

Нарушения прав потребителей.

Часто страховые агенты и страховые брокеры при наличии полномочий, предоставленных страховой организацией, а также их субагенты и владельцы агрегаторов информации о товарах (услугах) при реализации товаров (услуг) (в частности, авиа- и железнодорожных билетов) дистанционным способом (через мобильное приложение или сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") заведомо проставляют в форме основного договора согласие потребителя на заключение договора добровольного страхования в виде отметки ("галочки"), подтверждающей намерение заключить такой договор.

Указанные нарушения прав потребителей отражены в совместном письме Банка России и Роспотребнадзора от 23.03.2022 «О недопустимости проставления за потребителя автоматического согласия на приобретение дополнительных страховых услуг».

Реализация договоров добровольного страхования через страховых агентов возможна при оказании и иных видов основных услуг.

Так, Банком России проведен мониторинг мобильных приложений 3 крупных игроков рынка краткосрочной аренды самокатов (Whoosh, Юрент, Яндекс GO). По итогу мониторинга установлено, что во всех мобильных предложениях предусмотрено автоматическое согласие на заключение договора страхования.

При этом в рамках мобильного приложения Яндекс GO предусмотрено 2 страховые услуги:

— базовая страховка – подключается всем потребителям без возможности отказаться от данной услуги. Стоимость данной страховки автоматически включена в стоимость аренды самоката;

— расширенная страховка – автоматически включена в стоимость аренды самоката, стоимость данной страховки составляет 1 рубль в минуту аренды, но потребитель может отказаться от данной страховой услуги.

В мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» при попытке оформления дебетовых карт «ЦифроваяСберКарта Мир», «СберКарта» и «СберКартаTrevel» заранее устанавливается за потребителя финансовых услуг согласие на заключение договора добровольного страхования «Сбереги финансы» стоимостью 800 рублей с целью защиты от мошенников. При этом потребителю не представляется возможным ознакомиться с условиями договора страхования при заключении добровольного страхования.

В соответствии с ч.ч.1 и 2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Также, запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Так, автоматическое согласие не может являться подтверждением ознакомления страхователя с условиями, содержащимися в дополнительном договоре, и правилами страхования, а также выражения страхователем волеизъявления на заключение дополнительного договора страхования.

Наличие автоматического согласия может вводить потребителя в заблуждение относительно заключаемых им договоров и приводить к нарушению его законных прав и интересов.

Кроме того, договор страхования как дополнительный к основному договору, заключается дистанционным способом, и может принимать форму click-wrap-соглашения, то есть путем щелчка мышью по клавише "я согласен", если это сопровождается текстом такого договора и описанием ценовых и иных условий указанного договора.

К обстоятельствам, очевидно свидетельствующим о том, что согласие потребителя было явно и осознанно выраженным, относятся, в частности, следующие условия:

— потребителем получена полная и достоверная информация об услуге. К элементам волеизъявления потребителя прилагается текст с описанием ключевых потребительских свойств приобретаемой услуги, и потребитель без дополнительных переходов по ссылкам и документам может сформировать безошибочное представление о полезности приобретаемой услуги и условиях ее приобретения;

— в веб-форме или программном обеспечении посредника отсутствует заранее проставленное автоматическое согласие.

Учитывая изложенное, Управление Роспотребнадзора по Кировской области обращает внимание хозяйствующих субъектов на обязательность соблюдения установленных требований при реализации товаров (услуг), и просим граждан внимательно и тщательно осуществлять выбор товара (услуги), которые в своей стоимости параллельно содержат дополнительные платные услуги, в том числе, по страхованию.

При выявлении товаров (услуг) с нарушениями вышеуказанных требований необходимо обращаться с жалобой в Управление:

— направить обращение с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (авторизация в ЕСИА) (https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/oper_auth_need/). Указанная ссылка доступна на официальном сайте Управления в сети «Интернет» в разделе «Прием обращений граждан» (<http://www.43.rospotrebnadzor.ru/>);

— обратиться лично, с документом, удостоверяющим личность гражданина, в Управление (610027, г. Киров, ул. Красноармейская, д.45).

**Консультационный пункт по защите прав потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Советском районе, г. Советск Кировской области ул. Кирова
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31_urist@sanepid.ru**