

## Научная статья

УДК 347.121.2

DOI: 10.25683/VOLBI.2024.68.1046

Adel Ayratovich Khavziev

Postgraduate of the Department of Civil and Business Law of the Faculty of Law, scientific specialty 5.1.3 — Private law (civilistic) sciences, University of Management «TISBI» Kazan, Russian Federation  
havziev.adel@mail.ru

Адель Айратович Хавзиев

аспирант кафедры гражданского и предпринимательского права юридического факультета, научная специальность 5.1.3 — Частно-правовые (цивилистические) науки, Университет управления «ТИСБИ» Казань, Российская Федерация  
havziev.adel@mail.ru

## ФОРМЫ И СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО КРЕДИТНЫМ ДОГОВОРАМ

5.1.3 — Частно-правовые (цивилистические) науки

**Аннотация.** На основе проведенного исследования установлено, что форма защиты — это порядок или разновидность юридической деятельности по защите прав в целом. В науке гражданского права различают юрисдикционную и неюрисдикционную форму защиты прав. В первом случае — это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами, обладающими правоприменительными полномочиями, в судебном или административном порядке, во втором — это защита гражданского права самостоятельными действиями уполномоченного лица без обращения к государственным и иным уполномоченным государством органам в виде самозащиты или мер оперативно воздействия к правонарушителю. Способ защиты — это правомерные действия уполномоченных субъектов с целью пресечь нарушение, восстановить нарушенное право. Выбор форм и способов защиты обусловлен предметом кредитного договора (деньги либо вещи). Так, во вещном кредите заемщик может использовать неюрисдикционную форму защиты прав, задействовав различные виды мер оперативно воздействия, такие как отказ от договора, отказ

от принятия ненадлежащего исполнения в виде прекращения или изменения правоотношения к исполнению обязанности в натуре путем предъявления заявления, претензии. По договору денежного кредита стороны осуществляют защиту прав в юрисдикционной форме с помощью искового заявления. Например, гражданин-потребитель обратился в суд общей юрисдикции с иском к банку о расторжении договора об оказании услуг или гражданин-потребитель — потерпевший обратился в арбитражный суд с заявлением к Роспотребнадзору об отмене определения об отказе в возбуждении административного правонарушения в отношении банка. В целях восстановления нарушенных прав потребителей необходимо урегулировать вопрос об основных видах дополнительных работ (услуг), указанных в кредитном договоре. В связи с этим необходимо совершенствовать нормы, направленные на защиту прав потребителей.

**Ключевые слова:** потребители, потерпевший, покупатель, юрисдикционная форма, неюрисдикционная форма, формы защиты прав потребителей, способы защиты прав потребителей, кредитный договор, заемщик, закон

**Для цитирования:** Хавзиев А. А. Формы и способы защиты прав потребителей по кредитным договорам // Бизнес. Образование. Право. 2024. № 3(68). С. 226—231. DOI: 10.25683/VOLBI.2024.68.1046.

## Original article

## FORMS AND METHODS OF PROTECTING CONSUMER RIGHTS UNDER LOAN AGREEMENTS

5.1.3 — Private law (civilistic) sciences

**Abstract.** Based on the conducted research, it was established that the form of protection is the order or type of legal activity for the protection of rights in general. In the science of civil law, a distinction is made between jurisdictional and non-jurisdictional forms of protection of rights. In the first case, this is the protection of civil rights by state or state-authorized bodies with law enforcement powers, in judicial or administrative proceedings. In the second case, this is the protection of civil law by independent actions of an authorized person without recourse to state and other state-authorized bodies in the form of self-defense or measures of operational influence on the offender. The method of protection is the lawful actions of authorized subjects in order to stop the violation and restore the violated right. The choice of forms and methods of protection is determined by the subject of the loan agreement (money or things). Thus, in a real loan, the borrower can use a non-jurisdictional form of protection of rights by using various types of operational measures, such as refusal of the con-

tract, refusal to accept improper performance in the form of termination or change of the legal relationship to the performance of the obligation in kind by submitting an application or claim. Under a cash loan agreement, the parties protect their rights in a jurisdictional form with the help of a statement of claim, for example, a citizen-consumer can file a claim against the bank in a court of general jurisdiction to terminate the contract for the provision of services, or a citizen-consumer-victim files a claim with the Arbitration Court to Rospotrebnadzor on the cancellation of the ruling refusing to initiate an administrative offense against the bank. In order to restore violated consumer rights, it is necessary to resolve the issue of the main types of additional work (services) specified in the loan agreement. In this regard, it is necessary to improve regulations aimed at protecting consumer rights.

**Keywords:** consumers, victim, buyers, jurisdictional form, non-jurisdictional form, forms of consumer protection, methods of protecting consumer rights, loan agreement, borrower, law

**For citation:** Khavziev A. A. Forms and methods of protecting consumer rights under loan agreements. *Biznes. Obrazovanie. Pravo = Business. Education. Law.* 2024;3(68):226—231. DOI: 10.25683/VOLBI.2024.68.1046.

## Введение

**Актуальность.** Существование кредитных отношений с момента установления государственности до сегодняшнего дня связано с потребностью в денежных ресурсах или других активах гражданского обращения у определенных лиц и стремлением других, как правило, получить дополнительную выгоду от предоставления своего имущества на возмездной основе. Известно, что заемщики и кредиторы применяют различные формы и способы защиты от недобросовестного поведения в рамках кредитных договоров. Кредиторы защищают себя от заемщиков, которые увеличивают задолженность без достаточного дохода, утаивают информацию или предоставляют ложные данные при получении кредита. Заемщики, в свою очередь, защищают свои интересы, если кредитор вводит их в заблуждение относительно одностороннего изменения условий кредитования, тарифов или включает в договор дополнительные пункты к основным. В целях восстановления нарушенных прав потребителей необходимо урегулировать вопрос об основных видах дополнительных работ (оказания дополнительных услуг), указанных в кредитном договоре. В связи с этим необходимо совершенствовать нормы, направленные на защиту прав потребителей.

**Изученность проблемы.** Вопросы, отражающие различные аспекты изучаемой проблемы, являются объектом активных исследований в отечественной литературе. Системное представление о юрисдикционной и неюрисдикционной формах, а также способах в области защиты прав потребителей рассмотрены в работах М. Е. Панкратовой и К. Г. Параткиной [1], Э. О. Осадченко и А. С. Давоян [2], М. А. Магомедова [3].

Различные подходы к анализу форм и способов защиты прав потребителей по кредитным договорам рассматриваются в трудах С. Д. Рудых и Д. А. Сухановой [4], Е. Ю. Руденко [5], Э. Д. Эрсоя [6], А. В. Алексеевой [7], Л. Н. Хасимовой [8].

**Целесообразность разработки темы.** Предоставление денежных средств на условиях возврата играет значительную социальную роль, т. к. зачастую именно благодаря кредитам обычные граждане могут удовлетворить свои жизненные потребности. Поэтому законодатель уделяет пристальное внимание вопросам обеспечения защиты прав потребителей. Верховным судом РФ постоянно обобщается практика рассмотрения дел в сфере защиты прав потребителей. Например, в Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей от 18 октября 2023 г. содержится ряд актуальных выводов по спорам о защите прав потребителей: потребителем является не только тот, кто уже купил товар, но и тот, кто намеревался это сделать; продавец обязан обеспечить безопасные условия для здоровья потребителей и сохранности их имущества; при отказе заемщика от ранее оплаченной программы добровольной финансовой и страховой защиты банк может удержать только фактически понесенные расходы. Закон РФ от 7 декабря 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» обязывает банк или иную кредитную организацию доводить до потребителя финансовых услуг информацию об общих условиях предоставления кредита (займа) и согласовывать с ним индивидуальные условия его кредитования независимо от того, обращается потребитель за предоставлением кредита (займа) очно или дистанционно и другие. На практике стало уже обычным делом, когда банки прописывают дополнительные пункты в договоре наряду с основными.

Обращение к юрисдикционным и неюрисдикционным формам и способам защиты прав потребителей-заемщиков в рассматриваемых правоотношениях направлено на формирование комплексного представления о положении дел в исследуемой сфере.

**Научная новизна** исследования заключается в формулировании предложений по совершенствованию форм и способов защиты прав потребителей-заемщиков, в т. ч. и путем нормативного закрепления понятия «основные виды дополнительных работ (услуг)» в Законе «О защите прав потребителей».

**Цель** исследования — рассмотреть юрисдикционную и неюрисдикционную формы, а также способы защиты прав потребителей по кредитным договорам, применяемые на практике в современных условиях.

Определены **задачи**: выявление проблем форм и способов защиты прав потребителей; выявление недостатков и преимуществ действовавшего правового регулирования прав потребителей по кредитным договорам.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что оно позволяет расширить представление о формах и способах защиты прав потребителей по кредитному договору.

**Практическая значимость** работы в том, что она позволит сформулировать недостатки и пробелы федерального законодательства в части регулирования вопросов в области защиты прав потребителей — граждан Российской Федерации.

## Основная часть

Исследование проведено в соответствии с методологией цивилистики, которая состоит из трех компонентов: научный материал; абстрактные понятия; практические выводы и предложения, ориентированные на получение нового знания [9].

По теме исследования применены сравнительно-правовые методы при выборе форм и способов защиты, которые обусловлены предметом кредитного договора (деньги или вещи). Аналитический и системный методы применены при изучении нормативных правовых актов в области защиты прав потребителей, а также судебных дел, опубликованных на справочных правовых ресурсах: «КонсультантПлюс» (<https://www.consultant.ru/>), «Картотека арбитражных дел» (<https://kad.arbitr.ru/>), «Решения арбитражных судов» (<https://ras.arbitr.ru/>).

Согласимся с мнениями современных авторов, прежде всего профессора А. Я. Курбатова, который отмечает, что «каждый способ защиты реализуется в определенном порядке, который и именуется формой защиты. Право на защиту может реализовываться как через специально уполномоченные государственные органы, так и самостоятельными действиями управомоченного лица. В зависимости от этого выделяют два вида форм защиты: 1) неюрисдикционную, когда право на защиту реализуется самостоятельными действиями управомоченного лица (самозащита прав, применение мер оперативного воздействия, досудебное урегулирование споров, неприменение норм при реализации права); 2) юрисдикционную, когда право на защиту реализуется через государственные и иные уполномоченные государством органы осуществлять защиту прав (третейские суды, нотариат)» [10, с. 14]. В рамках юрисдикционной формы защиты гражданских прав выделяют [ст. 11 Гражданского кодекса (далее — ГК) РФ]: общий (судебный) порядок защиты нарушенных прав; специальный (административный) порядок защиты нарушенных прав. Защита

гражданских прав в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом (см. ст. 15 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

Согласно стенографическому отчету о заседании президиума Государственного совета по вопросу «О национальной системе защиты прав потребителей» от 18 апреля 2017 г., «в рамках юрисдикционной формы защиты, в свою очередь, выделяются общий и специальный порядки защиты нарушенных прав сторон договора займа. Общий порядок подразумевает защиту прав в судебном порядке. В зависимости от субъектного состава защита прав сторон договора займа может осуществляться в суде общей юрисдикции либо в арбитражном суде. Судебная статистика свидетельствует, что подавляющее большинство споров, вытекающих из договора займа, рассматривается в судах общей юрисдикции».

Как справедливо отмечают М. И. Брагинский и В. В. Витрянский, одной из основных проблем, решаемых гражданским правом, является защита слабой стороны в договорном обязательстве [11]. В соответствии с ч. 1 ст. 11 ГК РФ специальной формой защиты прав сторон кредитного договора следует признать административный порядок их защиты. Так, в договоре потребительского кредита заемщик может обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее — Роспотребнадзор) в случае нарушения кредитором его прав.

Например, «в 1 полугодии 2023 года в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (далее — РТ) поступило 841 письменное обращение граждан в сфере оказания финансовых услуг, что на 3 % больше значения аналогичного периода прошлого года (АППГ) (АППГ-818). Из общего количества поступивших обращений 83,7 % связаны с нарушением прав потребителей при заключении/исполнении кредитных договоров; 8,4 % — с деятельностью страховых организаций 7,9 % — микрофинансовых услуг (АППГ — 88,2; 8 и 3,8 % соответственно). Основными нарушениями, выявленными при рассмотрении обращений граждан в отношении финансовых организаций, явились:

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (26,4 %);
- навязывание дополнительных услуг кредитными организациями (69 %);
- оказание финансовой организацией услуг, при отсутствии информации, обязательность предоставления которой потребителю предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации (1,6 %);
- введение в заблуждение потребителя при заключении кредитного договора (3 %)» ([https://16.rospotrebnadzor.ru/669/-/asset\\_publisher/V0kn/content/итоги-деятельности-управления-по-вопросам-защиты-прав-потребителей-за-1-полугодие-2023-года](https://16.rospotrebnadzor.ru/669/-/asset_publisher/V0kn/content/итоги-деятельности-управления-по-вопросам-защиты-прав-потребителей-за-1-полугодие-2023-года)).

По статистике Центрального банка РФ, за январь—июнь 2023 г. наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования — 25,4 %. По сравнению с первым полугодием 2022 г., удельный вес таких жалоб увеличился на 1,9 процентного пункта.

М. Н. Агафонов приводит следующий пример рассмотрения подобной практики на официальном сайте Банк России ([https://cbr.ru/protection\\_rights/behavioral\\_surveillance/mfo\\_cases/mfo\\_case\\_5/](https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/mfo_cases/mfo_case_5/)). «На одном из этапов оформления онлайн-займа заемщику-физическому лицу предлагается выразить согласие или отказ от дополнительной плат-

ной услуги путем нажатия кнопок «Подписать договор» / «Отказаться от заявки». Такие формулировки могут создать у заемщика ложное впечатление о том, что на этом этапе он принимает решение относительно договора займа, а не дополнительной услуги» [12, с. 24].

Таким образом, если кредитором является профессиональная организация, то механизмы защиты прав заемщиков включают возможность применения таких средств защиты, как обращение в федеральный административный орган, в частности в Роспотребнадзор. В рамках юрисдикции по защите гражданских прав стороны кредитного договора применяют такие средства защиты, как иски, жалобы, заявления, ходатайства и другие виды обращений в компетентные органы, а также просьбы о защите.

Стороны кредитного договора могут применить указанные в ст. 12 ГК РФ универсальные способы защиты гражданских прав. Применение того или иного способа защиты сторонами кредитного договора зависит от вида правонарушения, от стадии, на которой было совершено правонарушение, от предмета кредита и от стороны кредитного договора. Перечень прав сторон кредитного договора зависит от субъектного состава и от предмета договора, соответственно, различаются способы и формы защиты.

А. В. Алексеева считает, что в кредитном договоре заемщик может столкнуться с такими ситуациями, как навязывание дополнительных услуг, односторонне изменение условий кредитования или тарифов [7].

Рассматривая специфику применения способов защиты от несправедливых условий кредитного договора (договора займа) при его заключении, можно заметить, что в силу особенностей нарушаемых прав и интересов допустимыми способами защиты, входящими в данную группу, являются: прекращение или изменение правоотношения, признание сделки недействительной и применение последствий ее недействительности, а также пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения [13].

На наш взгляд, заемщик может применить такие способы защиты как признание всего кредитного договора либо его части недействительным, изменение или прекращение правоотношения, возмещения убытков, взыскание неустойки, компенсации морального вреда, восстановление положения, существовавшего до нарушения права. В договоре товарного (вещевого) кредита заемщик может подвергнуться таким же нарушениям, как и покупатель по договору купли-продажи. В этом случае одним из способов защиты может стать присуждение к исполнению обязанности в натуре; прекращение или изменение правоотношения, возмещения убытков.

Рассмотрим определение Верховного суда РФ от 6 декабря 2022 г. по делу № 15-КГ22-73-К4. Гражданин обратился в суд с иском к банку и страховой компании о расторжении договора об оказании услуг, взыскании части уплаченной страховой премии, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, указывая, что ответчиком ему не возвращена плата за присоединение к программе добровольного страхования «Защита заемщика».

В соответствии с п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В силу п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Аналогичное правило содержится в ст. 32 Закона «О защите прав потребителей».

Отказ заказчика от исполнения договора может последовать как до начала оказания услуги, так и в процессе ее оказания. В случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги заказчик возмещает исполнителю его фактические расходы, которые он понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой заказчик отказался.

Таким образом, при отказе от исполнения заключенного с банком договора возмездного оказания услуг потребитель банковской услуги имеет право на возврат уплаченных по договору денежных средств за вычетом фактически понесенных банком расходов. Аналогичная позиция Верховного суда РФ изложена в определении от 23 мая 2023 г. № 16-КГ23-13-К4.

Рассмотрим решение Арбитражного суда РТ от 3 сентября 2020 г. по делу № А65-15253/2020. Гражданка обратилась в Арбитражный суд с заявлением к Управлению Роспотребнадзора по РТ об отмене определения об отказе в возбуждении административного правонарушения в отношении банка. Заявитель заключила с банком кредитный договор, согласно которому банк предоставил кредит на общую сумму 489 219,25 руб. сроком до 2022 г. При оформлении кредитного договора сотрудником банка был оформлен договор страхования. Иных программ страхования заявителю предложено не было, доказательств обратного материалы дела не представлено. Сначала гражданка обратилась в Управление Роспотребнадзора по РТ с жалобой в части включения условия, ущемляющего право потребителя на свободное приобретение дополнительной услуги. Управление Роспотребнадзора по РТ вынесено определение об отказе в возбуждении административного правонарушения по ч. 1 и 2 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ). Оформление всех сделок осуществляло одно и то же лицо — сотрудник банка, выступающий одновременно агентом страховой компании. Данное обстоятельство свидетельствует о нарушении банком принципа свободы договора и ущемлении прав потребителя на выбор страховой компании.

Физическое лицо, обратившееся в Управление Роспотребнадзора по РТ с указанием на нарушение банком его прав и на наличие в действиях юридического лица событий административных правонарушений, наделено в силу ст. 25.2 КоАП РФ правами потерпевшего, в том числе в соответствии с ч. 1 ст. 30.12 КоАП РФ и ч. 2 ст. 207 Арбитражного процессуального кодекса РФ правом обжалования состоявшихся по делу решений, независимо от наличия (отсутствия) статуса индивидуально предпринимателя и экономической основы характера данного спора.

Поскольку заявитель обжалует определение, которым отказано в возбуждении административного дела в отношении банка по ст. 14.8 КоАП РФ, в правоотношениях с которым он является потребителем, а в административном деле — потерпевшим, его заявление подлежит рассмотрению в арбитражном суде.

Согласно п. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потреби-

телей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

На основании п. 1, 4 ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключение договора; условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами (ст. 422 ГК РФ).

При этом свобода договора не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод, а условия договора при соблюдении принципа свободы договора не должны ущемлять установленные законом права потребителей.

Арбитражный суд решил заявление удовлетворить. Признать незаконным и отменить вынесенное Управлением Роспотребнадзора по РТ определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении. постановлением Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 25 февраля 2021 г. № А65-15253/2020 решение Арбитражного суда РТ оставлено без изменения.

Подводя итог, можно сказать, что условия договора по выдаче кредита по кредитному договору в зависимости от страхования жизни и здоровья заемщика противоречат действующему законодательству и нарушают права заемщика — физического лица, потребителя кредитных услуг банка.

Аналогичное решение Арбитражного суда РТ от 20 декабря 2021 г. по делу № А65-26483/2021 постановлением Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 14 марта 2022 г. № А65-26483/2021 оставлено без изменения. В данном случае, условия договора по выдаче кредита по кредитному договору в зависимости от оплаты вознаграждения за оказание услуги «Пакет услуг» в рамках договора возмездного оказания услуг *AUTOSAFE* без воли заемщика противоречат действующему законодательству и нарушают права заемщика — физического лица, потребителя кредитных услуг банка.

Итак, суды не пришли к единому мнению по вопросу о принудительном заключении кредитного договора с дополнительными услугами, например: «В кредитном договоре, по мнению суда, допускается включение условия о добровольном страховании заемщиком своей ответственности в качестве дополнительного способа исполнения кредитного обязательства» [14, с. 31]. Анализ судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств, продемонстрировал случаи понуждения кредитора к подписанию договора с ненужными ему условиями, которые по факту являются фундаментом, по мнению банка, для заключения соглашения, равно как и внесение указанных условий в текст соглашения, что демонстрирует злоупотребление свободой договора [15, с. 142].

Ю. В. Лысова-Бахарева в своем исследовании указывает на то, что «условие об обязательности заключения договора страхования, которым банк обусловил выдачу кредита, незаконно, поскольку кредитные договоры заключаются гражданами с банками в потребительских целях. <...> ...В силу прямого указания пункта 2 статьи 935 ГК РФ личное страхование жизни или здоровья является добровольным и никем не может быть возложено на гражданина в качестве обязательства, обуславливающего предоставление ему другой самостоятельной услуги. Кредитор

в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость дополнительной услуги (страхования) и обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от ее оказания. Заемщик вправе отказаться от заключения договора страхования, если не согласен с его условиями, либо самостоятельно выбрать страховую организацию и заключить договор с ней» [16, с. 87].

### Заключение и выводы

Форма защиты — это порядок или разновидность юридической деятельности по защите прав в целом. В науке гражданского права различают юрисдикционную и неюрисдикционную форму защиты прав. Юрисдикционная форма защиты — это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами, обладающими правоприменительными полномочиями в судебном или административном порядке. Неюрисдикционная — это защита гражданского права самостоятельными действиями управомоченного лица без обращения к государственным и иным уполномоченным государством органам путем самозащиты или мер оперативного воздействия к правонарушителю. Способ защиты — это правомерные действия управомоченных субъектов с целью пресечь нарушение, восстановить нарушенное право, перечень которых приведены в ст. 12 ГК РФ.

Поскольку форма и способ защиты потребителя зависят от предмета кредитного договора (деньги или вещи), то каждый договор предусматривает уникальную систему

защиты его прав и применение способа и формы защиты может быть разным. Если «вещный» кредит, то заемщик может использовать неюрисдикционные средства защиты своих прав, такие как отказ от признания необоснованного исполнения обязательств. В кредитном договоре «наличными или безналичными средствами» стороны защищают свои права в судебном порядке путем предоставления искового заявления.

В целях восстановления нарушенных прав потребителей необходимо урегулировать вопрос об основных видах дополнительных работ (услуг), указанных в договоре. Поэтому предлагаем дополнить п. 6 ч. 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» абзацем следующего содержания: «Основными видами дополнительных работ (услуг) являются: условия о страховании, условия об оплате вознаграждения за оказание услуги в рамках договора возмездного оказания услуг, условия о консультационных и аналитических услугах, условия о предоставлении (и/или) отмены продавцами покупателям скидки, условия о СМС информировании, условия о сервисных картах, условия о продленной гарантии». Кроме того, необходимо дополнить ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» следующим предложением: «Потребитель имеет право на возврат уплаченных по договору денежных средств за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов». В дальнейшем указанные рекомендации могут быть доработаны с учетом актуальной судебной практики не только в судах общей юрисдикции, но и в арбитражных судах.

### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Параткина К. Г., Панкратова М. Е. Гражданско-правовая самозащита как форма защиты прав потребителей: проблемы и перспективы // Вестник науки. 2024. № 1(70). С. 356—368.
2. Осадченко Э. О., Давоян А. С. Способы защиты гражданских прав // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. № 5-3(80). С. 61—65. DOI: 10.24412/2500-1000-2023-5-3-61-65.
3. Магомедов М. А. О некоторых формах неюрисдикционной защиты гражданских прав // Юриспруденция: актуальные вопросы теории и практики : сб. ст. III Междунар. науч.-практ. конф. Пенза : Наука и Просвещение, 2023. С. 33—35.
4. Рудых С. Д., Суханова Д. А. Самозащита как один из способов защиты прав потребителей // Вопросы российской юстиции. 2023. № 23. С. 191—197.
5. Руденко Е. Ю. К вопросу о гражданско-правовой ответственности кредитора за отказ от предоставления заемщику предусмотренного кредитным договором кредита // Власть Закона. 2023. № 2. С. 137—144.
6. Эрсой Э. Д. Нарушения прав потребителей в банковской сфере // Концепции, теория и методика фундаментальных и прикладных научных исследований : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Уфа : ОМЕГА САЙНС, 2023. Ч. 2. С. 49—52.
7. Алексеева А. В. Типичные случаи нарушения прав потребителей банковских услуг и способы их преодоления // Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия : сб. ст. XXXI Междунар. науч.-практ. конф. Пенза : Наука и Просвещение, 2023. С. 50—52.
8. Хасимова Л. Н. Формы, способы и средства как элементы механизма гражданско-правовой защиты прав сторон по договору займа // Бизнес. Образование. Право. 2024. № 1(66). С. 191—196. DOI: 10.25683/VOLBI.2024.66.918.
9. Комиссарова Е. Г. Методологический потенциал гражданско-правовой науки // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2013. № 4(22). С. 310—314.
10. Курбатов А. Я. Защита прав и законных интересов в условиях «модернизации» правовой системы России. М. : Юстицинформ, 2013. 172 с.
11. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право: Общие положения. М. : Статут, 2020. 411 с.
12. Агафонов М. Н. Поведенческий надзор Банка России за деятельностью микрофинансовых организаций по предоставлению займов // Юридические исследования. 2024. № 1. С. 21—32. DOI: 10.25136/2409-7136.2024.1.69644.
13. Кисляков М. А., Фирсова Н. В. Частно-правовые способы защиты прав потребителей при заключении кредитного договора // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 10-3(73). С. 91—93. DOI: 10.24412/2500-1000-2022-10-3-91-93.
14. Кисляков М. А., Фирсова Н. В. Кредитный договор: понятие и особенности заключения // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 5-4(56). С. 30—32. DOI: 10.24412/2500-1000-2021-5-4-30-32.
15. Фатхутдинова Г. Д. Актуальные проблемы охраны прав потребителей в кредитных отношениях // Вестник экономики, права и социологии. 2018. № 2. С. 142—145.
16. Лысова-Бахарева Ю. В. Обеспечение равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и займодавцами: правовое регулирование и судебная практика // Имущественные отношения в Российской Федерации. 2022. № 1(244). С. 83—100. DOI: 10.24412/2072-4098-2021-12-75-90.

## REFERENCES

1. Paratkina K. G., Pankratova M. Ye. Civil self-defense as a form of consumer rights protection: problems and prospects. *Vestnik nauki = Bulletin of Science*. 2024;1(70):356—368. (In Russ.)
2. Osadchenko E. O., Davoyan A. S. Ways to protect civil rights. *Mezhdunarodnyi zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk = International journal of humanities and natural sciences*. 2023;5-3(80):61—65. (In Russ.) DOI: 10.24412/2500-1000-2023-5-3-61-65.
3. Magomedov M. A. On some forms of non-jurisdictional protection of civil rights. *Yurisprudentsiya: aktual'nye voprosy teorii i praktiki = Jurisprudence: current issues of theory and practice. Collection of articles of the III international scientific and practical conference*. Penza, Nauka i Prosveshchenie, 2023:33—35. (In Russ.)
4. Rudykh S. D., Sukhanova D. A. Self-defense as one of the ways to protect consumer rights. *Voprosy rossiiskoi yustitsii = Issues of Russian justice*. 2023;23:191—197. (In Russ.)
5. Rudenko Ye. Yu. On the issue of civil liability of the lender for refusal to provide the borrower with the loan provided for in the loan agreement. *Vlast' Zakona = The Power of the Law*. 2023;2:137—144. (In Russ.)
6. Ersoi E. D. Violations of consumer rights in the banking sector. *Kontseptsii, teoriya i metodika fundamental'nykh i prikladnykh nauchnykh issledovaniy = Concepts, theory and methodology of fundamental and applied scientific researches. Collection of articles of the international scientific and practical conference*. Ufa, OMEGA SAINS, 2023;2:49—52. (In Russ.)
7. Alekseeva A. V. Typical cases of the consumer rights violation in banking services and ways to overcome them. *Nauka i innovatsii v XXI veke: aktual'nye voprosy, otkrytiya = Science and innovation in the XXI century: current issues, discoveries. Collection of articles of the XXXI international scientific and practical conference*. Penza, Nauka i Prosveshchenie, 2023:50—52. (In Russ.)
8. Khasimova L. N. Forms, methods and means as elements of the mechanism of civil legal protection of the rights of the parties under a loan agreement. *Biznes. Obrazovanie. Pravo = Business. Education. Law*. 2024;1(66):191—196. (In Russ.) DOI: 10.25683/VOLBI.2024.66.918.
9. Komissarova E. G. Methodological potential of the civil science. *Vestnik Permskogo universiteta. Yuridicheskie nauki = Perm university herald. Juridical sciences*. 2013;4(22):310—314. (In Russ.)
10. Kurbatov A. Ya. Protection of rights and legitimate interests in the context of «modernization» of the Russian legal system. Moscow, Yustitsinform, 2013. 172 p. (In Russ.)
11. Braginskii M. I., Vitryanskii V. V. Contract Law: General Provisions. Moscow, Statut, 2020. 411 p. (In Russ.)
12. Agafonov M. N. Behavioral supervision of the Bank of Russia over the activities of microfinance organizations in providing loans. *Yuridicheskie issledovaniya*. 2024;1:21—32. (In Russ.) DOI: 10.25136/2409-7136.2024.1.69644.
13. Kislyakov M. A., Firsova N. V. Private and legal ways of protecting consumer rights when concluding a loan agreement. *Mezhdunarodnyi zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk = International journal of humanities and natural sciences*. 2022;10-3(73):91—93. (In Russ.) DOI: 10.24412/2500-1000-2022-10-3-91-93.
14. Kislyakov M. A., Firsova N. V. Loan agreement: concept and features of conclusion. *Mezhdunarodnyi zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk = International journal of humanities and natural sciences*. 2021;5-4(56):30—32. (In Russ.) DOI: 10.24412/2500-1000-2021-5-4-30-32.
15. Fatkhutdinova G. D. Current problems of protecting consumer rights in credit relations. *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii = Bulletin of Economics, Law and Sociology*. 2018;2:142—145. (In Russ.)
16. Lysova-Bakhareva Yu. V. Ensuring equality of rights of consumer borrowers in legal relations with creditors and lenders: legal regulation and judicial practice. *Imushchestvennye otnosheniya v Rossiiskoi Federatsii = Property Relations in the Russian Federation*. 2022;1(244):83—100. (In Russ.) DOI: 10.24412/2072-4098-2021-12-75-90.

Статья поступила в редакцию 12.06.2024; одобрена после рецензирования 13.07.2024; принята к публикации 25.07.2024.  
The article was submitted 12.06.2024; approved after reviewing 13.07.2024; accepted for publication 25.07.2024.