



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 20-КГ21-14-К5

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

15 февраля 2022 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Киселёва А.П.,
Горшкова В.В., Гетман Е.С.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Тайгибова Хаджимурада Тайгибовича к АО «СОГАЗ» о защите прав потребителя по кассационной жалобе Тайгибова Хаджимурада Тайгибовича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Дагестан от 16 декабря 2020 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 26 мая 2021 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., выслушав представителя АО «СОГАЗ» Парфёнову И.В., возражавшую против удовлетворения кассационной жалобы, представителей уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования Тетерина Г.А. и Корнеева А.А., полагавших кассационную жалобу подлежащей удовлетворению, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Тайгибов Х.Т. обратился в суд с названным иском к АО «СОГАЗ», указав, что в результате дорожно-транспортного происшествия его автомобилю были причинены повреждения, однако ответчик не исполнил свою обязанность по выплате страхового возмещения в связи с наступившим страховым случаем.

Решением Советского районного суда г. Махачкалы от 19 мая 2020 г. исковые требования удовлетворены частично: взысканы страховое возмещение в размере 400 000 руб., моральный вред, штраф и судебные расходы.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Дагестан от 16 декабря 2020 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 26 мая 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 Кротова М.В. от 14 января 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 9 июля 2019 г. по вине водителя Гаджиева Г.М. случилось дорожно-транспортное происшествие, в результате которого автомобилю, принадлежащему Тайгибову Х.Т., причинены повреждения.

На момент произошедшего события гражданская ответственность собственника транспортного средства, которым управлял виновник дорожно-транспортного происшествия, была застрахована в АО «СОГАЗ».

19 августа 2019 г. Тайгибов Х.Т. подал в АО «СОГАЗ» претензию, приложив выполненное по его заказу заключение эксперта, а также просил возместить расходы на проведение экспертизы и уплатить финансовые санкции.

Ответа на данную претензию не поступило.

Тайгибов Х.Т. обратился к финансовому уполномоченному с требованием о взыскании страхового возмещения и расходов на проведение независимой экспертизы.

1 ноября 2019 г. финансовым уполномоченным принято решение о прекращении рассмотрения обращения Тайгибова Х.Т. ввиду отсутствия сведений о направлении страховой компанией в адрес заявителя ответа на указанную выше претензию. Финансовый уполномоченный также исходил из того, что заявителем не представлены акты осмотра, цветные фотоматериалы повреждённого транспортного средства, а также заключение эксперта о стоимости его восстановительного ремонта.

Запрос финансового уполномоченного о представлении АО «СОГАЗ» ответа на претензию Тайгибова Х.Т. страховщиком не исполнен.

Суд первой инстанции, придя к выводу о необоснованности решения финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения Тайгибова Х.Т., посчитал, что истцом соблюден досудебный порядок урегулирования спора, и частично удовлетворил исковые требования, указав, что истец имеет право на получение страховой выплаты, обязанность по осуществлению которой ответчиком в добровольном порядке не исполнена.

Отменяя решение суда первой инстанции и оставляя исковое заявление без рассмотрения, суд апелляционной инстанции пришёл к выводу, что истцом не соблюден досудебный порядок урегулирования спора, поскольку Тайгибов Х.Т. не представил финансовому уполномоченного необходимые для рассмотрения его обращения по существу документы и сведения.

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.

В ст. 17 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) 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 Закона № 123-ФЗ 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.

Таким образом, потребитель финансовых услуг после получения решения о прекращении рассмотрения обращения финансовым уполномоченным и при несогласии с этим решением вправе обратиться в судебном порядке с требованием к финансовой организации (страховщику), и предъявление суду упомянутого решения по общему правилу является доказательством соблюдения истцом досудебного порядка урегулирования спора.

При этом, 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), 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, 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 соблюдённым, 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.

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 потерпевшего документы, касающиеся дорожно-транспортного происшествия от 9 июля 2019 г., были приложены им к обращению к финансовому уполномоченному, в то время как выполненное по заказу Тайгибова Х.Т. заключение эксперта, квитанция о его оплате ранее были представлены в страховую компанию при подаче претензии.

При этом служба финансового уполномоченного не отказала потребителю финансовых услуг в принятии его обращения к рассмотрению, не указала на несоблюдение им каких-либо требований при его составлении, не запросила дополнительных документов.

Кроме того, 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, что АО «СОГАЗ» осуществлено не было.

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 бездействие самого финансового уполномоченного, не предпринявшего каких-либо мер по рассмотрению обращения потребителя, чего сделано не было.

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 Верховного Суда Республики Дагестан о несоблюдении Тайгибовым Х.Т. 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 новое 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 Верховного Суда Республики Дагестан от 16 декабря 2020 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 26 мая 2021 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи