

Х•О•З•Я•Й•С•Т•В•О

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ
ЮРИДИЧЕСКИЙ
ЖУРНАЛ

ISSN 0134 - 2398

и ПРАВО

1' 2011

В Н О М Е Р Е

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ	Э. ГАВРИЛОВ. <i>О правовой охране селекционных достижений</i>	3
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ	А. ЭРДЕЛЕВСКИЙ, Ю. ТЕЛКЕ. <i>Актуальные вопросы защиты деловой репутации юридических лиц</i>	12
ДОГОВОРЫ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА	А. АРТАМОНОВ, С. ДЕДИКОВ. <i>Основные проблемы правового регулирования перестраховочных отношений</i>	18
	И. ТОРРЕС ОРТЕГА. <i>Убытки лизингодателя: битва продолжается?</i>	35
ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ	Ю. ФОГЕЛЬСОН, С. РУМЯНЦЕВ. <i>Защита интересов потребителей на финансовых рынках средствами «мягкого права»</i>	42
АНТИМОНОПОЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО	К. ТОТЬЕВ. <i>Правовая природа предписания антимонопольного органа</i>	54
БАНКОВСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	А. СЕЛИВАНОВСКИЙ. <i>Соглашения в проекте по реструктуризации</i>	62
	С. КАРЧЕВСКИЙ. <i>Реорганизация кредитных организаций в форме присоединения</i>	70
РЫНОК ЦЕННЫХ БУМАГ	Н. УДАЛЬЦОВА. <i>Правовая природа договора, заключаемого между инвестором и эмитентом в процессе первичного публичного предложения (размещения) ценных бумаг</i>	78
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О БАНКРОТСТВЕ	Е. СТЕПАНОВА, Т. КАШИРИНА. <i>Субсидиарная ответственность контролирующих должника лиц: опыт и перспективы</i>	84
	Е. ТИРСКАЯ. <i>Преимущественное право на приобретение имущества должника — сельскохозяйственной организации</i>	88
ТЕОРИЯ ПРАВА	В. ГРУЗДЕВ. <i>Проблемы возмещения убытков</i>	92
ОПЫТ ПРАВООПРЕДЕЛЕНИЯ	С. ГРИШАЕВ. <i>Доверительное управление автомобильными дорогами общего пользования федерального значения</i>	101
	Н. КОСТЮК. <i>Значение регистрации в стабилизации положения приобретателя</i>	104

ТОЧКА ЗРЕНИЯ	В.АЛЕКСЕЕВ. <i>Недвижимое имущество в уставном капитале юридических лиц</i>	109
ПРЕДПРИЯТИЯ И НАЛОГИ	М.ЖУЖЖАЛОВ. <i>Конструкции прощения долга в свете их налоговых последствий</i>	114
СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА	О.КУЗНЕЦОВА, И.ШИЛОВ. <i>Способы защиты гражданских прав участников торгов</i>	120

ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ И АВТОРОВ!

Адрес электронной почты
редакции журнала «Хозяйство и право» —

hozpravo@sovintel.ru

<http://www.hozpravo.ru>

Это наша Web-страница.

Адрес редакции:

115446, Москва, Коломенский проезд, д. 14

**Телефоны: (495) 225-8305, (495) 225-8306,
8 (903) 728-92-36 (моб.)**

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:

**Т. ПЕТРОВА /главный редактор/,
Т. БРАГИНСКАЯ, М. ПИЛИЧЕВСКАЯ, М. ЮКОВ**

Подписано к печати 24.12.2010.

Заказ № 2983

Адрес редакции:

**115446, Москва, Коломенский проезд, д. 14
Тел./факс: (495) 225-8305**

Отпечатано в ОАО Типография «Новости»
105005, Москва, ул. Фридриха Энгельса, д. 46

© «Хозяйство и право», 2011 ®

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

Защита интересов потребителей на финансовых рынках средствами «мягкого права»*

АННОТАЦИЯ

В статье рассматривается проблемы, возникающие при регулировании защиты прав потребителей финансовых услуг, и предлагается новое средство защиты их интересов — институт «мягкого права».

Авторы утверждают, что существующие правовые механизмы не справляются с регламентацией отношений между финансовыми компаниями и их частными клиентами, что способствует ущемлению прав последних. Причиной является «кризис классических принудительных мер», то есть ситуация на рынках, при которой: во-первых, суровые санкции редко применяются к финансовым компаниям во избежание негативных последствий для экономики; и, во-вторых, эффективность санкций снижается при помощи различных схем оптимизации риска юридической ответственности. В то же время увеличивается значение другого риска — возможности утратить доверие клиентов, на котором основано их рыночное поведение («ограниченная рациональность»).

Авторы описывают основные достоинства и недостатки доктрины «мягкого права» со ссылками на труды иностранных юристов, намечают направление дальнейшего исследования.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: «мягкое право», кризис доверия, защита прав потребителей, финансовые услуги.

ANNOTATION

The article deals with the problem of regulation of the financial services consumers' rights protection and examines approaches the "soft law" institution as a new method of protection of their interests.

The authors assert that contributory to the infringements of retail clients' rights, the existing legal mechanisms cannot cope with regulation of relations between these clients and the financial companies due to the "coercive actions crises", i. e. the market situation with the following features: first of all, harsh sanctions are imposed upon the financial companies rarely to avoid adverse economic effects; and, secondly, the efficiency of sanctions is decreased with different schemes of legal liability risk management. Meanwhile, so far as the clients' market behaviour depends on their confidence ("rationality limitations"), the probability of losing clients' trust that is another business risk becomes more significant.

The authors conclude the article with the description of main pros and cons of the "soft law" doctrine based on foreign lawyers' papers and trace further line of the research.

KEY WORDS: "soft law", credibility crises, consumer protection, financial services.

Все большее число граждан во всем мире вовлекается в деятельность финансовых рынков, и Россия в этом отношении не исключение. Такая ситуация наблюдается относительно недавно (последние 20–30 лет), и средства защиты интересов клиентов финансовых организаций (банков, страховщиков, инвестиционных брокеров, инвестиционных и пенсионных фондов и т. д.) пока находятся в процессе становления.

Актуальность проблемы защиты интересов граждан, вовлеченных в деятельность финансовых рынков, настолько велика, что Всемирный банк реализует специальный проект по исследованиям защиты прав потребителей финансовых услуг в разных странах. В настоящее время уже готовы доклады по девяти странам, в том числе по России¹.

* В работе использованы результаты, полученные в ходе выполнения проекта «Мягкое право в российском правовом порядке» в рамках программы Научный фонд ГУ-ВШЭ в 2011 году (грант №11-04-0002). Работа выполнена при информационной поддержке ЗАО «КонсультантПлюс».

¹ Подробную информацию об этих исследованиях и о вовлеченности граждан в разных странах в деятельность финансовых рынков можно найти на Интернет-сайте Всемирного банка www.worldbank.org

Интересы потребителей финансовых услуг защищены в России не слишком хорошо и нарушения их прав весьма распространены. Вот характерный пример. В 2009 году Управление Роспотребнадзора по Московской области осуществило проверку соблюдения законодательства о защите прав потребителей при выдаче кредитов. В результате на 9 из 11 проверенных банков (то есть около 80 процентов) были заведены дела об административных правонарушениях². У такой ситуации две причины. Рассмотрим их.

1. Первая связана с тем, что институт защиты прав потребителей в России появился относительно недавно и законодательство в этой сфере еще только формируется.

Нам уже приходилось писать о качестве отечественного законодательства о защите прав потребителей применительно к сфере финансовых услуг³. В указанных отношениях еще не сложился терминологический аппарат. Например, понятие «финансовые услуги» пока в законодательстве и доктрине не устоялось. Подробно этот вопрос исследовался в предыдущих работах⁴. В рамках настоящей статьи мы будем обозначать этим термином финансовое посредничество в любом его проявлении. Иными словами, речь идет о деятельности финансовой организации, аккумулирующей денежные средства одних субъектов для их последующего предоставления другим субъектам. Характерными примерами могут быть инвестиционные отношения (в том числе банковский вклад и кредит), страхование и некоторые другие.

Важно и то, что до сих пор нет ясности, какие типы отношений следует причислять к потребительским. Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон) не был (и в принципе не мог быть) рассчитан на регламентацию финансового посредничества, поскольку и само такое посредничество еще недостаточно развито. Закон хорошо справляется с регулированием товарных отношений, например, в продовольственном магазине. Эффективные средства защиты есть и у заказчиков бытовых работ и услуг, что подтверждается сложившейся судебной практикой. Проблемы начинаются, как только в «потребительскую корзину» попадают более сложные «продукты», в частности такие, как финансовые услуги.

Как следует из п. 1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», при соблюдении ряда условий физические лица, приобретающие финансовые услуги, могут считать себя потребителями и рассчитывать на адекватную защиту нормами законодательства РФ. Но к большинству финансовых услуг применяются лишь общие положения Закона из главы I (на основании ст. 39)⁵. Более подробное регулирование, прежде всего в части ответственности финансовой организации, должно обеспечиваться нормами специального законодательства, но на деле они часто оказываются недостаточно разработанными или не существуют вовсе. В качестве примера можно привести Закон РФ от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации», который не содержит норм об ответственности страховщика перед клиентами. Отсутствуют они и в главе 48 ГК РФ, посвященной договору страхования. Поэтому, как следует из разъяснения Верховного Суда РФ в решении от 28 апреля 2004 года № ГКПИ04-418, граждане, страхующие свою автомашину от угона или дачу от пожара, не имеют какой-либо специальной

² Информация о результатах проверки банков // Официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Московской области: <http://50.gospotrebnadzor.ru/press/release/19751/>

³ Защита прав потребителей финансовых услуг / Отв. ред. Ю. Б. Фогельсон. — М.: НОРМА-ИНФРА-М, 2010.

⁴ Защита прав потребителей финансовых услуг, с. 72–77; Фогельсон Ю. Б. К вопросу о понятии «финансовые услуги» // Предпринимательское право. Вызовы времени / Отв. ред. О. М. Олейник, Ю. Б. Фогельсон. — М.: ГУ-ВШЭ, 2009, с. 207–228

⁵ Подробнее по этому вопросу см.: разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях», утвержденные приказом Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20 мая 1998 года № 160.

защиты и могут полагаться только на главу I Закона и общие нормы ГК РФ. Позднее Верховный Суд РФ изменил свою точку зрения и вообще отказался от применения Закона (даже главы I) к договорам имущественного страхования⁶. Если подход, изложенный в решении 2004 года, был понятен, так как опирался на ст. 39 Закона, то последующее его изменение в 2008 году Верховный Суд РФ, по существу, никак не обосновал, что вызывает особое недоумение.

Таким образом, для регулирования потребительской защиты на финансовых рынках норм общего Закона недостаточно, необходимо специальное законодательство. Но оно нередко отстает от новых видов предлагаемых гражданам услуг. К примеру, Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее — Закон о долевом строительстве) стал своеобразной реакцией государства на массовые нарушения прав дольщиков и возникающие в связи с этим судебные разбирательства⁷. Но и специальный закон в течение длительного времени не мог эффективно регламентировать сложившиеся отношения.



В комментарии к Закону о долевом строительстве С. Гришаев указывает: «Нельзя не отметить некоторую непоследовательность законодателя, который то не защищает в должной мере права дольщиков, то делает закон чрезмерно жестким по отношению к застройщикам, что приводит к уменьшению количества желающих заниматься строительством»⁸.

Принятие Федерального закона от 5 марта 1999 года № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» также было «обусловлено рядом обстоятельств социально-экономического и правового характера, включая необходимость устранения правовых пробелов в законодательстве, связанных с защитой прав и законных интересов инвесторов»⁹.

2. Вторая причина обусловлена пробелами в законодательстве, которые представляют собой самостоятельную проблему, возникающую как из-за отсутствия опыта регулирования подобных отношений, так и из-за того, что в сфере финансовых услуг законодательство просто не успевает за появлением в обороте новых инструментов.

В заключаемых на финансовых рынках договорах распространены условия, которые формально не нарушают действующее законодательство и даже основаны на принципе свободы договора, но фактически направлены на ущемление интересов потребителей. Наиболее эффективным средством защиты от таких условий принято считать институт добросовестности.



В праве Европейского Союза существует специальный термин *unfair terms*, который чаще всего переводится как «несправедливые договорные условия». Директива Совета Европейских Сообществ от 5 апреля 1993 года № 93/13/ЕЕС¹⁰ «О несправедливых условиях в потребительских договорах» (далее — Директива), которой и введен этот термин, объясняет, почему эти условия несправедливы: «Условие договора, которое не обсуждалось индивидуально, должно рассматриваться в качестве несправедливого, если в нарушение требования добросовестности оно вызывает значительное несоответствие в правах и обязанностях сторон, вытекающих из дого-

⁶ Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 2008 года, утв. постановлением Президиума ВС РФ от 28 мая 2008 года.

⁷ Обобщение практики было проведено Верховным Судом РФ еще до вступления в силу Закона о долевом строительстве. В нем, в частности, предлагается применять нормы Закона о защите прав потребителей к отношениям долевого строительства. — См.: Обобщение практики рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов, утвержденное Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ.

⁸ Гришаев С. П. Комментарий к Федеральному закону от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс», 2008.

⁹ См.: Комментарий к Федеральному закону «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» / Под ред. В. А. Вайпана. — М.: Юстицинформ, 2008, с. 1.

¹⁰ Council Directive No. 93/13/EEC of 5 April 1993 "On unfair terms in consumer contracts" // Official Journal of the European Union, 21.04.1993, L 95.

вора, в ущерб потребителю». Борьба с несправедливыми договорными условиями является одним из приоритетов в деле защиты прав потребителей.

Европейский метод защиты от таких условий состоит в том, что Директива и законодательство стран-участниц устанавливают критерии для оценки добросовестности, на основании которых суд анализирует содержание соглашений, заключенных между сторонами, в каждом конкретном случае. Согласно Директиве суд должен проанализировать: 1) силу рыночных позиций сторон; 2) наличие у потребителя стимулов согласиться на условия договора; 3) наличие/отсутствие специального заказа потребителя на поставку ему услуг; 4) степень справедливости, с которой исполнитель действует в отношении с потребителем, чьи законные интересы он должен принимать во внимание. Наиболее типичные несправедливые условия содержатся в «черном списке», приложенном к Директиве.

Как показывает практика, этот довольно удачный подход имеет все же два серьезных недостатка: 1) предполагается, что спор будет решен в судебном порядке, что обременительно для потребителя; 2) эффективность работы системы зависит от судебного усмотрения, но суды по ряду причин далеко не всегда готовы работать с оценочной категорией «добросовестность» на базе норм права ЕС. К примеру, суды должны не только признавать несправедливое условие ничтожным, но и давать понять сторонам, какое условие является справедливым. В противном случае одно несправедливое условие будет тут же заменено на другое такое же: «Несправедливые условия похожи на гидру: как только отрубишь одну голову, на ее месте сразу вырастут новые». Такой подход суда особенно важен в тех правовых системах, где существует доктрина судебного прецедента. Как указано в одном из отчетов Еврокомиссии, весьма распространена практика, когда «суд признает несправедливым условие о том, что за неисполнение потребителем своих обязательств он уплачивает неустойку в размере 50 % от цены договора. При этом суд воздерживается от указания приемлемого размера неустойки — 10 %, 20 %, 40 % или вообще ничего»¹¹.

В отечественном законодательстве пока отсутствуют эффективные средства борьбы с подобными условиями договоров¹².

Пробелы в специальном законодательстве, особенно касающиеся договорных отношений на рынке, нередко восполняются общими нормами, которые не могут учитывать всей специфики конкретного вида финансовых услуг. В итоге защиты интересов потребителей не происходит, а выигрывает противоположная сторона.

Хорошей иллюстрацией служит ситуация, возникшая на рынке кредитования. С целью оптимизации рисков банки включали в договоры с заемщиками условия об обязательном страховании, причем только в тех страховых компаниях, которые заключили соглашения о сотрудничестве с банком. Роспотребнадзор усмотрел в этой практике нарушение п. 2 ст. 16 Закона: «Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)». Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) тоже не осталась в стороне и признала условия об обязательном страховании противоречащими п. 5 ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (навязывание контрагенту невыгодных для него условий), а соглашения между банками и страховыми компаниями — нарушающими подп. 8 п. 1 ст. 11 того же Закона (создание препятствий для доступа на рынок хозяйствующим субъектам). В итоге значительное количество банков и страховых компаний были привлечены к ответственности¹³.

Банк «ВТБ 24», предоставлявший ипотеку только при условии страхования жизни и здоровья заемщика (в дополнение к страхованию квартиры), постарался избежать ответственности и устранил нарушения в добровольном порядке. Он разрешил клиентам не заключать договор страхования жизни и здоровья, но это повысило экономический риск невозврата долга. Для компенсации риска банк был вынужден существенно поднять ставки по кредиту для тех заемщиков, которые решили ограничиться страхованием

¹¹ Report of the European Commission "On the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts", 27.04.2000, p. 24.

¹² Подробно об этом см.: Фогельсон Ю. Несправедливые (недобросовестные) условия договоров // Хозяйство и право, 2010, № 10, с. 29–55.

¹³ Минакова С. Л. Легализация соглашений между банками и страховыми компаниями // Регламентация банковских операций. Документы и комментарии, 2009, № 4.

квартиры, что, по мнению ряда специалистов, превышает их расходы на страхование жизни и здоровья¹⁴.

Таким образом, во многих ситуациях законодательные меры не способны в полной мере защитить интересы потребителя или нормы права отсутствуют вовсе. Но эту причину дефектов в защите интересов потребителей финансовых услуг можно устранить если не полностью, то в значительной степени. Опыт регулирования со временем приходит, в правовом порядке создаются соответствующие инструменты. Как мы видим на примере несправедливых условий договоров, наши западные соседи в целом с этим справляются.

Дефектность защиты интересов потребителей в современных сложных финансовых отношениях обусловлена и другими, более глубокими явлениями, действие которых нельзя сгладить простым накоплением опыта регулирования.

Имущественная ответственность, лежащая в основе всех современных средств защиты интересов потребителей, стала в значительной степени утрачивать свою эффективность. Это верно, даже если под ответственностью понимать любое «применение к виновному лицу мер государственного принуждения за совершенное правонарушение»¹⁵.

Обычно мерами ответственности для юридических лиц принято считать неустойки, проценты, взыскание убытков, административные штрафы. Но некоторые исследователи предлагают также относить к таким мерам приостановление и отзыв лицензии¹⁶, хотя судебная практика относит их не к мерам ответственности, а к «специальным предупредительным мерам, непосредственно связанным со спецификой деятельности, при осуществлении которой могут затрагиваться конституционные права и свободы, а также права и законные интересы других лиц» (см. п. 20 постановления Пленума ВАС РФ от 2 июня 2004 года № 10 «О некоторых вопросах, возникших в судебной практике при рассмотрении дел об административных правонарушениях»). В качестве меры ответственности рассматривается и принудительная ликвидация юридического лица¹⁷. Столь широкий подход к ответственности позволяет причислить к ней и взыскание судебных расходов с проигравшей стороны.

Но даже таким образом понимаемая юридическая ответственность не обеспечивает в настоящее время адекватную защиту прав потребителей на финансовых рынках.



Для того чтобы показать это, рассмотрим в историческом плане, как менялись требования к поведению на рынке крупных компаний в отношении потребителей и соответственно — средства принуждения их к выполнению этих требований.

В течение длительного времени (по крайней мере до Великой депрессии 1929–1933 годов) считалось, что все участники оборота стремятся максимизировать собственную выгоду, и именно такое поведение признавалось нормальным и поощрялось правом. Человеку того времени не нужно было задумываться о том, как его поведение влияет на окружающих, он был индивидуалистом.

Естественно, будучи разумным и рациональным участником оборота, такой индивид должен обладать свободой, то есть «присущей человеку возможностью делать все, что не причиняет ущерба правам другого; ее основу составляет природа, а ее правило — справедливость» (определение из ст. 6 французской Декларации прав человека и гражданина 1793 года)¹⁸. Свобода предполагает и равноправие всех участников оборота — они должны иметь одинаковые возможности достигать своих целей

¹⁴ Мошкович М., Семенова М. Защита от потребителей // ЭЖ-Юрист, 2009, 18 сентября, № 37.

¹⁵ Алексеев С. С. Право. Азбука. Теория. Философия. Опыт комплексного исследования. — М.: Издательская группа НОРМА-ИНФРА, 1998, с. 83.

¹⁶ Губин Е. П., Михайлов Н. И. Отзыв лицензии у кредитной организации как мера юридической ответственности // Вестник Арбитражного суда города Москвы, 2006, № 9, с. 21–31.

¹⁷ Подробнее об этом см.: Белых В. С. Правовое регулирование предпринимательской деятельности в России. — М.: Проспект, 2005, с. 374–377.

¹⁸ Декларация прав человека и гражданина 1793 г. — В кн.: Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран. В 2-х т. / Отв. ред. Н. А. Крашенинникова. — М.: НОРМА, 2004, с. 117.

в зависимости от их воли и способностей¹⁹. Вместе с тем свободный участник оборота несет и полную ответственность за свои действия.

Соответственно этому господствовавшая в те времена классическая договорная теория основывалась на принципе свободы договора. В ст. 1134 Французского гражданского кодекса (Кодекса Наполеона) записано: «Законно заключенные соглашения занимают место закона для тех, кто их заключил»²⁰. Считалось, что каждый участник рынка «является хозяином договора, который он решил заключить», то есть в условиях договора должна выражаться воля каждой из сторон²¹. Поэтому договор в его классическом понимании «не налагает на стороны обязанности учитывать интересы друг друга»²². Пока в праве доминировали идеи индивидуализма, государство практически не вмешивалось в договорные отношения, поэтому и законодательство о защите прав потребителей отсутствовало.

Увеличение экономического оборота повлекло за собой, во-первых, укрупнение бизнеса, а во-вторых, типизацию отношений и соответственно стандартизацию договорных условий. Результатом стало умаление экономической свободы одних участников оборота и выгода других. В итоге, как отмечается в западной литературе, «индивидуализм закончился вместе с появлением гигантских корпораций и иерархически организованных структур»²³.

Наука первой стала осознавать иную расстановку сил: теперь частные лица и мелкий бизнес, с одной стороны, и профессиональные игроки на рынке (крупные компании) — с другой, находятся в экономически неравном положении по отношению друг к другу. В экономической теории появился новый критерий эффективности, названный по имени предожившего его социолога и экономиста В. Парето. В силу критерия Парето-эффективности любое экономическое изменение эффективно лишь в том случае, если, принося кому-то выгоду, оно не причиняет вреда никому другому²⁴. В социальной философии возникли теории типа теории справедливости Дж. Роллза. Один из двух основополагающих принципов справедливости по Дж. Роллзу состоит в том, что любое ограничение чьих-либо прав должно быть этим лицам как-то компенсировано²⁵.

Правовая наука не отстала в этом отношении от экономики и социологии. Л. Дюги еще в начале XX века выдвинул идею замены субъективных гражданских прав социальными функциями²⁶. А в конце того же века Х. Кётц отмечал: «...свобода договора в современном социальном государстве должна быть заменена «договорной справедливостью»; более слабая сторона должна быть сильнее защищена, обе стороны следует обязать в большей степени учитывать интересы друг друга, и понятие договора следует переформулировать, как юридическое отношение с обязательствами по кооперации, солидарности и честности»²⁷. Возникла концепция социального государства, в котором каждый может рассчитывать на то, что ему не будет причинен вред, а любое нарушение его интересов будет компенсировано.

В известном деле Тлимменос (Thlimmenos) против Греции Европейский суд по правам человека так выразил эту идею социального государства: предусмотренное ст. 14 Конвенции о защите прав человека и основных свобод (Рим, 4 ноября 1950 г.) (далее — Конвенция) право без какой бы то ни было дискриминации пользоваться правами, признанными в Конвенции, считается нарушенным в случае, если государства по-разному относятся к лицам в аналогичных ситуациях, не предоставляя на то объективного и разумного основания. Однако Европейский суд по правам человека счел, что это не единственный аспект запрещения дискриминации, предусмотренный в ст. 14 Конвенции. Право пользования без какой бы то ни было дискриминации пра-

¹⁹ В современной интерпретации подобные воззрения можно встретить в либертарно-юридическом учении. Подробнее см.: Четвернин В. А. Современная либертарно-юридическая теория. — В кн.: Ежегодник либертарно-юридической теории, 2007, вып. 1, с. 5–8.

²⁰ Французский гражданский кодекс / Науч. редактирование и предисл. Д. Г. Лаврова, перевод с франц. А. А. Жуковой, Г. А. Пашковой. — СПб.: Юридический центр Пресс, 2004.

²¹ Американский прецедент *Clarke v. Watson*, 1865 г. Цит. по: Ashley D. Should There Be Freedom of Contract // *Columbia Law Review*, 1904, Vol. 4, No. 6, p. 423.

²² Cherednychenko O. Fundamental Rights, Contract Law and the Protection of the Weaker Party: a comparative analysis of contract law, with emphasis on risky financial transactions. Ph. D. Dissertation. Utrecht, 2007, p. 8.

²³ Mensch B. Freedom of Contract as Ideology // *Stanford Law Review*, 1981, Vol. 33, No. 4, p. 765.

²⁴ Парето В. Чистая экономика / Пер. с франц. М. С. Бредихина. — Воронеж, 1912, с. 9–12.

²⁵ Роллз Дж. Теория справедливости. — Новосибирск, 1995, с. 66.

²⁶ Дюги Л. Общие преобразования гражданского права со времени Кодекса Наполеона. — М., 1919, с. 43.

²⁷ Kötz H., Flessner A. *European Contract Law, V. 1: Formation, Validity and Content of Contracts; Contract and Third Parties* di Hein Kötz / Пер. с нем. Tony Weir. — Clarendon Press, Oxford, 1997, p. 12 (перевод с англ. автора).

вами, признанными в Конвенции, также считается нарушенным, когда государства без объективного и разумного основания не применяют разный подход к лицам, чьи ситуации значительно отличаются²⁸.

В результате стали набирать популярность идеи законодательного вмешательства в работу рынков: «между силой и слабостью лежит свобода, которая есть угнетение, и закон, который есть свобода»²⁹. В этих условиях параллельно с разработкой идей «государства всеобщего благоденствия» в западном законодательстве и появились механизмы защиты прав потребителей³⁰.

Основная идея вмешательства правопорядка в договорные отношения с потребителем базируется на том, что потребитель не имеет возможности действовать на рынке с максимальной выгодой для себя по нескольким причинам. Во-первых, производителям просто невыгодно обсуждать с ним условия договора. В итоге потребитель вынужден соглашаться или не соглашаться с тем, что ему предлагает контрагент, а не участвовать в формировании положений договора, отвечающих его интересам. В случае несогласия потребитель может лишь выбрать другое, более предпочтительное для него предложение. Формальная свобода договора, предполагающая активное взаимодействие сторон, отрывается от реальных хозяйственных отношений и становится инструментом дискриминации потребителя. У всех компаний примерно одинаковые невыгодные договоры, не хочешь их заключать — не получишь желаемый результат.

Во-вторых, довольно часто (а на рынке финансовых услуг как правило) стандартные условия договоров не до конца понятны потребителю из-за специфичности и сложности самих отношений. Более того, даже если условия договора в принципе ясны потребителю, у него практически всегда отсутствуют ресурсы (как правило, временные и финансовые) для их внимательного изучения. Он предпочитает довольствоваться тем что есть, а не тем, что максимизирует его выгоду. В таком поведении проявляется ограниченная рациональность людей. Феномен ограниченной рациональности³¹, открытый Г. Саймоном, за что он получил в 1978 году Нобелевскую премию по экономике, во многом определяет наше реальное поведение в обороте.

Соответственно потребитель уже не может рассматриваться как сторона договора, действующая полностью рационально. Его разумность ограничена.

Из этих двух обстоятельств — стандартизации договорных условий и ограниченной рациональности потребителя — правопорядки, руководствуясь критериями социального государства, вывели обязанность бизнеса учитывать не только собственные интересы, но и разумные (с учетом ограниченной рациональности) ожидания потребителей. Несмотря на то что рациональность потребителя ограничена и его возможность влиять на условия договора сведена к минимуму, он, тем не менее, вправе разумно (с учетом своей ограниченной рациональности) ожидать, что, присоединившись к предложенному договору, он получит определенный желаемый ему результат. Именно такие ожидания потребителя и должно защищать социальное государство. Как отмечают английские авторы, функции английского судьи состоят не в том, чтобы искать и находить какие-то призрачные элементы умственного характера, а обеспечивать, насколько позволяет практический опыт, чтобы разумные ожидания порядочных людей были оправданы³².

²⁸ Постановление Большой палаты Европейского суда по правам человека по делу Тлимменос (Thlimmenos) против Греции (жалоба № 34369/97). Страсбург, 6 апреля 2000 года // СПС «Консультант Плюс». См. также: Де Сальвиа М. Прецеденты Европейского Суда по правам человека. Руководящие принципы судебной практики, относящейся к Европейской конвенции по защите прав человека и основных свобод. Судебная практика с 1960 по 2002 год / Перевод с франц. — СПб.: Юридический центр Пресс, 2004, с. 748.

²⁹ Хондиус Э. Свобода контракта и конституционное прав в Нидерландах // Правоведение, 2000, № 6, с. 78–97.

³⁰ «Официальной» датой ее возникновения принято считать 15 марта 1962 года, когда в послании конгрессу США президент Джон Кеннеди заявил: «Мы все, по определению, являемся потребителями. Они составляют наибольшую группу в экономике... В то же время они являются единственной важной группой, чьи взгляды часто остаются не услышанными». Тогда же президент Кеннеди сформулировал «Билль о правах потребителей», в который вошли несколько ключевых потребительских прав. Подробнее об этом см.: Kaptan S. Consumer Movement in India: Issues and Problems. New Delhi: Sarup & Sons, 2003, p. 70; Aldridge A. Consumption. Cambridge, 2003, p. 132–133.

³¹ Конспективное изложение концепции ограниченной рациональности см.: Саймон Г. Теория принятия решений в экономической теории и науке о поведении. — В кн.: Теория фирмы. — СПб., 1995, а также в книге: Кузьминов Я. И., Бендукидзе К. А., Юдкевич М. М. Курс институциональной экономики: институты, сети, транзакционные издержки, контракты. — М., 2006.

³² Cheshire G. C., Fifoot C. H. S., Furmston M. P. Cheshire, Fifoot & Furmston's Law of Contract. Oxford: Oxford University Press, 2006, p. 38.

Поэтому договор должен в конечном счете в одинаковой степени отражать интересы обеих сторон. Если предприниматель не следует этому правилу и составляет договор, выгодный только ему, в договорные отношения вмешиваются императивные нормы права. Причем вмешательство это бывает довольно болезненным: признаются недействительными договорные условия, невыгодные потребителю, взыскиваются неустойки, накладываются штрафы и пр.

Рассмотрев кратко эволюцию основных целей договорного права — от высвобождения частной инициативы и обеспечения равноправия всех участников оборота к выравниванию правовыми средствами фактически неравного положения разных групп его участников, — вернемся к вопросу об эффективности в современных условиях принудительных правовых средств воздействия вообще и имущественной ответственности в частности.

Легко видеть, что идеи социального государства (или государства всеобщего благоденствия) применимы не только к потребителям, но и к их контрагентам — предпринимателям. Каждый, в том числе предприниматель, вправе рассчитывать, что его не «придавят» имущественными санкциями, не ликвидируют, не отзовут лицензию без крайней необходимости. Идеи соразмерности последствий степени и характеру нарушения доминируют в судебной практике Европейского суда по правам человека³³ и, соответственно, распространяются в национальных правовых порядках.

Идеи ограничения размера взыскиваемых убытков лишь теми, которые ответственное за них лицо могло предвидеть, впервые высказанные в 1936 году американскими авторами³⁴, сегодня являются общим местом как в национальных правовых порядках, так и в международном частном праве. Активно обсуждается дальнейшее ограничение размера взыскиваемых убытков, для чего даже предложено новое понятие — «чисто экономические убытки», которые взысканию не подлежат³⁵.

В отношении ответственности за причинение вреда некоторые авторы отмечают, что во всем мире далеко не всегда применяются нормы деликтного права, даже когда вина в причинении вреда очевидна. Применение деликтных норм в таких массовых случаях, как смерть или причинение вреда на производстве, ненадлежащее качество выпускаемой продукции, нарушение прав потребителей, заставило бы потерпеть крах целые секторы экономики³⁶. В связи с этим широчайшее распространение приобрели различные виды страхования гражданской ответственности — как обязательные, так и добровольные.



И. Эберт и К. Ланштейн отмечают, что всюду возможные убытки значительно превышают платежеспособность ответственных лиц, обязанных к их возмещению, и деликтное право в этом смысле противоречит принципам экономической эффективности. Страхование же ответственности позволяет решить данные проблемы и способствует, таким образом, развитию рынков³⁷.

В корпоративном праве немалую популярность приобрели различные схемы структурирования бизнеса. При этом коммерческую деятельность осуществляют компании, обладающие необходимым минимумом имущества, основное же имущество предпринимателей сосредоточено в других компаниях, которые не ведут никакого бизнеса, только содержат свое имущество. В силу принципа ограниченной ответственности отвечает по долгам компания, у которой имущества практически нет. Разработанная для таких случаев доктрина «снятия корпоративной вуали» применяется очень редко и лишь в случаях серьезных злоупотреблений³⁸.

³³ См. об этом: Де Сальвиа М. Указ. соч., с. 748, 749.

³⁴ L. L. Fuller and William R. The Perdue Jr. Reliance Interest in Contract Damages // 46 Yale Law Journal (1936) 52–96. Также доступно на электронном ресурсе <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/fuller.html>

³⁵ О понятии «чисто экономические убытки» см.: Туктаров Ю. Е. Чисто экономические убытки. — В кн.: Убытки и практика их возмещения: Сборник статей / Отв. ред. М. А. Рожкова. — М.: Статут, 2006, с. 138–168.

³⁶ Cf. N. Luhmann, *Das Recht der Gesellschaft* — Frankfurt: Suhrkamp, 1993, pp. 568–571. (Имеется английский перевод: *Law as a Social System*, Oxford: Oxford University Press, 2004).

³⁷ Ina Ebert, Christian Lahnstein, "Liability insurance and tort law" // in "Tort law and liability insurance: an intricate relationship", Munich Re Group, Munich, 2007, p. 11.

³⁸ О структурировании бизнеса, схемах зависимости юридических лиц, «снятии корпоративной вуали» см.: Федчук В. Д. *De facto* зависимость *de jure* независимых юридических лиц: проникновение за корпоративный занавес в праве ведущих зарубежных стран. — М.: Волтерс Клувер, 2000.

Также в корпоративном праве активно продвигается концепция финансового оздоровления предприятий на стадиях, предшествующих банкротству. Вводится мораторий на удовлетворение требований кредиторов³⁹, то есть сохранение жизнеспособности предприятия считается большей социальной ценностью, чем взыскание долгов.

По этой же причине у крупных компаний не останавливают деятельность путем приостановления или отзыва лицензии из-за нарушений, не влекущих тяжелых последствий. Кроме того, расширение практики применения столь жестких мер, несомненно, способствовало бы росту коррупции, поскольку позволило бы должностным лицам надзорных органов полностью прекратить деятельность компании.

Естественно, что в условиях, когда ответственность ограничена и застрахована, имущество для фактического взыскания долгов отсутствует, а от административных санкций можно «прикрыться» их опасными социальными последствиями, меры, которыми располагает право по принуждению компании к исполнению нормативных предписаний, малоэффективны.

Итак, с одной стороны, мы сталкиваемся с несовершенством законодательства, которое пока не может в полном объеме урегулировать отношения по поводу оказания финансовых услуг потребителям. С другой — наблюдается девальвация эффективности имеющихся правовых средств, которые применяются для принуждения финансовых организаций к соблюдению нормативно установленных правил защиты потребителей.

▽ Финансовые организации практически утратили риск юридической (имущественной) ответственности за нарушение прав потребителей, зато приобрели риск другого порядка — возможность потерять доверие клиентов. Ведь в условиях ограниченной рациональности логически правильное и экономически максимально эффективное решение принять невозможно. Поэтому основой для принятия потребителями решения становится доверие.



Как отмечается в литературе, необходимость в доверии возникает, когда «другие знают о себе или о мире нечто такое, чего рассматриваемый субъект не знает, и когда то, что субъект будет делать, зависит от степени его неосведомленности в этих вопросах»⁴⁰.

Иными словами, отношения на потребительских финансовых рынках — это как раз тот случай, когда объективный недостаток рациональности потребителя приходится восполнять иррациональным обоснованием принятия решений — доверием.



Президент США Ф. Рузвельт в речи, произнесенной по поводу принятия одного из законов, связанных с реформированием финансовой системы страны после Великой депрессии, отметил: «В конце концов, для воссоздания нашей финансовой системы необходим элемент более важный, чем золото, более важный, чем национальная валюта, и это — уверенность людей»⁴¹.

Утрата конкретной компанией доверия потребителей влечет падение спроса на финансовые услуги этой компании и, как следствие, существенное сокращение ее прибыли. Поэтому внеправовая, по сути дела, «репутационная» ответственность может действовать на финансовом рынке намного эффективнее, чем имущественная.

Далее вкратце рассмотрим те средства, которые применяются для возникновения у потребителя доверия к предлагаемым услугам. В западно-европейской правовой терминологии такие средства часто называют «мягким правом» («soft law»).

³⁹ См., например, ст. 63 Федерального закона от 26 октября 2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», ст. 26 Федерального закона от 25 февраля 1999 года № 40-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций».

⁴⁰ Guiso L., Sapienza P., Zingales L. Trusting the Stock Market. Цит. по книге: Защита прав потребителей финансовых услуг / Отв. ред. Ю. Б. Фогельсон, с. 16.

⁴¹ A Brief History of Deposit Insurance in the United States. Prepared for the International Conference on Deposit Insurance Washington, DC. September 1998. FDIC. <http://www.fdic.gov/bank/historical/brief/brhist.pdf>

Доктрина «мягкого права» появилась и преимущественно используется в международных отношениях.



А. Линников дает следующее определение: «мягкое право» — «термин, применяемый к правилам, стандартам, рекомендациям, инструкциям и положениям, принятым различного рода организациями, требования которых не носят нормативного (обязательного) характера, но тем не менее оказывают значительное влияние на формирование внутреннего права государства»⁴².

Резонно предположить, что аналогичная система, в которой вместо государств выступают финансовые компании, может работать и на внутреннем рынке.



Данная идея довольно активно дискутируется в европейской правовой литературе. Например, Э. Хондиус указывает: «... Я не вижу никаких проблем в имплементации концепции [«мягкого права»] в национальное право. В этом случае органы государственной власти, которые уполномочены принимать акты «жесткого права», смогут также разрабатывать документы, не имеющие обязательной силы, которые можно будет считать «мягким правом»⁴³.

В то же время концепция «мягкого права» пока не приобрела черты единой системы регулирования⁴⁴. Так, «мягкое право» в интерпретации Э. Хондиуса нередко обозначают другим понятием — «совместное регулирование» (co-regulation), которое осуществляется как бы в результате кооперации бизнеса и государства, но по инициативе последнего. На рынках существует и другой вид «мягкого права» — саморегулирование (self-regulation), то есть ситуация, когда участники рынка добровольно и самостоятельно разрабатывают «правила игры» и обязуются им следовать⁴⁵.

Невозможность исчерпывающего нормативного регулирования рынка компенсируется также за счет создания норм «мягкого права». Эти нормы формулируются либо самим бизнесом, либо с его непосредственным участием, поэтому финансовые компании имеют возможность самостоятельно определять стандарты (например, различные кодексы поведения и даже коллективные соглашения с потребительскими объединениями), которым они обязуются следовать. На некоторых рынках основные игроки и их ассоциации даже разрабатывают системы стандартных договорных условий и шаблоны договоров. Поскольку они создаются и выверяются уважаемыми специалистами и открыты для всеобщего обозрения, более слабые контрагенты могут быть уверены, что заключаемый с ними типовый договор не содержит «недобросовестных оговорок». Эта практика распространена не только в потребительских отношениях, но и на многих других рынках, характеризующихся серьезным неравенством в экономическом положении контрагентов. К примеру, на IT-рынке Финляндии, где мелкий бизнес довольно часто встречается с крупными разработчиками программного обеспечения, обычно используется свод стандартных договорных положений IT2010⁴⁶.

«Мягкое право» позволяет бизнесу, с одной стороны, оперативно восполнить досадные пробелы в законодательстве, а с другой — избежать чрезмерного вмешательства государства в работу рынка.



Так, Б. Штаудер, И. Фелджес и П. Мюльберт отмечают: «В большинстве случаев внесению новых законопроектов предшествует широкая критика неудовлетворительных рыночных практик и/или злоупотреблений, существующих в коммерческих и промышленных отраслях экономики. Кодексы поведения являются ответом на эту критику».

⁴² Линников А. С. Роль источников «мягкого права» на европейском уровне в развитии законодательства ЕС о банковском надзоре // Московский журнал международного права, 2009, № 1, с. 257.

⁴³ Hondius E. H. Non-Legislative Means of Consumer Protection: the Dutch Perspective // Journal of Consumer Policy, 1984, No. 7, p. 143.

⁴⁴ Подробнее см.: Tala J. Soft Law as a Method for Consumer Protection and Consumer Influence. A Review with Special Reference to Nordic Experiences // Journal of Consumer Policy, 1987, No. 10, p. 342.

⁴⁵ Report of the European Consumer Law Group "Soft Law and the Consumer Interest", March 2001, No. ECLG/071/2001, p. 1.1.3.

⁴⁶ Instructions for the use of IT2010 terms and conditions // <http://www.keskuskauppakamari.fi/Tapahtumat/IT2010-sopimusehdot>.

ку в той степени, в которой они создают благоприятное впечатление о бизнесе, который регламентируют. Этим объясняется декларативный характер многих принципов и правил»⁴⁷.

Если действие актов «мягкого права» оказывается успешным, они могут быть дополнительно одобрены государством, то есть приобрести нормативно-правовой характер. Вместе с тем органы власти также способны стимулировать развитие «мягкого права», используя упомянутые механизмы согласованного регулирования.

Параллельно финансовый бизнес стремится разработать системы альтернативного урегулирования споров. Во-первых, быстрое разрешение конфликтов явно выгодно потребителям, а во-вторых, оно помогает «не выносить сор из избы», что способствует сохранению хорошей деловой репутации финансовых компаний.

Безусловно, «мягкое право» не является панацеей. Поскольку его основные достоинства в целом понятны, целесообразно обратить внимание на его недостатки. Весьма подробный перечень был составлен одним из крупных бельгийских специалистов в области защиты прав потребителей:

- на практике у предпринимателей отсутствует желание создавать механизмы «мягкого права», за исключением случаев, когда они реально могут выиграть от схем «негосударственного регулирования»;
 - механизмы «мягкого права» не имеют обязательной силы (отсюда и название);
 - существуют сложности в имплементации норм «мягкого права» и неэффективность систем надзора за их соблюдением;
 - неофициальные и внесудебные способы разрешения потребительских споров замедляют темпы развития потребительского права в целом, поскольку они не оказывают влияния на функционирование обычных судов;
 - вероятно, наибольшую критику вызывают недостаточная прозрачность и невозможность эффективного участия потребителей в процессе создания норм «мягкого права», их применении и надзоре за их соблюдением;
 - в случаях, когда бизнес и правительство договариваются о каком-либо «негосударственном управлении» при помощи средств «мягкого права», предприниматели как бы приобретают определенную легитимность по отношению к потребителям, хотя на самом деле это увеличивает дисбаланс сил производителей и потребителей на рынке. «Мягкое право» в таком случае используется как легитимный способ отложить или предотвратить дальнейшее законодательное вмешательство в определенные отношения;
 - механизмы «мягкого права» (частные стандарты, кодексы поведения, коллективные соглашения и т. д.) могут быть использованы рядом профессиональных участников рынка для ограничения конкуренции или осложнения входа на рынок⁴⁸.
- Несмотря на эти сложности институты «мягкого права» в последнее время получают распространение как в Европе, так и в России, причем государственная политика в нашей стране способствует этому. В качестве примеров можно привести Кодекс корпоративного поведения от 5 апреля 2002 года, составленный ФКЦБ России⁴⁹, Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», который вступил в силу с 1 января 2011 года. Проявляет инициативу и сам бизнес. Так, осенью 2010 года Ассоциация российских банков создала институт финансового омбудсмена, который должен заниматься разрешением конфликтов между банками и их кли-

⁴⁷ Stauder B., Feldges J., Mülbert P. Consumer Protection in Switzerland by Means of "Soft Law" — Practices and Perspectives // Journal of Consumer Policy, 1984, No. 7, p. 241.

⁴⁸ Bourgoignie T. The Need to Reformulate Consumer Protection Policy // Journal of Consumer Policy, 1984, No. 7, p. 316–317.

⁴⁹ Приложение к распоряжению ФКЦБ России от 4 апреля 2002 года № 421/р «О рекомендации к применению Кодекса корпоративного поведения».

ентами⁵⁰. Ряд исследователей настаивают на создании подобной системы и в сфере страхования⁵¹.

* * *

Итак, в настоящее время на финансовых рынках появляется принципиально новая система защиты прав потребителей, которая должна быть выгодна как самим финансовым организациям, так и их клиентам. «Мягкое право» является закономерным результатом развития экономических отношений в обществе и изменения подходов к их правовому регулированию. Данный институт, вероятно, может успешно применяться как для целей защиты прав потребителей, так и на непотребительских рынках, для которых характерно существенное экономическое неравенство контрагентов.

Мы не беремся утверждать, что «мягкое право» скоро и эффективно начнет работать в сфере защиты прав потребителей в России, но предпосылки уже есть. Такое предположение еще необходимо обосновать (или опровергнуть), но этому будет посвящена отдельная работа. Не приходится сомневаться в том, что подробный анализ институтов «мягкого права», формирующихся в России и за рубежом, с точки зрения защиты прав потребителей является сегодня весьма актуальным.

Ю. ФОГЕЛЬСОН,
профессор кафедры предпринимательского права ГУ-ВШЭ,
доктор юридических наук
С. РУМЯНЦЕВ,
аспирант кафедры предпринимательского права ГУ-ВШЭ

⁵⁰ Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене) // Вестник ассоциации российских банков, 2010, № 18; Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмена) // Вестник ассоциации российских банков, 2010, № 18.

⁵¹ Гацалов К. А. Страховой омбудсмен: практика разрешения страховых споров // Юридическая и правовая работа в страховании, 2009, № 4, с. 91–100.