоснованное навязывание потребителю страховых услуг и (или) невыгодных ему условий договора страхования, в том числе запрещенное законом обусловливание страхования одних рисков обязательным страхованием иных рисков;
- занижение размера страхового возмещения относительно вытекающего из условий договора;
- задержка выплаты страхового возмещения.

Основные способы защиты права потребителей на надлежащее качество услуг добровольного имущественного страхования — финансовое просвещение потребителей, государственный надзор, предъявление страхователем претензии страховщику, судебный иск потребителя-страхователя к страховщику.

6.5 Право на возмещение вреда, причиненного ненадлежащими действиями (бездействием) страховщика

Право на возмещение имущественного вреда и (или) убытков, компенсацию морального вреда, причиненных страхователю в результате ненадлежащего исполнения страховщиком своих обязанностей по договору, обеспечивается законодательством о защите прав потребителей и страховым законодательством, деятельностью органов государственного страхового надзора и государственного надзора в сфере защиты прав потребителей, органов и организаций, уполномоченных органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления осуществлять функции по защите прав потребителей, общественными объединениями потребителей, иными некоммерческими и коммерческими организациями, занимающимися защитой прав потребителей финансовых услуг.

В соответствии с законодательством о защите прав потребителей за нарушение прав потребителя-страхователя страховщик несет ответственность в виде возмещения в полной сумме убытков, причиненных потребителю, и выплаты неустойки (пени), установленной законом (три процента страховой премии за каждый день просрочки исполнения обязательства, но не более величины страховой премии) или договором страхования, если договор предусматривает более высокий размер неустойки (пени). Требования страхователя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению страховщиком в добровольном порядке. При этом уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают страховщика от исполнения возложенных на него обязательств по выплате страхового возмещения.

Страховщик освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что оно произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством о страховании.

Моральный вред, то есть физические и нравственные страдания, причиненные страхователю вследствие нарушения страховщиком его прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

К наиболее распространенным видам нарушений права потребителя на возмещение причиненного ему вреда относятся:

- непризнание случая страховым без веских оснований;
- отказ в страховой выплате, если страхователь не обеспечил право регресса;
- учинение страховщиком препятствий страхователю в передаче страховщику документов, подтверждающих наступление страхового случая и характеризующих причиненные им убытки;
- отказ страховщика от официального представления страхователю своего расчета размера страхового возмещения.

Имущественная ответственность страховщика за такие нарушения крайне редко предусматривается правилами страхования и стандартными договорами страховщиков, что поощряет их к подобным нарушениям. Поэтому следует считать добросовестной практику включения в договоры страхования условия об имущественной ответственности страховщика за необоснованное причинение препятствий страхователю в реализации его законных прав на возмещение вреда, причиненного ему ненадлежащими действиями или бездействием страховщика, включая злоупотребление правом с его стороны. Такая ответственность может выражаться в виде возмещения причиненных страхователю этими действиями (бездействием) убытков и компенсации морального вреда.

Основные способы защиты права потребителя на возмещение причиненного ему вреда — требования потребителей о включении в правила страхования и стандартные договоры указанного выше условия об имущественной ответственности страховщика за нарушение этого права, применение органами государственного надзора мер административной ответственности страховщиков за такие нарушения, судебные иски потребителей или в их защиту.

6.6 Процессуальные права потребителя при обращении за судебной защитой

В соответствии с действующим законодательством дела по спорам, вытекающим из договора добровольного имущественного страхования, подведомственны судам общей юрисдикции. Если в качестве истца выступает потребитель — физическое лицо, заключившее договор добровольного имущественного страхования для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, такой истец вправе:

- обращаться в суд по своему выбору по месту нахождения ответчика либо по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора;
- подавать иск в суд без уплаты государственной пошлины;
- требовать не только взыскания причитающейся ему суммы страхового возмещения, но и возмещения ему убытков, причиненных ненадлежащим исполнением ответчиком своих обязательств по договору, выплаты предусмотренной законом неустойки, компенсации морального вреда, а также взыскания с ответчика в его пользу штрафа за отказ от добровольного удовлетворения законных требований потребителя в размере половины взысканной судом суммы.

Правами на выбор суда по одному из перечисленных выше мест и на освобождение от уплаты судебной пошлины законом наделены также иные процессуальные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей: федеральный орган государственного надзора в области защиты прав потребителей и его территориальные подразделения, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей и их ассоциации (союзы).

При цене иска, не превышающей на день его подачи пятидесяти тысяч рублей, потребителю следует обращаться к мировому судье, которому подсудны такие дела, даже если одновременно с требованием имущественного характера, подсудным мировому судье, истцом заявлено требование о компенсации морального вреда, являющееся производным от имущественного требования.

При цене иска, превышающей на день подачи заявления пятьдесят тысяч рублей, а также по искам, не подлежащим оценке (например, о нарушении права потребителя на достоверную информацию), дела подсудны районному суду.

Требования страхователя об изменении или расторжении договора добровольного имущественного страхования могут быть заявлены в суд только после получения отказа страховщика на предложение страхователя изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении либо установленный законом или договором, а при его отсутствии — в тридцатидневный срок.

По спорам, вытекающим из договоров добровольного имущественного страхования, установлен двухгодичный срок исковой давности, который исчисляется с момента, когда страхователь узнал или

должен был узнать об отказе страховщика в выплате страхового возмещения или о выплате его страховщиком не в полном объеме, а также с момента истечения срока выплаты страхового возмещения, предусмотренного договором страхования.

7 Организация защиты прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования

7.1 Система органов и организаций, осуществляющих защиту прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования

Защиту прав потребителей, добровольно страхующих свои имущественные интересы, в Российской Федерации осуществляют в соответствии со своим полномочиями или правами (см. приложение А):

- Банк России (Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров);
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека — Роспотребнадзор;
- органы местного самоуправления;
- общественные объединения потребителей, их ассоциации (союзы);
- иные некоммерческие и коммерческие организации, уставам которых не противоречит оказание правовой, экспертной и иной законной поддержки потребителям-страхователям.

Полномочия или права указанных органов и общественных объединений потребителей, установленные действующим законодательством, представлены в приложении А.

7.2 Порядок оказания правовой помощи потребителям-страхователям

Правовую помощь потребителям-страхователям рекомендуется оказывать в порядке, предусмотренном национальным стандартом ГОСТ Р 56877.

При диагностике ситуации, заявленной потребителем-страхователем, необходимо прежде всего провести анализ договора страхования на предмет его соответствия обязательным требованиям, а в части, не регламентированной обязательными требованиями законодательства — его соответствия требованиям добросовестных практик, представленным в настоящем стандарте. Особое внимание при этом следует обратить на законность, достаточность и однозначность условий договора об обязанностях сторон при наступлении события, рассматриваемого страхователем как страховой случай, о способах оценки причиненных вследствие этого события убытков имущественным интересам страхователя и последующего расчета размера причитающегося ему страхового возмещения, о сроке и порядке выплаты страховщиком страхового возмещения страхователю, а также на условия об ответственности страховщика за нарушения условий договора, если они предусмотрены договором.

При необходимости подготовки по обращению потребителя-страхователя претензии (требования), жалобы (заявления), судебного иска следует руководствоваться рекомендациями и примерными образцами указанных процессуальных документов, содержащимися в ГОСТ Р 56877 и его приложениях А и В.

Приложение А
(справочное)

Полномочия государственных органов, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей услуг страхования

1. **Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров** уполномочена:

- оценивать состояние регулирования страховой сферы с точки зрения защиты прав потребителей услуг страхования и готовить предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты;
- рассматривать жалобы и обращения потребителей услуг страхования;
- применять меры принуждения к страховщикам в случае нарушения ими прав потребителей-страхователей;
- осуществлять экспертизу стандартов саморегулируемых организаций участников страхового рынка с точки зрения защиты прав потребителей услуг страхования;
- разрабатывать и осуществлять программы повышения финансовой грамотности и информированности населения об институтах и инструментах страхового рынка Российской Федерации.

2. **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)** уполномочена:

- организовывать и проводить проверки соблюдения страховщиками обязательных требований к ним и предписаний должностных лиц Роспотребнадзора и соответствия оказываемых ими услуг обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность этих услуг для жизни и здоровья потребителей и предупреждающим действия, вводящие потребителей в заблуждение, и предотвращающим причинение вреда имуществу потребителей;
- применять меры пресечения нарушений обязательных требований, выдавать предписания страховщикам о прекращении нарушений прав потребителей;
- направлять материалы о нарушении прав потребителей в Федеральную службу по надзору за страховой деятельностью для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о ее досрочном аннулировании;
- систематически наблюдать, анализировать и прогнозировать исполнение страховщиками обязательных требований в области защиты прав потребителей услуг страхования при осуществлении своей деятельности, в том числе осуществлять статистическое наблюдение, учет и анализ случаев причинения вреда потребителям вследствие недостатков оказываемых страховых услуг, включая предоставление потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации об оказываемых услугах;
- ежегодно проводить анализ и оценку эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей — страхователей своих имущественных интересов;
- выдавать страховщикам предписания о прекращении нарушений прав потребителей и обязательных требований, об устранении выявленных нарушений и проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда личности и имущественным интересам потребителей;
- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей-страхователей, рассматривать дела о таких правонарушениях и принимать меры по их предотвращению;
- направлять в уполномоченные органы материалы по нарушениям страховщиками обязательных требований для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;
- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлением о ликвидации страховщика за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;
- давать по своей инициативе либо по запросу суда или заинтересованного органа исполнительной власти официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

3. **Органы местного самоуправления** вправе:

- рассматривать жалобы потребителей-страхователей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав конкретных потребителей-страхователей или их неопределенного круга;
- при выявлении по жалобе потребителя страховщика, услуги которого опасны для имущественных интересов потребителей-страхователей, незамедлительно извещать об этом Службу Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров и (или) Роспотребнадзор.

4. **Общественные объединения потребителей, их ассоциации (союзы)** вправе:

- участвовать в разработке проектов нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей-страхователей, в том числе устанавливающих требования, обязательные для страховщиков;
- проводить независимую экспертизу безопасности и качества услуг страхования, а также достоверности информации о них, представляемой страховщиками;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей-страхователей и направлять в органы государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушения прав потребителей-страхователей для проведения проверки этих фактов и принятия мер по пресечению вывленных нарушений;
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей-страхователей с связи с их обращениями;
- распространять информацию о правах потребителей-страхователей и о необходимых действиях по защите этих прав, а также о результатах сравнительных исследований качества услуг страховщиков для потребителей-страхователей;
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности страховщиков, нарушающих права потребителей-страхователей;
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав конкретных потребителей-страхователей или их неопределенного круга;
- участвовать совместно с Роспотребнадзором в формировании открытых общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей-страхователей.

Приложение Б
(справочное)

Ответы на некоторые типичные вопросы потребителей услуг добровольного имущественного страхования

Вопрос потребителя. Застраховала квартиру по коробочному полису, который купила в салоне связи. Когда меня залили соседи сверху, страховая компания отказалась оплачивать стоимость ремонта в полном объеме, сославшись на то, что страховая сумма в моем полисе меньше стоимости отделки всей квартиры. Страховую выплату рассчитали по пропорции страховая сумма по полису к стоимости квартиры. Получились копейки. Правомерен ли такой расчет?

Ответ консультанта. Правомерен, поскольку страховщики в своих коробочных продуктах устанавливают для случаев, когда страховая сумма, установленная в договоре страхования, ниже действительной (страховой) стоимости объекта страхования, условие возмещения «по пропорции», то есть пропорционально отношению страховой суммы к действительной (страховой) стоимости. Поэтому не советуем покупать страховой полис в салонах связи и тому подобных местах, где Вы не сможете ознакомиться с важными для Вас условиями заключаемого договора, задать вопросы и получить разъяснения специалиста. Ознакомившись с условиями предлагаемого полиса в офисе страховой компании, Вы могли бы предложить страховщику заключить с Вами договор на иных, тоже стандартных условиях определения размера страхового возмещения в подобной ситуации — «по первому риску», когда страховое возмещение рассчитывается в размере фактического ущерба в пределах страховой суммы. Теперь же Вы, не получив ожидаемого результата от страховки, чувствуете себя обманутой. Однако если Вы признаете, что в этом есть и Ваша собственная вина, это, возможно, позволит Вам избежать подобных неприятностей в будущем.

Вопрос. Застраховал свою ответственность перед соседями. Когда управляющая компания меняла у меня в квартире батареи, случился залив соседей. У них сильно пострадал потолок. Страховая компания отказалась платить за ремонт, сказав, что виновата управляющая компания и платить должна она. Что мне делать, соседи грозят судом.

Ответ. Страховая компания не права. При наступлении страхового случая страховщик должен исполнить свои обязательства по договору независимо от причин, его вызвавших (если это не форс-мажорные обстоятельства, перечисленные в ее Правилах страхования). Законодательство защищает в первую очередь интересы лиц, ответственность перед которыми Вы застраховали, но при этом позволяет страховщику, выполнив свои обязательства перед ними, обратить причиненные их исполнением убытки на виновника в порядке регресса. Вам следует обратиться с жалобой в Банк России или Роспотребнадзор либо подать исковое заявление в суд, приложив документальное подтверждение отказа страховой компании либо неполучения от нее ответа на Ваше заявление о страховом возмещении по страховому случаю. Если же соседи опередят Вас со своим иском, требуйте привлечения страховой компании в качестве соответчика по их иску.

Вопрос. Я купил полис страхования на случай потери работы, когда брал кредит в банке. Через год меня уволили, заставив написать заявление по собственному желанию под угрозой увольнения по «плохой» статье. Страховая компания отказалась платить по полису. Теперь я без работы, но с кредитом. Можно ли заставить страховую компанию заплатить?

Ответ. Нет. Увольнение по собственному желанию — стандартное исключение из страхового покрытия. Нужно внимательно знакомиться с условиями договора страхования перед покупкой полиса и помнить о них, когда вероятность наступления страхового случая становится весьма высокой. Возможно, понимая, что лишитесь страхового возмещения, Вы не стали бы писать заявление по собственному желанию, а в случае необоснованного увольнения по «плохой» статье оспорили бы его в суде.

Вопрос. Когда покупала через Интернет билет на самолет, программа предложила мне застраховаться от невозврата стоимости билета при невылете, поставив галочку. Я галочку поставила. При оплате с меня списали в том числе и стоимость страховки. Через несколько дней я посмотрела правила перевозчика и оказалось, что полная стоимость билета всегда возвращается при отказе от поездки. Я сразу перезвонила в страховую компанию с просьбой вернуть деньги, так как мне такая фиктивная страховка не нужна. Страховая компания мне отказала, сославшись на то, что страховая защита действует с момента оплаты полиса и расторгнуть договор уже нельзя. Правомерен ли отказ в расторжении полиса?

Ответ. Страховая компания ввела Вас в заблуждение, ее действия незаконны, а отказ вернуть деньги неправомерен. Закон не разрешает страховать риски, которые не существуют. Так что Ваш договор страхования ничтожен с момента его заключения и потому не имеет правовых последствий, а его стороны обязаны возвратить друг другу все, что ими получено по этому договору. То есть страховщик обязан вернуть Вам незаконно полученную от Вас сумму. В противном случае Вы вправе пожаловаться в орган государственного надзора на финансовом рынке (Банк России) или на потребительском рынке (Роспотребнадзор) либо обратиться в суд. В любом случае рекомендуем проинформировать Банк России, который имеет полномочия для пресечения подобной мошеннической

практики и привлечения к ответственности осуществляющих ее лиц, чтобы защитить от обмана других покупателей авиабилетов на том же сайте.

Вопрос. Мне повредили автомобиль, который я оставила во дворе. Инспектор ГИББД оформил аварию, но дату в справке не проставил — сказал, что не знает, когда она произошла. А страховая компания из-за этого отказала мне в выплате по КАСКО. Как мне теперь быть?

Ответ. Поскольку очевидно, что повреждение автомобиля произошло в период действия договора КАСКО (если бы это произошло раньше, повреждение было бы зафиксировано в договоре), отказ страховой компании в выплате страхового возмещения по причине отсутствия даты происшествия в справке ГИБДД не только недобросовестен, но и незаконен. Получите от страховщика официальное извещение об отказе в выплате с указанием ее причины и подавайте иск в суд. Не поленитесь также пожаловаться на него в Банк России — орган государственного надзора за страховыми организациями, он вправе повлиять на Вашего страховщика угрозой административного наказания вплоть до приостановления лицензии.

Вопрос. Вот уже две недели мою машину не берут в ремонт по КАСКО, ссылаясь на перегруженность мастерской. Существуют ли какие-либо предельные сроки ремонта по страховке?

Ответ. К сожалению, в законодательстве таких норм нет. Но они обязательно должны быть в договоре страхования, если им предусмотрен восстановительный ремонт автомобиля на станции технического обслуживания, осуществляемый за счет страховщика. В случае неисполнения обязательства по производству такого ремонта в установленные договором страхования сроки страхователь вправе поручить его выполнение третьим лицам либо произвести его своими силами и потребовать от страховщика возмещения понесенных расходов в пределах страховой выплаты.

Но если в договоре страхования предусмотрен восстановительный ремонт автомобиля без указания срока такого ремонта, что является недобросовестной практикой, то Вы вряд ли получите доступ к договору между Вашим страховщиком и ремонтной организацией, где этот срок должен быть определен, и не сможете установить, нарушен ли он. Но Вы вправе оспорить как в претензионном порядке, так и в суде условие договора о «бессрочном» восстановительном ремонте и потребовать выплаты Вам страхового возмещения в денежной форме, а также обратиться с жалобой в органы государственного надзора.

УДК 366.4:366.5:366.6:366.7:368.1:368.8:006.4:006.354 ОКС 03.120; 03.080.30

Ключевые слова: услуги добровольного имущественного страхования, страхование имущества, страхование финансовых рисков, страхование имущественной ответственности, правила страхования, страхователь, страховщик, страховой полис, объект страхования, страховой случай, страховая сумма, страховые взносы, страховое возмещение, недобросовестные практики, права потребителя-страхователя, Банк России, Роспотребнадзор, общественные объединения потребителей

Редактор *П.Б. Шелищ*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 12.09.2016. Подписано в печать 22.09.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26.

Набрано в ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Издано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995, Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru