



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 18-КГ22-16-К4

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

17 мая 2022 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Асташова С.В.,
Горшкова В.В., Марьина А.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Каракян Седы Григорьевны к СПАО «РЕСО-Гарантия» о взыскании страхового возмещения, штрафа, неустойки по кассационной жалобе Каракян Седы Григорьевны на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 17 марта 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2021 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., выслушав Соколову А.Н., представителя Каракян С.Г., поддержавшую доводы кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Каракян С.Г. обратилась в суд с названным иском к СПАО «РЕСО-Гарантия», указав, что в результате дорожно-транспортного происшествия её автомобилю причинены повреждения, однако ответчик не исполнил свою обязанность по выплате страхового возмещения.

Заочным решением Туапсинского городского суда Краснодарского края от 30 декабря 2019 г. и дополнительным решением этого же суда от 7 октября 2020 г. исковые требования удовлетворены.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 17 марта 2021 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2021 г., решение суда первой инстанции отменено, исковое заявление оставлено без рассмотрения.

В кассационной жалобе ставится вопрос об отмене апелляционного определения и определения кассационного суда общей юрисдикции и об оставлении в силе решения суда первой инстанции.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П. от 8 апреля 2022 г. кассационная жалоба с делом переданы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, возражения на кассационную жалобу, Судебная коллегия находит кассационную жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со ст. 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что 8 февраля 2019 г. случилось дорожно-транспортное происшествие, в котором принадлежащий Каракян С.Г. автомобиль получил механические повреждения, виновником признано лицо, управлявшее другим автомобилем, гражданская ответственность этого лица застрахована в СПАО «РЕСО-Гарантия».

11 февраля 2019 г. Каракян С.Г. заявила СПАО «РЕСО-Гарантия» о наступлении страхового случая.

12 февраля 2019 г. страховщик осмотрел повреждённое транспортное средство и письмом от 21 февраля 2019 г. отказал Каракян С.Г. в страховой выплате, поскольку заявленные повреждения транспортного средства не могли образоваться в данном дорожно-транспортном происшествии.

Для определения стоимости восстановительного ремонта транспортного средства истец обратилась к независимому эксперту.

В соответствии с экспертным заключением от 26 марта 2019 г. размер затрат на проведение восстановительного ремонта без учёта износа составил 382 800 руб., с учётом износа – 208 900 руб.

4 июня 2019 г. истцом в адрес ответчика направлена претензия с требованием о выплате денежной суммы, предназначенной для восстановительного ремонта транспортного средства, а также расходов по оплате экспертизы, юридических услуг на составление досудебной претензии, неустойки. К претензии приложены экспертное заключение, квитанция об оплате услуг эксперта, квитанция об оплате юридических услуг (т. 1, л.д. 35, 36).

За истечением срока хранения письмо 18 июля 2019 г. вернулось отправителю (т. 1, л.д. 38, 39, 44).

Решением финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования от 14 августа 2019 г. рассмотрение обращения Каракян С.Г. прекращено на основании п. 1 ч. 1 ст. 27 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг) в связи с тем, что заявитель предварительно не обратился в СПАО «РЕСО-Гарантия» в порядке, установленном ст. 16 указанного закона.

Разрешая спор по существу, суд первой инстанции исходил из того, что истец Каракян С.Г. направила в СПАО «РЕСО-Гарантия» претензию, ответчик её не получил по независящим от истца обстоятельствам. Письмо вернулось за истечением срока хранения (т. 1, л.д. 44). Следовательно, истцом было выполнено условие о направлении страховщику претензии до обращения к финансовому уполномоченному. Суд пришёл к выводу об удовлетворении иска, возложив на ответчика обязанность по выплате истцу страхового возмещения в размере стоимости восстановительного ремонта автомобиля истца с учётом износа, согласившись с выводами судебной автотехнической экспертизы, в которой эксперт указал, что повреждения автомобиля истца являются следствием дорожно-транспортного происшествия, имевшего место 8 февраля 2019 г.

Суд апелляционной инстанции не согласился с выводом суда первой инстанции о соблюдении истцом досудебного порядка, отметив, что согласно материалам дела при направлении досудебной претензии истец указала в качестве адреса страховой компании: г. Новороссийск, ул. Новороссийской Республики, д. 14 А (л.д. 35), при этом саму претензию истец направила по другому адресу: г. Новороссийск, ул. Новороссийской Республики, д. 140. Таким образом, фактически претензия истцом ответчику не направлена.

В связи с этим суд апелляционной инстанции пришёл к выводу, что истцом не соблюден установленный федеральным законом для данной категории дел досудебный порядок урегулирования спора, и на основании

ст. 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации оставил исковое заявление Карамян С.Г. без рассмотрения.

С такими выводами суда апелляционной инстанции согласился кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение и определение суда кассационной инстанции приняты с нарушением норм действующего законодательства, и согласиться с ними нельзя по следующим основаниям.

Согласно ст. 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд оставляет заявление без рассмотрения в случае, если истцом не соблюден установленный федеральным законом для данной категории дел досудебный порядок урегулирования спора или заявленные требования подлежат рассмотрению в порядке приказного производства.

Обязательный досудебный порядок урегулирования споров из договора ОСАГО установлен абзацем вторым п. 1 ст. 16¹ и п. 3 ст. 19 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (Закон об ОСАГО).

В п. 93 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» разъяснено, что соблюдением потерпевшим обязательного досудебного порядка урегулирования споров следует считать направление и доставку претензии с приложением всех документов.

В соответствии с п. 1 ст. 165¹ Гражданского кодекса Российской Федерации заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

Претензия с приложением всех документов была направлена истцом в СПАО «РЕСО-Гарантия» по адресу: г. Новороссийск, ул. Новороссийской Республики, д. 14 А, данный адрес указан и на претензии, и на конверте (т. 1, л.д. 35, 44). Ответчик письмо с претензией не получил, оно вернулось отправителю.

Данные обстоятельства установлены судом первой инстанции.

Делая вывод о том, что претензия была направлена истцом по неверному адресу, суд апелляционной инстанции его не обосновал, не указав, на основании каких материалов дела он сделан.

Решением финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования от 14 августа 2019 г. рассмотрение обращения Каракян С.Г. прекращено в связи с тем, что к обращению не приложен ответ финансовой организации

В ст. 17 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг определены требования к оформлению обращения, которое в соответствии с ч. 1 этой статьи направляется в письменной или электронной форме и включает в себя в том числе сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии); сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии её ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора.

К обращению потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному прилагаются копии заявления в финансовую организацию и её ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора (ч. 4).

Как установлено ст. 9 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного оказывает содействие финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений, а также проверяет соответствие обращения требованиям данного закона и в случае несоответствия обращения указанным требованиям сообщает об этом потребителю финансовых услуг, направившему обращение, и даёт необходимые разъяснения. Несоответствие поступившего обращения требованиям данного федерального закона не является основанием для возврата обращения потребителю финансовых услуг.

В соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, если обращение не соответствует требованиям этого федерального закона или направлено с нарушением порядка направления обращений, установленного этим же федеральным законом, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить потребителю финансовых услуг порядок направления обращения.

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг

оформить обращение по стандартной форме, утверждённой Советом Службы и размещённой на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Согласно ч. 2 ст. 20 названного закона финансовый уполномоченный вправе запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного (ч. 3).

Непредоставление (несвоевременное предоставление) разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, не препятствует рассмотрению обращения по существу (ч. 4).

В силу ч. 2 ст. 22 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении, или об отказе в его удовлетворении.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 27 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в ч. 1 ст. 19 данного закона.

В п. 2 ч. 1 этой статьи также определено, что финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае непредоставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с данным федеральным законом, если это влечёт невозможность рассмотрения обращения по существу.

Из приведённых положений закона следует, что под рассмотрением обращения понимается комплекс действий, осуществляемых финансовым уполномоченным в связи с получением обращения потребителя финансовых услуг начиная с момента определения критериев приемлемости обращения в целях принятия его к рассмотрению, разрешения вопроса о необходимости истребования дополнительных доказательств у финансовой организации и/или об оказании содействия потребителю финансовых услуг в оформлении обращения и до прекращения рассмотрения обращения или вынесения решения финансового уполномоченного по существу спора.

Как установлено ч. 2 ст. 25 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в ч. 2 ст. 15 этого федерального закона, только после получения от

финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случаев, указанных в п. 1 ч. 1 данной статьи.

Вместе с тем согласно п. 2 ч. 1 этой же статьи потребитель финансовых услуг вправе заявлять названные выше требования и в случае прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со ст. 27 данного федерального закона.

Как следует из разъяснений по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», утверждённых Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 марта 2020 г., возможность обращения потребителя в суд в случае прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным или его отказа в принятии к рассмотрению обращения потребителя зависит от основания прекращения рассмотрения или отказа в рассмотрении обращения потребителя.

При отказе в рассмотрении или прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя в связи с ненадлежащим обращением потребителя к финансовому уполномоченному, в частности, если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном ст. 16 данного закона, если обращение потребителя содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц или его текст не поддаётся прочтению, а также в случае непредставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с данным законом, если это влечёт невозможность рассмотрения обращения по существу (пп. 2, 11, 12 ч. 1 ст. 19, п. 2 ч. 1 ст. 27 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг), обязательный досудебный порядок является несоблюдённым.

Поскольку законом не предусмотрено обжалование решений финансового уполномоченного об отказе в принятии обращения потребителя к рассмотрению либо о прекращении им рассмотрения обращения потребителя, то в случае несогласия потребителя с таким решением финансового уполномоченного потребитель, применительно к п. 3 ч. 1 ст. 25 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг, может предъявить в суд требования к финансовой организации с обоснованием мотивов своего несогласия с решением финансового уполномоченного об отказе в принятии его обращения к рассмотрению либо о прекращении рассмотрения обращения.

Если судья при разрешении вопроса о принятии искового заявления или суд при рассмотрении дела придут к выводу об обоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или

решения о прекращении рассмотрения обращения потребителя, досудебный порядок разрешения спора считается несоблюдённым, в связи с чем исковое заявление потребителя, соответственно, возвращается судьёй на основании п. 1 ч. 1 ст. 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации либо подлежит оставлению судом без рассмотрения на основании абзаца второго ст. 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

В случае необоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения потребителя досудебный порядок считается соблюденным, и спор между потребителем и финансовой организацией рассматривается судом по существу.

Учитывая изложенное, а также в целях обеспечения реализации принципа добросовестности при разрешении вопроса о соблюдении истцом досудебного порядка урегулирования спора суду надлежит оценивать обоснованность отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения о прекращении рассмотрения такого обращения.

По настоящему делу, оставляя исковое заявление без рассмотрения, суд апелляционной инстанции ограничился лишь ссылкой на несоблюдение истцом условий обязательного досудебного порядка урегулирования спора, не исследовав по существу основания несогласия потребителя финансовых услуг с решением финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения его обращения.

Суд апелляционной инстанции не учёл, что при несогласии потребителя с прекращением рассмотрения его обращения финансовым уполномоченным именно на суде в силу ст. 2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг лежит обязанность по проверке правильности установления обстоятельств, связанных с наличием или отсутствием оснований для прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовым уполномоченным.

При подаче искового заявления, а также в суде апелляционной инстанции истец указывал на несогласие с решением финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения с обоснованием мотивов своего несогласия, отмечая, что все имевшиеся у потерпевшей документы, касающиеся дорожно-транспортного происшествия, были приложены ею к обращению к финансовому уполномоченному.

Служба финансового уполномоченного при принятии обращения Каракян С.Г. не указала на несоблюдение ею каких-либо требований и не запросила дополнительных документов.

Кроме того, согласно приведённым выше положениям закона, потребитель финансовых услуг должен приложить ответ страховой компании

на заявление (претензию) только в случае его наличия, в то время как финансовая организация обязана предоставить запрошенные финансовым уполномоченным разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения такого запроса.

Финансовый уполномоченный в силу ч. 10 ст. 20 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг также наделён правом организации проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения.

Таким образом, оценив данные обстоятельства, суду апелляционной инстанции надлежало определить, препятствовало ли рассмотрению финансовым уполномоченным обращения по существу поведение потребителя или действия финансовой организации, не исполнившей возложенную на неё законом обязанность по предоставлению запрашиваемых документов, а также были ли предприняты самим финансовым уполномоченным надлежащие меры по рассмотрению обращения потребителя.

В отсутствие суждения суда апелляционной инстанции об обоснованности либо необоснованности решения финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг вывод судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда о несоблюдении Каракян С.Г. обязательного досудебного порядка урегулирования спора и, как следствие, о наличии правовых оснований для оставления искового заявления без рассмотрения, является необоснованным.

В настоящем случае судом апелляционной инстанции не были соблюдены требования о законности и обоснованности судебного акта, а потому допущенные нарушения, не исправленные кассационным судом общей юрисдикции, являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены судебных постановлений.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что принятые по делу апелляционное определение и постановление суда кассационной инстанции подлежат отмене, а дело – направлению на рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 390¹⁴–390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 17 марта 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2021 г. отменить, направить дело на рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи