



## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ УКРАИНЫ

Анна ИЛЬЧЕНКО,

старший преподаватель кафедры гражданских и уголовно-правовых дисциплин  
Украинского государственного университета финансов и международной торговли,  
соискатель НИИ частного права и предпринимательства имени академика Ф. Г. Бурчака  
Национальной академии правовых наук Украины

### Summary

In the article the theoretical research is providing the rights of consumer of insurance service in accordance with Ukrainian legislation. The different legal approaches in the case of dissemination the law of Ukraine «About protection of consumers» on the insurance relations are analyzed. The author is proposing own classification rights of consumer of insurance service taking into account dynamics of insurance legal relationship, various legal force of sources of legal regulation as well as extension of the consumer's status on insured-natural persons. The classification, suggested by the author, has both theoretical and practical significance.

**Key words:** consumer, consumer rights, classification of rights, consumer of insurance service, insured.

### Аннотация

В статье проводится теоретическое исследование прав потребителей страховых услуг в соответствии с законодательством Украины. Осуществляется анализ различных правовых позиций в отношении распространения Закона Украины «О защите прав потребителей» на страховые правоотношения. С учетом этих позиций автором предлагается собственная классификация прав потребителей страховых услуг, в основе которой лежит динамика страховых правоотношений, различная юридической сила источников правового регулирования, а также распространение статуса потребителя на страхователей-физических лиц. Предложенная автором классификация прав потребителей страховых услуг имеет как теоретическое, так и практическое значение.

**Ключевые слова:** потребитель, права потребителей, классификация прав, потребитель страховых услуг, страхователь.

**Постановка проблемы.** Определённая часть исследователей рассматривают страхователей в качестве потребителей страховых услуг и, соответственно, связывают вопросы защиты их прав с защитой прав потребителей. Этому в определённой степени способствовало принятие Кабинетом Министров Украины «Концепции защиты прав потребителей небанковских финансовых услуг» [1], к которым относят и страховые услуги. Однако для того, чтобы осуществлять защиту потребителей страховых услуг, необходимо, в первую очередь, определить объём и виды принадлежащих им прав.

**Актуальность темы исследования** подтверждается отсутствием фундаментальных работ, которые непосредственно посвящены правам потребителей страховых услуг. В определённой степени данные вопросы поднимались в работах Ж.О. Андрейченко [2], С.Ю. Бугаевой [3], П.Н. Гущина [4], Л.М. Сокил [5], Е.Г. Шабловой [6].

**Состояние исследования.** Вопросам защиты прав потребителей в целом посвящены работы И.А. Дудлы [7], С.Я. Фурсы [8], А.Е. Шерстобитова [9] и других.

Различные аспекты защиты прав потребителей были предметом исследований ряда диссертаций на получение степени кандидата юридических наук, среди которых: М.М. Гудыма [10], А.А.

Осетинская [11], Е.Ф. Письменная [12], Ю.Ю. Рябченко [13], Е.Ю. Черняк [14], Б.А. Шабля [15], Л.А. Шашкова [16].

**Целью** данной статьи является исследование современного состояния нормативно-правового регулирования отношений по осуществлению и защите прав потребителей страховых услуг, научных взглядов и разработок в данной сфере, а также попытка классифицирования прав данной категории субъектов.

**Изложение основного материала.** Права потребителей впервые были сформулированы в Послании Президента США Джона Ф. Кеннеди американскому Конгрессу 15 марта 1962 года. В частности, в этом документе декларировались права потребителей: на безопасность, на выбор, на информацию и право быть услышанным. В дальнейшем к этому перечню были присоединены права потребителей: на образование, на содействие экономическим интересам потребителей и защиту этих интересов, на создание общественных консьюмерских организаций, на компенсацию убытков, на здоровую окружающую среду [7, с. 39]. При этом можно утверждать, что процесс дополнения видов и объема прав потребителей не закончен до настоящего времени.

С целью эффективного урегулирования отношений по защите прав по-

требителей было принято ряд международно-правовых документов. Среди них следует выделить Хартию защиты потребителей, принятую на 25-й сессии Консультативной Ассамблеи Евросоюза 17 мая 1973 года (резолюция 543) [7, с. 39] и «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», одобренные Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 года (резолюция 39/248) [17]. Положения данных международных документов нашли своё отображение в Законе Украины «О защите прав потребителей» [18].

Однако ещё со времён своего возникновения законодательство о защите прав потребителей было ориентировано, в первую очередь, на регулирование отношений, в рамках которых удовлетворяются потребности потребителей в получении товаров. В свою очередь, отношения по предоставлению потребителям услуг, в том числе финансовых, имели вспомогательное значение. Так, А.А. Осетинская обоснованно указывала на то обстоятельство, что отношения по защите прав потребителей услуг даже не были должным образом научно исследованы [11, с.1].

Это замечание ещё более верно в отношении исследования прав потребителей финансовых услуг. При этом недостаточный уровень доктринального исследования указанной проблематики создаёт преграды в защите прав



потребителей финансовых услуг. Это подтверждается, в частности, судебной практикой рассмотрения гражданских дел, которые возникают из договоров страхования [19].

Права потребителей страховых услуг условно можно разделить на два блока. В основе первого блока лежит законодательство о защите прав потребителей, в основе второго – страховое законодательство и договор страхования.

Данное разделение прав на два блока учитывает в себе классификацию прав потребителей на универсальные и специальные, предложенную Е.Ю. Черняк [14, с.9]. Универсальные права (общие) потребителей свойственны для всех форм участия потребителя в гражданских правоотношениях и будут входить в первый блок, а специальные, а именно права потребителей при предоставлении услуг, – во второй блок.

Так, к универсальным (общим) правам потребителей страховых услуг принадлежат права потребителей, которые закреплены в Разделе II Закона Украины «О защите прав потребителей», но с рядом оговорок.

В ч. 1 ст. 4 Закона Украины «О защите прав потребителей» закреплены общие права потребителей на: защиту своих прав государством (ст. 5); надлежащее качество продукции и обслуживания (ст. 6); безопасность продукции (ст. 14); необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о продукции, её количество, качество, ассортимент, а также о её производителе (исполнителе, продавце) (ст. 15); возмещение имущественного и морального вреда, причинённого вследствие недостатков продукции (дефекта продукции), в соответствии с законом (ст. 16); обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы по защите нарушенных прав (ст. 22); объединение в общественные организации потребителей (объединения потребителей) (ст. 24).

Оговорки касаются ст. 12 и ст. 13 Закона Украины «О защите прав потребителей». В ст. 12, которая закрепляет права потребителей в случае заключения договора вне торговых или офисных помещений, указывается, что положения этой статьи не касаются договоров страхования. То есть для того, чтобы потребитель (страхователь) мог воспользоваться своими правами, он должен обя-

зательно заключать договор страхования только в офисном помещении страховщика. Таким образом, страхователь избегает риска быть обманутым, потому что на практике достаточным частыми являются случаи заключения договоров страхования со страховыми агентами в помещении, которое не имеет никакого отношения к торговым или офисным помещениям или вовсе на улице. Соответственно, в таких случаях страхователь не получает надлежащего документа, который бы подтверждал оплату им страхового платежа, что, в свою очередь, является основанием для вступления в силу договора страхования. Это касается и ст. 13 данного Закона, положения которой не применяются к договорам, заключённым на расстоянии, которые касаются финансовых услуг (к которым относятся и страховые услуги).

Также к общим правам потребителей страховых услуг можно добавить права в случае нарушения условий договора о выполнении работ (предоставлении услуг), права в случае выявления недостатков в предоставленной услуге (ст. 10), права в сфере торгового и других видов обслуживания (ст. 17), право на признание недействительными условий договора, которые ограничивают права потребителей (ст. 18), право на свободу выбора продукции (услуги), право на свободу волеизъявления (ст. 21).

К специальным правам потребителей страховых услуг относятся права, закреплённые, во-первых, в нормативно-правовых актах, которые регулируют отношения в сфере страхования, во-вторых, в договоре страхования.

Следует отметить, что в Гражданском Кодексе Украины (далее – ГК Украины) и Законе Украины «О страховании» не содержится перечень прав ни страховщика, ни страхователя. В них содержатся только их обязанности (ст. 988 и ст. 989 ГК Украины, ст. 20 и ст. 21 Закона Украины «О страховании»). Поэтому, учитывая то, что каждому праву корреспондируется соответственная обязанность, можно сделать вывод, что права страхователей в данном случае вытекают из обязанностей страховщиков.

Анализируя обязанности страховщика, которые содержатся в ст. 20 данного Закона, можно выделить следующие права страхователя:

1) на ознакомление с условиями и правилами страхования;

2) на своевременное осуществление страховой выплаты или страхового возмещения;

3) на получение неустойки (штрафа, пени), в случае несвоевременного осуществления страховой выплаты;

4) на возмещение расходов, понесённых страхователем при наступлении страхового случая относительно предотвращения или уменьшения убытков, если это предусмотрено условиями договора;

5) на перезаключение договора страхования;

6) на неразглашение сведений о нём и его имущественном положении, кроме случаев, установленных законом.

Данный перечень не является исчерпывающим, потому что условиями договора страхования могут быть предусмотрены и другие права страховщика. Традиционно к правам страхователей в договоре страхования относят права: на инициирование внесения изменений и дополнений к этому договору; на получение дубликата договора страхования в случае его утраты; на досрочное прекращение действия договора в соответствии с условиями, определёнными этим договором и Правилами страхования; назначения выгодоприобретателя для получения страховых выплат или их замены до наступления страхового случая и т. п.

Кроме этого, каждым страховщиком для каждого вида страхования отдельно разрабатываются Правила страхования, которые подлежат регистрации в Уполномоченном органе при выдаче лицензии на право осуществления соответствующего вида деятельности. Эти правила страхования также должны содержать права и обязанности сторон. Учитывая локальный характер действия Правил страхования, права потребителей данного вида страховой услуги могут существенно различаться у разных страховщиков.

Таким образом, права потребителей страховых услуг, которые относятся ко второму блоку, можно классифицировать на основании источников правового регулирования:

1) права, закреплённые в законах (ГК Украины, Закон Украины «О страховании» и т.п.);

2) права, закреплённые в подзаконных нормативно-правовых актах (По-



становления и Распоряжения КМ Украины, Распоряжения Нацкомфинуслуг);

3) права, закреплённые в локальных актах (Правила страхования);

4) права, закреплённые в договоре страхования.

Учитывая динамику страховых правоотношений, права потребителей страховых услуг (страхователей) можно условно разделить на три этапа (группы):

1) права, которые имеет потребитель до заключения договора;

2) права, которые возникают с момента заключения договора и в течение его действия;

3) права, которые возникают после наступления страхового случая.

До заключения договора потребитель страховых услуг имеет право на необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о страховой услуге, что обеспечивает возможность её сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена до приобретения услуги. Это право позволяет выделить такого субъекта, как «потенциальный потребитель», который имеет интерес к приобретению страховой услуги, но не обязан её приобретать. При наличии такого интереса он имеет право на получение информации о страховой услуге. Таким образом, поддерживаем позицию ученых, которые обосновывают преддоговорную юридическую природу права потребителя на информацию о продукции (в данном случае – о страховой услуге) [14, с.9].

Вместе с тем, право потребителя страховых услуг на информацию не исчерпывается после заключения договора страхования (учитывая комплексный характер страховой услуги и неодномоментный процесс её предоставления). Можно утверждать, что это право существует в течение всего срока действия договора.

В период действия договора потребитель страховых услуг (страхователь) имеет право на: надлежащее качество обслуживания; неразглашение сведений о нём и его имущественном положении, кроме случаев, установленных законом; перезаключение договора в случае осуществления уменьшения страхового риска или увеличения стоимости имущества; инициирование изменения и дополнения к этому до-

говору; получение дубликата договора страхования в случае его утраты; досрочное прекращение действия договора в соответствии с условиями, определёнными этим договором и Правилами страхования; назначение выгодоприобретателей для получения страховых услуг или изменения их до наступления страхового случая и т. п.

После наступления страхового случая потребитель страховой услуги имеет право на: своевременное осуществление страховой выплаты или страхового возмещения; получение неустойки (штрафа, пени), в случае несвоевременного осуществления страховой услуги; возмещение расходов, понесённых страхователем при наступлении страхового случая и направленных на предотвращение или уменьшение убытков, если это предусмотрено условиями договора.

Потребители страховых услуг также имеют право на: защиту своих прав органами государственной исполнительной власти, судебную защиту и объединение в общественные организации потребителей. Основаниями для защиты прав потребителей страховых услуг могут быть их нарушение, непризнание или оспаривание. Эти нормы подразумевают ряд мер, с помощью которых пострадавшее лицо обеспечивает право на защиту своего нарушенного права, которые в своей совокупности образуют соответствующий правовой механизм защиты прав.

Предложенная автором классификация прав потребителей страховых услуг применима, в случае распространения сферы действия Закона Украины «О защите прав потребителей», на страховые правоотношения. Эта оговорка является существенной, поскольку при решении судебных споров, касающихся данной проблематики, существуют различные правовые позиции.

Согласно первой позиции, которая высказывается Председателем Верховного Суда Украины Я. Н. Романюком, при анализе судебной практики рассмотрения гражданских дел, которые возникают из договоров страхования, Закон Украины «О защите прав потребителей» не распространяется на правоотношения, которые вытекают из Закона Украины «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности собственников назем-

ных транспортных средств» и на правоотношения добровольного имущественного страхования в соответствии с Законом Украины «О страховании» [19, с. 24]. В данном случае объём прав потребителей страховых услуг значительно сокращается.

Противоположную точку зрения высказывает судья Верховного Суда Украины Т.Е. Жайворонюк при анализе судебной практики по рассмотрению гражданских дел о защите прав потребителей. С учетом того, что деятельность страховщика подпадает под определение услуги и исполнителя, которые содержатся в ч. 1 ст. 1 Закона Украины «О защите прав потребителей», то в случае, когда договор страхования направлен на удовлетворение личных потребностей физического лица, такие правоотношения регулируются Законом Украины «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальным законом [20, с. 31-32].

Этот вывод касается и договоров имущественного страхования, в которых страхователями являются физические лица, а отношения направлены на защиту личных имущественных интересов страхователя, путём удовлетворения имущественной потребности страхователя, которая возникает или может возникнуть после наступления определённых событий.

Такая позиция закреплена и в п. 2 Постановления Пленума ВСУ «О практике рассмотрения гражданских дел по искам о защите прав потребителей», в котором указывается, что, поскольку Закон Украины «О защите прав потребителей» не определяет конкретных границ своего действия, то судам следует иметь в виду, что к отношениям, которые им регулируются, относятся, в частности, и те, которые возникают из договоров страхования [21].

Автор статьи разделяет вторую позицию, согласно с которой, в случае, когда договор страхования направлен на удовлетворение личных потребностей застрахованного физического лица, такие правоотношения регулируются Законом Украины «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальным законом. В данном случае страхователи (только физические лица) признаются потребителями и, соответственно, наделяют-



ся предусмотренными для потребителя правами. Такой подход полностью позволяет использовать предложенную автором статьи классификацию прав потребителей страховых услуг.

**Выводы.** Таким образом, на основании исследования научных взглядов и нормативно-правовых актов, в отношении определения прав потребителей страховых услуг можно сделать следующие выводы:

1) права потребителей страховых услуг не закреплены ни в ГК Украины, ни в Законе Украины «О страховании», что считаем пробелом в законодательстве Украины;

2) дискуссионной является позиция в отношении распространения на страхователя статуса потребителя, а соответственно, и прав потребителя, что, в свою очередь, даёт основания для судебных споров;

3) имеется большое количество различных по юридической силе нормативно-правовых актов, в которых могут содержаться права страхователей, что требует от потребителей страховых услуг необходимых знаний об особенностях и потребительских характеристиках страховых услуг (которые зачастую отсутствуют).

4) страхователи должны учитывать, что перечень специальных прав может варьироваться и в большой степени зависит от локальных актов страховщика.

Таким образом, предложенная автором классификация прав потребителей страховых услуг имеет как теоретическое, так и практическое значение, а приведенные выше суждения могут быть использованы в дальнейших научных исследованиях.

#### Список использованной литературы:

1. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні: Розпорядження КМУ від 3 вересня 2009 р. № 1026-р. / Офіційний вісник України від 18.09.2009. – 2009. – № 69. – с. 30.

2. Андрійченко Ж.О. Захист прав споживачів страхових послуг як напрям державного регулювання // Вестник національного технічного університета «ХПИ» [Текст]: сб. науч. тр.: темат. вып. / Харьковский политехнический ин-т, нац. техн. Ун-т. Вып. 59: Техни-

ческий прогресс и эффективность производства / отв. ред.: П. Г. Перерва, Н. И. Погорелов. – Х.: НТУ «ХПИ», 2010. – с. 6-12.

3. Бугаева С.Ю. Вопросы организации структуры для защиты прав страхователей на современном российском страховом рынке / С.Ю. Бугаева. // Страховое дело. – 2008. – №3. – С. 42-50.

4. Гушин П. Н. Гражданско-правовая защита страхователя по договору добровольного страхования автотранспортных средств. Автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Гушин П.Н. – М., 2012. – 21 с.

5. Сокил Л.М. Про необхідність уточнення поняття споживач страхових послуг // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – № 19. – с. 177 — 184.; Сокил Л. Форми і механізми інституційної охорони споживачів страхових послуг // Вісник ТНЕУ. – 2009. – № 5. – с. 293 – 302.

6. Шаблова Е. Г. Право потребителя на получении информации об услугах / Е. Г. Шаблова // Законы России: опыт, анализ, практика. – Москва. – 2010. N 5. – С. 20-24.

7. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.

8. Основи споживчих знань. Захист прав споживачів: судова та адвокатська практика: Науково-практичний посібник / С.Я.Фурса, О.О.Кармаза. – К.: Видавець Фурса С.Я.: КНТ, 2009. – 704 с.

9. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей [Текст] / Шерстобитов А.Е. – М.: Изд-во МГУ, 1993. – 144 с.

10. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг [Текст]: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Гудима Марія Мирославівна; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. – К., 2012. – 20 с.

11. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України [Текст]: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Осетинська Ганна Анатоліївна; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К., 2006. – 20 с.

12. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) [Текст]: автореф. дис... канд. юрид.

наук: 12.00.03 / Письменна Олена Пилипівна; Одеська національна юридична академія. – О., 2006. – 19 с.

13. Рябченко Ю.Ю. Судовий захист прав споживачів [Текст]: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Рябченко Юрій Юрійович; НДІ приватного права і підприємництва Академії правових наук України. – К., 2009. – 19 с.

14. Черняк О.Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу [Текст]: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Черняк Олена Юріївна; Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва Національної академії правових наук України. – К., 2011. – 20 с.

15. Шабля Б.А. Права потребителів при виконанні работ (оказании услуг) и их защита: Автореф. дис... канд. юрид. наук. – Омск, 1999. – 25 с.

16. Шашкова Л.А. Права потребителей и их защита в Российской Федерации гражданско-правовыми средствами [Текст]: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Л. А. Шашкова; Казанский государственный университет им. В.И. Ульянова-Ленина; Казанский государственный университет им. В.И. Ульянова-Ленина. – Казань, 2004. – 24 с.

17. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: [http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_903)

18. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – Ст. 379.

19. Романюк Я.М., Мельник З.П. Судова практика розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування. // Вісник Верховного Суду України. – 2011. – № 8(132). – с. 12 – 28.

20. Жайворонок Т.Є., Павловська С.В. Судова практика розгляду цивільних справ про захист прав споживачів. // Вісник Верховного Суду України. – 2013. – № 1(149). – с. 15 – 32.

21. «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» Постанова Пленуму ВСУ № 5 від 12.04.1996. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>