

**ՐՕՅԱ ԱՄԻՐՕՎԱ**

Юрист в офисе Примириителя финансовой системы Республики Армения, преподаватель кафедры Гражданского права и гражданско-процессуального права Российско-Армянского университета

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Аннотация

Исследование способов защиты прав потребителей банковских услуг представляет собой комплекс мер, направленных на предотвращение, пресечение и устранение нарушений, а также восстановление нарушенных прав в судебном и внесудебном порядке. Анализ гражданского законодательства РА выявил, что защита прав потребителей обеспечивается широким спектром способов, включая изменение или прекращение правоотношений, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсацию морального вреда. Каждый способ имеет особенности применения, зависящие от характера нарушения и правового статуса потребителя, при этом выбор способа защиты соответствует принципу автономии воли. Однако такие ограничения, как необходимость доказывания вреда, отсутствие четких критериев компенсации морального вреда и риски «потребительского экстремизма», снижают эффективность отдельных механизмов.

Исследование выявило неурегулированность порядка расчета и возмещения морального вреда, что значительно затрудняет защиту прав потребителей в сфере предоставления банковских услуг. Основными причинами такого вреда в банковской сфере названы нарушение банковской тайны, некорректное взыскание задолженности, необоснованный отказ в услугах и недостоверная информация. Для совершенствования института защиты морального вреда предложены рекомендации, включающие законодательное закрепление возможности компенсации, введение ориентировочных критериев, проведение обязательной психолого-психиатрической экспертизы и обеспечение гибкости в определении суммы компенсации.

Ключевые слова: способы защиты, права потребителей, изменение или прекращение правоотношений, возмещение убытков, взыскание неустойки, моральный вред.

1. Введение

В каждом авторском определении защиты права акцент делается на разные элементы: способы и меры; деятельность органов; совокупность норм, регулирующих отношения по защите; функцию права; правовую возможность защиты¹. Защита прав потребителей в финансовой сфере представляется наиболее полно как комплекс всех указанных элементов.

В рамках настоящего исследования право на защиту потребителей рассматривается как комплексный правовой институт, объединяющий реализуемые потребителем в досудебном или судебном порядке правомочия, направленные на предотвращение, пресечение и устранение нарушений при оказании банковских услуг, а также на восстановление нарушенных прав.

Процессуальное законодательство не содержит легального определения формы защиты права, что часто приводит к отождествлению форм защиты с закрепленными в материальном праве способами. Однако наиболее обоснованной представляется позиция авторов², утверждающих, что каждой форме защиты соответствует определённый перечень способов защиты. Каждый способ защиты гражданского права может применяться в определенном процессуальном или процедурном порядке. Этот порядок именуется формой защиты гражданского права.

Целью настоящего научного исследования является комплексный анализ и детализация существующих правовых пробелов в регулировании ключевых способов защиты прав потребителей банковских услуг. Исходя из этого, основной задачей исследования является углубленное изучение проблем правового регулирования способов защиты прав потребителей банковских услуг на территории Республики Армения с акцентом на вопросы возмещения морального вреда.

2. Способы защиты гражданских прав в Республике Армения

Способы защиты гражданских прав перечислены в ст. 14 ГК РА. В соответствии с основными началами гражданского законодательства, вытекающими из Конституции РА, Гражданский кодекс не ограничивает

¹ *Измайлова Е. В.* Защита гражданских прав: подходы к пониманию // Пролог: журнал о праве. 2018. № 2. Доступно по ссылке: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaschita-grazhdanskih-prav-podhody-k-ponimaniyu> (дата обращения 29.09.2025 г.).

² *Сапфирова А.А.* Способы защиты трудовых прав, свобод и правовых интересов в сфере труда внесудебными органами государства // Трудовое право. 2008. № 8. - С. 32.

выбор способа защиты нарушенного права. Согласно статье 11 ГК РА, граждане и юридические лица реализуют свои гражданские права по собственному усмотрению.

Статья 14 ГК РА определяет средства защиты, доступные лицу, чье право нарушено. Часть из них носит юрисдикционный характер и реализуется в судебном порядке, другие предполагают внесудебное применение через фактические действия (самозащита) или одностороннее волеизъявление, направленное на изменение либо прекращение правоотношения (например, односторонний отказ от договора при нарушении обязательств). Некоторые способы, обычно применяемые в суде, могут реализовываться во внесудебном порядке при наличии определенных условий (например, зачет требования вместо судебного взыскания убытков). Перечень способов защиты в статье 14 не является исчерпывающим: закон или соглашение сторон могут предусматривать иные средства. Допускается также использование способов, не закреплённых нормативно, но соответствующих принципам права. Большинство из них может быть представлено как один из вариантов реализации одного из указанных в ст. 14 ГК РА способов защиты права, в том числе при условии расширительного толкования таких способов. Так, например, в ст. 14 ГК не упоминается, но другими нормами ГК допускается такой способ защиты права, как требование опровержения порочащих честь, достоинство или деловую репутацию и не соответствующих действительности сведений; этот способ защиты является частным проявлением института восстановления положения, существовавшего до нарушения права.

Некоторые способы защиты применяются не только в ответ на нарушение, но и для его предотвращения, например, иски о пресечении действий, создающих угрозу нарушения права. Иски о признании права часто направлены на обеспечение правовой определённости и предупреждение споров, а не на защиту уже нарушенного права.

Закон или договор могут предоставлять средства защиты интересов без какой-либо связи с нарушением некоего права данного лица. Например, гражданское законодательство допускает судебное изменение или расторжение договора при существенном изменении обстоятельств (ст. 467 ГК РА). В подобных случаях суд разрешает спор, но при этом не осуществляет защиту нарушенного права, а предоставляет защиту охраняемому законом интересу одной из сторон спора и реализует закреплённое в законе или договоре право, направленное на защиту такого интереса.

В соответствии с законодательством РА при нарушении прав потребителя пострадавшее лицо, руководствуясь общими положениями статьи 14 ГК, специальными нормами закона, иными правовыми актами, обычаями делового оборота или условиями заключенной сделки, вправе воспользоваться несколькими способами защиты своих прав. В подобных случаях перед потребителем встает вопрос выбора наиболее подходящего механизма правовой защиты. К примеру, в банковской сфере потребитель, столкнувшийся с нарушением своих прав, например в связи с некорректным начислением процентов по кредитному договору, может в зависимости от характера и существенности нарушения прибегнуть к различным вариантам защиты. Итак, он вправе отказаться от исполнения договора в случае выявления существенных нарушений со стороны банка, потребовать возмещения убытков, вызванных ненадлежащим исполнением обязательств, либо настаивать на соразмерном снижении суммы платежей. Выбор конкретного способа защиты зависит от обстоятельств дела, характера нарушения и предпочтений потребителя, при этом каждый из указанных механизмов имеет целью восстановление нарушенного права в соответствии с действующим законодательством.

Судебная практика традиционно и справедливо исходит из того, что выбор способа защиты нарушенного права из тех, которые доступны пострадавшему лицу в силу права или условий сделки, осуществляется по усмотрению пострадавшего¹. Этот выбор должен соответствовать содержанию нарушенного права и спорного правоотношения и опираться на соответствующие фактические обстоятельства и правовые основания. Избранный пострадавшим лицом способ защиты должен привести к защите нарушенных или оспариваемых материальных прав либо к реальной защите законного интереса, а также должен быть соразмерен нарушению и не должен выходить за пределы, необходимые для его применения².

В цивилистической доктрине к основным способам защиты прав потребителей относят *изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсацию морального вреда*. Вопрос о квалификации *самозащиты* как способа или формы защиты является предметом теоретической дискуссии и будет рассмотрен в данной статье, где самозащита представлена как форма защиты, включая неюрисдикционные механизмы. В настоящей статье анализируются

¹ Определения СКГД ВС РФ от 1 сентября 2015 г. № 18-КГ15-113, от 18 сентября 2018 г. № 19-КГ18-17.

² Определение КС РФ от 16 марта 2006 г. № 80-О; Определения СКЭС ВС РФ от 2 октября 2018 г. № 308-КГ18-6724, от 18 декабря 2018 г. № 307-ЭС18-8988.

исключительно вышеуказанные способы защиты. Особенностью указанного способа является то, что иные способы: изменение и прекращение правоотношений, взыскание убытков, неустойки - могут быть реализованы также в рамках самозащиты права, т.е. без обращения в соответствующие государственные органы.

3. Изменение и прекращение правоотношений

Наряду с субъективными правами в гражданском праве существуют меры возможного поведения, заключающиеся в правомочии лица посредством одностороннего волеизъявления изменять частноправовую сферу другого лица либо инициировать такое изменение вопреки его воле. Речь идет, например, о прекращении обязательств и расторжении договора в одностороннем или судебном порядке, о прекращении обязательственного требования зачетом встречного однородного требования, об оспаривании сделки, об акцепте оферты и др.

В доктрине, следующей германской традиции, такие меры именуются преобразовательными или секундарными правами (*Gestaltungsrecht*), а в традиции общего права — категорией власти (*power*)¹.

Типичной формой реализации способа защиты в виде изменения или прекращения правоотношения является иск о расторжении договора при его существенном нарушении либо внесудебный отказ лица от нарушенного договора. В контексте защиты прав потребителей это выражается в корректировке условий договора (например, снижение процентной ставки по кредиту) или его расторжении с банком. Расторжение договора влечёт прекращение обязательств, а иногда и их изменение. Судебный порядок изменения или прекращения правоотношений требуется, если: а) у лица отсутствует право на односторонний отказ или изменение условий; б) имеющееся право вызывает сомнения в наличии оснований для его реализации, и лицо предпочитает судебное решение во избежание рисков. Например, оценка существенности нарушения договора не всегда очевидна, и ошибочный внесудебный отказ может привести к иску контрагента, признанию нарушения несущественным и, как следствие, превращению отказавшейся стороны в нарушителя.

Изменение правоотношения также проявляется в праве приостановить исполнение обязательств при неисполнении другой стороной (п. 2 ст. 367 ГК РА), потребовать досрочного погашения займа при нарушении условий (ст. 881, 883, 884 ГК РА), что фактически корректирует договорные условия. Такие меры

¹ *Каранетов А.Г. Основные положения гражданского права: комментарий к статьям 1–16.1 ГК РФ. – М.: М-Логос, 2020. – С. 1088.*

служат не столько санкцией, сколько механизмом защиты от негативных последствий нарушения или его предотвращения.

Возможно ли требовать в суде прекращения или изменения правоотношения помимо случаев, предусмотренных законом или договором? В потребительских договорных отношениях это представляется затруднительным, поскольку такие действия требуют конкретного правового основания, а общего упоминания в норме недостаточно. В контексте потребительских договорных отношений с банками ситуация усложняется тем, что такие договоры обычно являются договорами присоединения, условия которых заранее определены банком, а потребитель лишь присоединяется к ним. Изменение или расторжение таких договоров возможно только в случаях, прямо предусмотренных законом (например, существенное изменение обстоятельств) или самим договором.

В науке выделяют две основные концепции, которые касаются изменившихся обстоятельств: концепцию форс-мажора и концепцию затруднений¹. Как показывает зарубежная судебная практика, эти концепции нередко применяются одновременно².

Венская конвенция в статье 79 содержит положение о препятствии «вне контроля договаривающейся стороны», что можно толковать не только как обстоятельство непреодолимой силы (форс-мажор), но и как существенное изменение обстоятельств³. Однако независимо от наличия форс-мажора договор может быть изменен также на основании затруднений или существенного изменения обстоятельств.

Юридическое понятие затруднения идентично используемым в национальных правовых режимах таким категориям, как «тщетность договора» в Англии, «отпадение основания сделки» в Германии, «существенное изменение обстоятельств в РА»⁴.

Ст. 6.2.2 Принципов УНИДРУА в контексте концепции затруднений, а п. 2 ст. 467 ГК РА в контексте существенного изменения обстоятельств предусматривают одновременное (подтверждается также судебной

¹ **Розенберг М.Г.** *Международная купля-продажа товаров: Комментарий к правому регулированию и практике разрешения споров. 2-е изд., испр.* - М.: Статут, 2004 г.

² *Постановление ФАС Дальневосточного округа от 3 марта 2012 года № Ф03-7080/2011 по делу № А51-6782/2011; Постановление ФАС Центрального округа от 22 февраля 2012 по делу № А36-895/2011.*

³ *Мнение Консультативного совета по применению Венской конвенции № 7. П. 3.1// Доступно по ссылке: <https://cisgac.com/opinions/cisgac-opinion-no-7/>. (дата обращения 23.09.2025 г.).*

⁴ **Посохов С.П.** *Существенное изменение обстоятельств // Вопросы экономики и права. 2019. № 5 (131).*

практикой и доктриной)¹ наличие ряда условий, которые дают право на изменение договора. Однако каждая сторона при ссылке на изменившиеся обстоятельства должна ставить своей целью сохранение самого договора при минимальном изменении его условий².

Более того в договорном праве приоритет имеет принцип *pacta sunt servanda* («договоры должны соблюдаться»), который известен также как принцип неприкосновенности договора (*sanctity of contract*)³.

Стоит отметить, что в настоящее время существует однозначный подход судебно-арбитражной практики: суды отказывают в изменении договора ввиду изменения курса валют⁴, инфляционных процессов⁵ или же санкций иностранных государств.

Следовательно, требование в суде о прекращении или изменении правоотношения вне случаев, прямо предусмотренных законом или договором, в общем случае затруднительно, особенно в сфере потребительских договорных отношений, включая отношения с банками. В отсутствие конкретного правового основания, предусмотренного законом или договором, требование потребителя банковских услуг об изменении или прекращении правоотношения (например, снижение процентной ставки по кредиту из-за рыночных изменений) будет признано неправомерным, так как суды строго интерпретируют необходимость наличия четких юридических предпосылок для таких действий.

¹ Постановление ФАС Московского Округа от 30 марта 2004 г. по делу N КГ-А40/1895-04; **Чистяков К.Е.** Изменение и расторжение гражданско-правового договора: дисс. к. ю. н.: 12.00.03. - Томск, 2002. - С. 9.

² Ст. 4.1 и 4.2 Принципов международных коммерческих договоров УНИДРУА 2016 // Доступно по ссылке: <https://www.unidroit.org/wp-content/uploads/2021/06/Unidroit-Principles-2016-Russian-bl.pdf> (дата обращения 23.09.2025 г.); **Дудко А.Г.** Правовая адаптация долгосрочных договоров к изменившимся обстоятельствам: дисс. ... к. ю. н.: 12.00.03. - М., 2002. - С. 111-112.

³ **Berger K.P., Behn D.** Force Majeure and Hardship in the Age of Corona: A Historical and Comparative Study. *McGill Journal of Dispute Resolution*. 2019–2020. No. 4. сmp. 78–130; **Суханов Е.А.** Гражданское право: Обязательственное право: Учебник. В 4 т. Т. III. - М., 2006. - С. 1–3, 49–52; **Российское гражданское право: Учебник. В 2 т. Т. 2: Обязательственное право / Отв. ред. Е.А. Суханов.** - М., 2010. - С. 68–69 (автор главы — Е.А. Суханов); **Марченко М.Н.** Индивидуальный договор в механизме правового регулирования // *Вестн. Моск. ун-та. Сер. 11. Право.* 2004. № 2. - С. 3; **Пугинский Б.И.** Теория и практика договорного регулирования. - М., 2008. - С. 45.

⁴ Постановление ФАС Уральского округа от 17 июня 2008 года № Ф09-3848/08-С6 по делу № А76-12061/2007, Определение Верховного Суда РФ от 07.03.2017 № 305-ЭС17-713 по делу № А40-21052/2016.

⁵ Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13.04.2010 № 1074/10 по делу № А40- 90259/08-28-767.

4. Взыскание убытков

Принцип полного возмещения убытков, закрепленный в ст. 17 ГК РА, выступает фундаментальным положением армянского гражданского права, обеспечивающим защиту субъективных гражданских прав при их нарушении. Этот принцип соответствует международным стандартам частноправового регулирования, что подтверждается ст. III.-3:702 Модельных правил европейского частного права и ст. 7.4.2 Принципов УНИДРУА. Статья 17 действует в совокупности со статьей 1058 ГК РА: последняя устанавливает общие основания ответственности за причиненный вред, тогда как статья 17 конкретизирует понятие ущерба и порядок его компенсации.

В составе убытков традиционно со времен римского права выделяются такие компоненты, как реальный ущерб (*damnum emergens*) и упущенная выгода (*lucrum cessans*). Первый отражает уменьшение имущественной массы потерпевшего, которое вызвано правонарушением (или иным указанным в законе основанием для возмещения убытков). Вторая представляет собой не состоявшееся в связи с правонарушением (или иным основанием для возмещения) увеличение имущественной массы истца.

Реальный ущерб в комментируемой статье определяется как: а) «расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права»; б) «утрата или повреждение имущества».

Формулировка, ограничивающая реальный ущерб расходами на восстановление права, представляется неудачной. Закон говорит лишь о расходах на восстановление права, тогда так в действительности реальный ущерб должен включать любые расходы, понесенные истцом в связи с юридическим фактом, служащим основанием для возмещения (например, нарушением обязательства или деликтом), которые не возникли бы при отсутствии такого нарушения. Последние могут включать, например, расходы, связанные с просрочкой исполнения должником своих обязательств; расходы на защиту своего нарушенного права в административном порядке; досудебные расходы на подготовку доказательственной базы по будущему спору; расходы по уплате банку процентов и штрафных санкций, которые заемщик понес фактически, но не понес бы, если бы страховщик вовремя исполнил свои обязательства по договору страхования и погасил бы долг

заемщика путем выплаты банку суммы страхового возмещения¹. Список можно продолжать до бесконечности.

Утверждение, что все эти расходы, подлежащие возмещению и регулярно взыскиваемые судами в составе реального ущерба, направлены исключительно на «восстановление нарушенного права», по нашему мнению, некорректно. Их цель — восстановление права, однако сами они возникают не только в связи с этой целью. Таким образом, реальный ущерб должен охватывать расходы, причинно связанные с юридическим фактом, лежащим в основе возмещения, а ограничительная трактовка нормы ГК РА в данном случае может быть расценена как недостаток законодательной техники.

Армянское законодательство, следуя подходу ряда зарубежных правопорядков, допускает включение в состав реального ущерба не только фактически понесенных расходов, но и тех, которые кредитору предстоит понести для восстановления нарушенного права. Возможность взыскания будущих неизбежных расходов подтверждается международными источниками унификации частного права, в частности пунктом 2 статьи III.–3:701 Модельных правил европейского частного права. Однако это порождает вопрос о стандарте доказывания неизбежности таких расходов. Как определить, будут ли они фактически понесены, если в силу обстоятельств этого может не произойти?

Решение зависит от уровня убежденности суда в соответствии применимым стандартам доказывания. Если суд признает достаточную вероятность будущих расходов, они присуждаются к возмещению. Наличие заключенного с третьим лицом договора, даже не оплаченного истцом, как правило, удовлетворяет стандарт доказывания, если ответчик не предоставит убедительных возражений против неизбежности таких затрат.

В случае присуждения будущих расходов, которые впоследствии не были понесены, возникает вопрос о возврате средств как неосновательного обогащения. Представляется, что ответ должен быть отрицательным: дальнейшее использование присужденных сумм не подлежит контролю, поскольку обязательство считается исполненным.

Возмещение убытков в сфере защиты прав потребителей имеет определенную специфику. Потребителю убытки возмещаются только в части реального ущерба, что непосредственно связано с особенностями его

¹ Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом ВС РФ 27 сентября 2017 г.; п. 4 Обзора судебной практики Верховного Суда РФ № 3 (2018), утвержденный Президиумом ВС РФ 14 ноября 2018 г.; Постановление Президиума ВАС РФ от 24 апреля 2012 г. № 16327/11.

правового статуса. Статья 1088 ГК определяет основания возмещения вреда, причиненного недостатками товаров, работ или услуг, ограничивая применение данной нормы случаями потребительского использования и исключая предпринимательскую деятельность. Особенностью данной ответственности является ее гражданско-правовой имущественный характер, не зависящий от вины, что представляет собой исключение из общих принципов гражданского законодательства. Этот вид ответственности выступает дополнительной правовой гарантией в традиционных договорных обязательствах, обеспечивая защиту в случае ненадлежащего исполнения. Законодательство четко фиксирует противоправные действия, влекущие возмещение вреда, включая структурные, компонентные или иные недостатки, предоставление недостоверной либо недостаточно точной информации.

Для применения данного вида ответственности необходимо соблюдение следующих условий: наличие вреда, объективно существующего и выражающегося в ущербе, причиненном жизни, здоровью или имуществу; противоправное действие или бездействие, соответствующее описанию статьи 1088 ГК РА, а именно: наличие структурных, компонентных или иных недостатков товаров, работ или услуг либо предоставление недостоверной или недостаточно точной информации о них; причинно-следственная связь между указанным противоправным действием или бездействием и наступившим вредом. Кассационный суд РА, интерпретируя общие условия возмещения ущерба, в своих решениях подчеркивает обязательность наличия всех перечисленных элементов¹.

В гражданском праве существует ряд имущественных санкций и институтов, схожих с убытками, но имеющих существенные отличия. Приведем примеры.

(А.) Убытки и моральный вред

Моральный вред относится к категории вреда, причиненного в результате совершения деликта, однако его компенсация существенно отличается от возмещения убытков. Убытки предполагают денежную компенсацию имущественных потерь, тогда как взыскание морального вреда направлено на возмещение неимущественного ущерба — физических и нравственных страданий, возникших у гражданина вследствие нарушения его личных

¹ Постановление Кассационного суда от 07.04.2018 по делу «Армянские программы» ООО против Гагика Оганесяна, гражданское дело № ԵԱԴԴ /3614/02/15; Постановление Кассационного суда от 24.05.2013 г. по гражданскому делу № ԵՇԴ/0900/02/12.

неимущественных прав или в предусмотренных законом случаях - имущественных прав.

(Б.) Убытки и взыскание основного долга

Требование об уплате основного денежного долга, вытекающего из договора, не всегда однозначно относится к взысканию убытков. Существует мнение, что такое требование направлено на принуждение должника к исполнению основного регулятивного обязательства, которое само по себе не выполняет функцию компенсации потерь, а связано с реализацией основного или дополнительного предоставления по договору денежного характера. В статье 14 ГК РА такое требование прямо не установлено как самостоятельный способ защиты, однако по своей сути оно может быть сопоставимо с иском о присуждении исполнения обязанности в натуре, указанным среди средств защиты права. В этом случае правила о возмещении убытков к нему не применяются в полной мере, хотя законодатель и судебная практика не всегда четко разграничивают эти категории.

Например, какова природа требования клиента к своему банку о восстановлении остатка на банковском счете, уменьшенного в результате неправомерных действий банка или перечисления необоснованно списанной со счета суммы на другой счет клиента? С одной стороны, можно предположить, что это не возмещение убытков в классическом смысле (поскольку клиент получает не дополнительную компенсацию, а лишь то, на что был вправе претендовать по обязательству – соответствующий остаток на счете или выдачу его номинала). Такой подход позволяет рассматривать этот институт как более близкий к уплате основного долга, причем данный механизм, возможно, не зависит от оснований привлечения должника к ответственности.

С другой стороны, существует альтернативная точка зрения, согласно которой даже при утрате средств со счета клиента из-за обстоятельств непреодолимой силы (например, масштабной кибератаки на банковскую систему) банк обязан восстановить остаток. При этом имеется точка зрения, что пункт 3 статьи 417 ГК РА здесь неприменим, за исключением случаев, когда причина списания находится в сфере контроля клиента. Убытками же в данном контексте могут считаться дополнительные потери клиента, вызванные неправомерным списанием, что не исключает возможность квалификации восстановления остатка как элемента ответственности банка.

Правильная квалификация таких притязаний имеет принципиальное значение. Если рассматривать восстановление остатка на счете исключительно как возмещение убытков, то предусмотренная законом

Иначе говоря, как и неустойка, проценты за просрочку по армянскому праву имеют однородную с убытками правовую природу. Они не являются дополнительной санкцией, а заменяют собой минимальный размер возможных убытков. Если бы проценты рассматривались как плата за пользование денежными средствами (как, например, проценты по займу), они взыскивались бы помимо убытков, а не в зачет.

То, что проценты воспринимаются армянским правом именно как мера ответственности, близкая к законной неустойке (до степени смешения), подтверждается зачетным соотношением с убытками.

5. Взыскание неустойки

Неустойка может быть установлена в виде фиксированного штрафа, пени за каждый день или иной период просрочки или комбинации таких инструментов. Как мера ответственности она применяется к нарушителю при отсутствии оснований для освобождения от ответственности в соответствии со ст. 417 ГК РА (п. 3 ст. 369 ГК РА).

В отношении с участием потребителей неустойка закрепляется законом или соглашением между потребителем и финансовой организацией, осуществляющей предпринимательскую деятельность. Гражданское законодательство, наряду с термином «неустойка», использует понятия «штраф» и «пеня», обозначающие меры имущественной ответственности за нарушение обязательств, которые рассматриваются как ее конкретные виды в зависимости от характера и целей.

Например, согласно ст. 20 Закона РА «О потребительском кредитовании» при нарушении кредитором прав потребителя, установленных законом или иными основанными на нем актами, и подтверждении этого факта судом, коммерческим арбитражем либо примирителем финансовой системы в пользу потребителя взыскивается 300,000 драмов РА. Исключение составляют случаи, когда на момент обращения в суд, арбитраж или к примирителю: 1) кредитор принял меры для восстановления нарушенного права; 2) фактически устранил нарушение; 3) потребитель не понес реального ущерба по ГК РА либо ущерб был возмещен. Данное право не ограничивает и не исключает возможности потребителя требовать возмещения убытков.

Аналогичные гарантии защиты прав потребителей банковских услуг закреплены в Законе РА «О привлечении банковских вкладов», Законе РА «О банках и банковской деятельности», решении Совета ЦБ РА № 229-Н, утверждающем Положение 8/05, а также в иных применимых нормативных актах. Для взыскания неустойки потребителю достаточно доказать факт

нарушения или ненадлежащего исполнения обязательств банком, при этом ключевым является неустранение нарушения и наличие реального ущерба на момент обращения в суд, арбитраж или к примирителю.

Возможность устранения нарушений кредитором появилась после изменений 2019 года. До этого юристы, представляющие потребителей, нередко злоупотребляли правом на неустойку, требуя 300,000 драмов РА, например, за непредоставление выписки в установленном порядке или нарушение периодичности ее предоставления, хотя потребитель, будучи недобросовестным, не исполнял обязательства по платежам и использовал неустойку как источник дохода. Такое поведение получило в литературе название «потребительский экстремизм», под которым понимается попытка недобросовестного клиента манипулировать нормами права в корыстных целях для получения выгоды, а не защиты прав¹.

Возникновение данной проблемы связано с тем, что законодатель исходил из предполагаемого уровня правопорядка и добросовестности потребителей, что соответствует принципу добросовестности и разумности участников гражданских правоотношений. Злоупотребление правом, действия в обход закона с противоправной целью или намерение причинить вред недопустимы. Цивилисты, изучающие потребительский экстремизм, указывают среди причин несовершенство законодательства, низкую правовую культуру, лояльность судов к потребителям и правовой нигилизм². Однако после законодательных изменений 2019 года данное явление в Армении утратило массовый характер.

Причины введения штрафных санкций в гражданско-правовой сфере многообразны. Во-первых, они обусловлены необходимостью преодоления сложностей при доказывании факта причинения убытков и определении их точного размера, особенно когда установление фактического ущерба невозможно. Введение штрафных санкций в таких ситуациях является способом компенсации потерпевшим понесенных потерь, пусть даже в большем размере, чем фактический размер ущерба³.

Во-вторых, штрафные санкции могут преследовать публичные цели, такие как пресечение систематических правонарушений в определенных

¹ **Моисеева К.Р.** Проблемы злоупотребления правом гражданами-потребителями // Евразийский научный журнал. 2017. №11. Доступно по ссылке: <https://cyberleninka.ru/article/n/ problemy-zloupotrebleniya-pravom-grazhdanami-potrebitelyami> (дата обращения 23.09.2025 г.).

² Там же.

³ **Карпетов А.Г.** Экономический анализ права. - М., 2016. - С. 319; **Гаджиев Г.А.** Принципы справедливости и доверия к суду как фундаментальные принципы частного права // Вестник экономического правосудия РФ. 2017. № 4. - С. 65 - 85.

сферах частноправовых отношений¹. Их применение стимулирует кредиторов к защите своих прав и привлечению нарушителей к ответственности, что особенно важно в отношениях, где одна из сторон находится в уязвимом положении, например, в сфере защиты прав потребителей.

В этом контексте применение ст. 372 ГК РА, регулирующей уменьшение неустойки, имеет особенности. Кассационный суд РА в своих решениях отметил, что при рассмотрении вопроса об уменьшении неустойки суд обязан оценить ее соразмерность последствиям нарушения обязательства². При этом суд вправе снизить лишь сумму неустойки, но не процентную ставку, установленную договором, поскольку последняя является условием соглашения и выражением воли сторон³. Изменение ставки неустойки возможно только по правилам главы 30 ГК («Изменение и расторжение договора»), а не по инициативе суда на основании статьи 372 ГК РА. Суд также указал, что уменьшение неустойки не должно приводить к полному освобождению от ее уплаты, иначе институт неустойки утратит значение гарантии исполнения обязательств и не достигнет своей цели⁴.

Уменьшение неустойки по делам о защите прав потребителей допускается при совокупности условий: 1) наличия ходатайства ответчика о снижении неустойки; 2) наличия «исключительного случая»; 3) обязательного обоснования судом оснований для снижения⁵. При этом повышенный размер неустойки в потребительских договорах, учитывая их относительно невысокую стоимость, остается эффективным инструментом, побуждающим субъектов предпринимательской деятельности к

¹ **Гаджиев Г.А.** Принципы справедливости и доверия к суду как фундаментальные принципы частного права // Вестник экономического правосудия РФ. 2017. № 4. - С. 65-85; **Краснова С.А.** Сверхкомпенсационная защита в российском гражданском праве: формы и пределы // Вестник экономического правосудия РФ. 2020. № 1. - С. 68-110.

² Постановления Кассационного суда РА от 29.02.2008 г. по гражданскому делу № 3-27(ՏԴ); от 30.04.2015 г. по гражданскому делу ԵԷԴ/0632/02/13; от 18.07.2014 г. по гражданскому делу № ԵԿԴ/0930/02/13; от 27.11.2015 г. по гражданскому делу ԵՄԴ/0492/02/14.

³ Постановление Кассационного суда РА от 27.11.2015 г. по гражданскому делу ԵՄԴ/0492/02/14.

⁴ Постановление Кассационного суда РА от 18.07.2014 г. по гражданскому делу № ԵԿԴ/0930/02/13.

⁵ **Богдан В.В.** Практика применения норм о взыскании неустойки в свете нового Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Право и экономика. 2014. № 3. - С. 76-79.

надлежащему исполнению обязательств и обеспечивающим полную компенсацию убытков потребителя¹.

6. Компенсация морального вреда

Вопрос о целесообразности компенсации морального вреда в гражданском праве остается предметом научных дискуссий. В дореволюционном отечественном праве против возможности компенсации выдвигались следующие аргументы: компенсация морального вреда по своей сути безнравственна, поскольку предполагает коммерциализацию неотчуждаемых благ; требования о компенсации морального вреда не вписываются в систему частного права, метод которого настроен на регулирование отношений в связи с имуществом, в первую очередь – с деньгами. Очевидным контраргументом является невозможность безучастного отношения гражданского права к умалению неимущественных прав, которые в большинстве своем представляют собой потребности более базового уровня, чем потребности, связанные собственно с имуществом. Альтернативное обоснование института компенсации морального вреда заключается в следующем: отсутствие достаточной имущественной санкции в случае причинения боли и страдания приведет к увеличению количества боли и страдания в мире, а значит, к снижению экономической эффективности всего общества².

После обретения независимости армянские правоведы предлагали закрепить в ГК возмещение морального вреда. Его введение стало новеллой законодательства, хотя и имело исторические предпосылки в армянском праве. Судебные кодексы Мхитара Гоша и Смбата Гундстабля содержат нормы о защите чести, достоинства и деловой репутации, однако имущественный характер возмещения морального вреда, вероятно, стал отличительной чертой современного подхода. В 1997 году статья 7.1 ГК РА предусмотрела такую возможность, однако при принятии кодекса в 1998 году норма была исключена из общей части³. В отличие от модельного ГК стран СНГ (ст. ст. 1024, 1025) и статей 1099–1101 ГК РФ, специальная часть ГК РА не содержит конструкций, регулирующих компенсацию морального

¹ **Лысова-Бахарева Ю.В.** Обеспечение равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и займодавцами: правовое регулирование и судебная практика // *Имущественные отношения в РФ.* 2022. №1 (244). Доступно по ссылке: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-ravenstva-prav-zaemshikov-potrebiteley-v-pravootnosheniyah-s-kreditorami-i-zaymodavtsami-pravovoe-regulirovanie-i-1> (дата обращения 23.09.2025 г.).

² **Карпетов А.Г.** Основные положения гражданского права: Комментарий к статьям 1–16.1 ГК РФ. – М.: М-Логос, 2020. – С. 1074.

³ ГК РА (общая часть), проект в редакции от 01.02.1996 г., ст. 19. – Ереван, 1996. – С. 31-32.

вреда. В настоящее время в законодательстве РА используется понятие «компенсация нематериального вреда», которое по своей сути эквивалентно понятию «моральный вред», однако законодательство РА не устанавливает порядок его расчета и возмещения, вследствие чего этот институт остается недостаточно урегулированным.

Исходя из опыта других стран (Франция, Германия, Россия), можно уверенно утверждать, что без законодательного установления этого института не может идти речь о защите неимущественных прав потребителей. Статья 162.1 ГК РА косвенно затрагивает данную сферу, определяя нематериальный вред как физические или психические страдания, вызванные посягательством на материальные либо нематериальные блага, принадлежащие лицу от рождения или по закону, а также нарушением его имущественных или неимущественных прав¹. Хотя термин «моральный вред» не используется, понятие психических страданий может включать в себя элементы того, что в других правовых системах именуется моральным вредом.

Европейский суд по правам человека разграничивает понятия материальный вред и моральный вред (*damnum emergens* и *lucrum cessans*), понимаемый как нематериальный вред, включающий психические и физические страдания заявителя. Однако такое определение не является ограничительным, позволяя суду применять различный подход к определению того, был ли заявителю нанесен моральный вред, в зависимости от обстоятельств и особенностей каждого рассматриваемого дела².

В англо-американском праве компенсация морального вреда применяется с конца XIX века. Терминология варьируется: «*psychological injury*» (психический вред), «*psychiatric injury*» (психиатрический вред), «*nervous shock*» (нервное потрясение), «*ordinary shock*» (обыкновенное потрясение)³, отражая доктринальные и регуляторные различия с законодательством Армении. В германском праве (§ 847 ГГУ) предусмотрена денежная компенсация страданий (*Schmerzensgeld*) (например, при распространении сведений, порочащих чужую кредитоспособность). В Италии (ст. 2059 ГК) моральный вред (*danno morale*) возмещается на основании специальных

¹ Ст. 162.1 ГК РА от 05.05.1998 г.

² Регламент (Правила процедуры) Европейского суда по правам человека от 04.11.1998 (с изм. и доп. от 01.01.2020 г.).

³ Эрделевский А. М. Моральный вред и компенсация за страдания: Научно-практическое пособие. - М.: Издательство ВЕК, 1998. - С. 95.

норм или отсылок к иным законам¹. Иностранное законодательство дифференцирует ответственность в зависимости от вины причинителя вреда и цели возмещения: компенсационная (при неосторожности) или штрафная (при умысле)

Компенсация морального вреда в сфере защиты прав потребителей банковских услуг в РА остается неурегулированной. Это обусловлено сложностями доказывания морального вреда и отсутствием устоявшейся судебной практики, что подчеркивает актуальность исследования. Современное частное право, признающее права человека высшей ценностью, не может функционировать без института компенсации морального вреда. Однако сфера его применения и размер возмещения во многом зависят от законодательного регулирования и судебного усмотрения.

Поправки к законодательству РА, принятые в 2010, 2014 и 2015 годах, постепенно расширили возможности компенсации морального вреда. Изменения 2015 года закрепили право на возмещение вреда, причиненного чести, достоинству, деловой репутации, нарушению основных прав и свобод, а также нематериального вреда, связанного с неправомерным административным производством. Тем не менее нормы остаются фрагментарными, а четкие критерии определения размера компенсации при причинении морального вреда потребителю банковских услуг отсутствуют.

Анализ правоприменительной практики выявляет основные случаи возникновения морального вреда в сфере банковских услуг:

- **Нарушение банковской тайны.** Разглашение персональных данных клиента третьим лицам без согласия (например, передача сведений о задолженности работодателю или третьим лицам по агентскому договору²) влечет утрату репутации, стресс или общественное осуждение.
- **Некорректное взыскание задолженности.** Агрессивные методы, такие как угрозы или ночные звонки, вызывают у потребителей страх и беспомощность, что квалифицируется как нравственные страдания³.
- **Необоснованный отказ в предоставлении услуг.** Отказ в кредите или закрытие счета без законных оснований порождает финансовые трудности и эмоциональный дискомфорт.

¹ Манукян В. Компенсация за «страдания» в Европе // Головна. Выпуск №33 (503). Доступно по ссылке: <https://pravo.ua/articles/kompensacija-za-stradanija-v-evrope/> (дата обращения: 23.09.2025 г.).

² Чуракова Е.Н., Королева А.А. Соблюдение банковской тайны и ответственность за ее разглашение // Eurasia Science: сб. ст. IX Междунар. науч.-практ. конф. - М., 2017. - С. 266.

³ Более подробно доступно по ссылке: https://rapsinews.ru/judicial_analyst/20180716/284734915.html (дата обращения: 23.09.2025 г.).

▪ **Предоставление недостоверной информации.** Ошибки в договорах, скрытые комиссии или завышение ставок формируют у потребителя чувство обмана и утраты доверия.

Основная сложность в делах о компенсации морального вреда заключается в доказывании факта страданий и их причинной связи с действиями банка. В отличие от материального ущерба, моральный вред носит субъективный характер, что затрудняет его объективную оценку. Потребителю необходимо подтвердить влияние нарушений на его психологическое состояние или социальный статус, что часто требует экспертных заключений или свидетельских показаний. Отсутствие законодательно закрепленной методики доказывания и критериев определения размера компенсации усугубляет проблему.

Сравнительный анализ зарубежного опыта выявляет различные подходы к компенсации морального вреда. В США и Англии, несмотря на прецедентный характер права, размер компенсации морального вреда определяется индивидуально без строгой привязки к прецедентам. В Германии сложилась практика систематизации судебных решений по делам о компенсации страданий с учетом экономических и социальных факторов. Во Франции законодательство не ограничивает перечень оснований для компенсации морального вреда, позволяя возмещать вред в любых ситуациях, связанных с нарушением неимущественных прав.

По мнению А.М. Эрделевского, определение содержания морального вреда как страданий означает, что действия причинителя вреда обязательно должны найти отражение в сознании потерпевшего, вызвать определенную психическую реакцию. При этом неблагоприятные изменения в охраняемых законом благах отражаются в сознании человека в форме негативных ощущений (физические страдания) или переживаний (нравственные страдания). Содержанием переживаний может являться страх, стыд, унижение или иное неблагоприятное в психологическом аспекте состояние¹.

В цивилистической науке отсутствует какая-либо классификация индивидуальных особенностей личности, влияющих на размер компенсации морального вреда. Чаще всего в литературе авторы в качестве таковых называют пол, расу, национальность, язык, происхождение, имущественное положение, должностное положение, место жительства, отношение к религии, убеждения, принадлежность к общественным объединениям,

¹ Эрделевский А.М. *Моральный вред и компенсация за страдания: Научно-практическое пособие.* - М.: Издательство ВЕК, 1998. - С. 10.

возраст, болезнь, инвалидность и др¹. Поэтому при разрешении данной ситуации необходимо учесть все обстоятельства, в т.ч. бытовые, личные, общественные и т.д. Тем самым обоснованно в науке поднимается вопрос о судебском усмотрении при определении компенсации морального вреда².

В РФ компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей применима как в досудебном, так и в судебном порядке. Однако при обращении к финансовому уполномоченному в рамках досудебного урегулирования такое требование не подлежит рассмотрению³.

В РА аналогичное ограничение действует в рамках института Примирителя финансовой системы. Согласно Закону РА «О примирителе финансовой системы» и Правилам рассмотрения требований, утвержденным Решением Совета от 31 августа 2020 г. № 11/20, Примиритель рассматривает только имущественные требования. Исключения составляют неимущественные требования к кредитным бюро, связанные с предоставлением кредитной информации⁴. Таким образом, возможность компенсации морального вреда в досудебном порядке значительно ограничена.

В РА отсутствует систематизированная судебная практика по делам о компенсации морального вреда в сфере банковских услуг, что обусловлено недостаточной нормативной базой. В этой связи целесообразно обратиться к зарубежному опыту. В РФ, например, право потребителя на компенсацию морального вреда при нарушении условий договора банковского вклада не оспаривается. Постановление Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17 разъясняет, что для удовлетворения иска достаточно установить факт нарушения прав потребителя⁵. Однако определение размера компенсации остается предметом судебного усмотрения и зависит от конкретных обстоятельств дела:

1. **Значимость суммы вклада.** Доказательствами служат справки о доходах (например, НДФЛ за 2–3 года) или данные Пенсионного фонда,

¹ Будякова Т.П. Индивидуальные особенности потерпевшего как критерий степени нравственных и физических страданий // Российская юстиция. 2003. № 2. - С. 15.

² Карномазов А.И. Гражданско-правовое регулирование определения размера компенсации морального вреда: автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. - Самара, 2010. - С. 2.

³ Федеральный закон РФ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 № 123-ФЗ (с последними изменениями от 25.12.2023 г.);

⁴ Ст. 13 Закона Республики Армения «О примирителе финансовой системы» от 17 июня 2008 г. (с последними изменениями от 11 июня 2020 г.).

⁵ Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Рос. газета. 2012. № 156. 11 июля.

подтверждающие, что сумма вклада была существенной для потребителя, а ее невозврат вызвал нравственные страдания.

2. **Нереализованные планы.** Если вкладчик планировал поездки, покупки или медицинское обследование, следует представить доказательства предоплаты или намерений (например, одобренное решение по ипотеке, выписка из медицинской карты с рекомендацией санаторно-курортного лечения). Это демонстрирует, что нарушение со стороны банка помешало реализации прав на жилье, здоровье или отдых.

3. **Экономический контекст.** Экономические кризисы (например, 2008 или 2014 годы) усиливают стрессовый фон, что подтверждается публикациями СМИ¹, статистикой Росстата о росте цен или данными об отзыве банковских лицензий.

4. **Психологическое состояние.** Рекомендации психолога, медицинские справки или диагнозы подтверждают переживания потребителя. Судебная практика также учитывает длительность психотравмирующей ситуации, вызванной действиями банка (например, отказом в выдаче средств²).

Таким образом, в РФ определение компенсации морального вреда опирается на совокупность доказательств, включая экономический контекст, личные обстоятельства и экспертные оценки, что контрастирует с неурегулированностью этого вопроса в РА.

Еще одним примером судебного усмотрения при решении вопроса о нравственных страданиях является наличие пенсионного возраста³. Однако суды не всегда обосновывают, почему данный возраст повышает уязвимость, игнорируя тот факт, что жизненный опыт может способствовать устойчивости к стрессу. Аналогично подростковый возраст может усиливать эмоциональную реакцию, связанную с невозвратом денежных средств банком, но этот фактор редко анализируется. Подобные подходы подчеркивают субъективность судебного усмотрения.

Основная сложность в делах о моральном вреде заключается в доказывании причинно-следственной связи между действиями банка и

¹ Более подробно доступно по ссылке: <https://www.gazeta.ru/business/2014/12/16/6344093.shtml> (дата обращения: 10.04.2025 г.).

² Постановление Президиума Нижегородского областного суда по делу №-2-46/2011 // Сайт росправосудие.ру Доступно по ссылке: <https://rospravosudie.com/court-nizhegorodskij-oblastnoj-sud-nizhegorodskaya-oblast-s/act103799949/> (дата обращения: 23.09.2025 г.).

³ Решение Суксунского районного суда Пермского края по делу № 2-19/2012 (2-317/2011 от 15.03.2012 // Сайт Суксунского районного суда Пермского края. Доступно по ссылке: https://suksun-perm.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=124802984&delo_id=15400_05&new=0&text_number=1&case_id=42227277 (дата обращения: 23.09.2025 г.).

страданиями потребителя. Суды РФ опираются на обстоятельства дела, включая психотравмирующую ситуацию или личные характеристики истца, для подтверждения вреда.

Примером служит Определение ВС РФ от 25 ноября 2014 г. № 5-КГ14-124 по иску Васильева А.Г. Истец, закрыв наследственный вклад матери и переведя средства на карту, лишился их из-за сбоя в программном обеспечении банка, который восстановил счет и списал деньги, что привело к овердрафту. Суды нижестоящих инстанций отказали в иске, ссылаясь на недоказанность вреда и договор об освобождении банка от ответственности за сбой. Верховный Суд РФ отменил решения, указав на нарушение прав потребителя в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 г. № 17. Суд разъяснил, что сбой в работе банка не является непреодолимой силой, а нарушение прав потребителя само по себе обязывает компенсировать моральный вред. Объяснения истца о страданиях признаются достаточным доказательством, если ответчик не проверяет факт вреда¹.

В другом рассмотренном нами деле потребитель обратился в суд, заявив о нравственных страданиях, вызванных действиями банка. После просрочки платежей по кредиту и отказа в реструктуризации долга истец получал звонки и сообщения от коллекторской организации, требовавшей погашения задолженности. Суд установил, что банк без согласия истца передал его персональные данные (адрес и телефон) третьей стороне, что не будучи предусмотренными ни кредитным договором, ни иными документами² нарушило законодательство.

Зарубежная практика, в отличие от РА, применяет презумпцию морального вреда, основанную на показаниях истца, которые ответчику сложно опровергнуть. Неприменение этой презумпции нередко влечет отмену решений вышестоящими судами за нарушение норм права.

Отсутствие специального законодательного регулирования компенсации морального вреда в сфере банковских услуг в Республике Армения указывает на пробел в правовой системе, затрудняющий защиту прав потребителей. Лицу, требующему компенсации, придется опираться на общие нормы ГК (ст. ст. 162.1, 1058, 1088–1091 и др.) и тщательно обосновывать свои требования в суде, опираясь на *принципы разумности и справедливости* с учетом следующих факторов: степень вины

¹ Определение Верховного суда от 25 нояб. 2014 г. № 5-КГ14-124.

² Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 1 августа 2017 года № 78-КГ17-45.

правонарушителя; степень и характер физических и моральных страданий потерпевшего, с учетом их значимости; возраст потерпевшего, состояние его здоровья, условия жизни, материальное состояние; а также иные обстоятельства, имеющие значение.

Например, в практике ЕСПЧ моральный вред рассматривается как не поддающийся точному исчислению. Согласно ст. 41 Европейской конвенции размер компенсации определяется на основе принципа справедливости с учетом прецедентов.

7. Заключение

Институт защиты морального вреда в РА требует совершенствования. Привлечение правонарушителя к ответственности за причинение морального вреда позитивно влияет на потерпевшего, оказывая успокаивающий эффект и смягчая неблагоприятные последствия правонарушения. Для устранения пробелов в регулировании предлагается:

1. **Законодательное закрепление возможности компенсации морального вреда.** Доказывание факта вреда следует исключить, сохранив обязанность обоснования его размера с учетом свидетельских показаний, медицинских справок и заключений психологов.

2. **Введение ориентировочных критериев.** В судебной практике ряда стран, в отличие от Армении, существуют методики определения размера компенсации морального вреда, такие как таблицы и тарифы, устанавливающие ориентировочные границы выплат в зависимости от тяжести вреда. Эти инструменты не ограничивают судей, а служат ориентирами. Например, в Германии публикуются неофициальные сборники с данными о компенсациях, которые со временем приобретают убедительную силу для судов.

3. **Обязательная психолого-психиатрическая экспертиза.** В делах о некачественных банковских услугах экспертиза поможет объективно оценить страдания.

4. **Гибкость в определении суммы.** Истцы вправе указывать желаемую сумму компенсации, которая, по их мнению, является справедливой, или оставлять решение на усмотрение суда, который должен учитывать обстоятельства конкретного дела, социальное положение потерпевшего, материальное состояние ответчика и тяжесть вреда.

Список использованной литературы

1. Гражданский кодекс Республики Армения от 05.05.1998 г. (с последними изменениями от 22.11.2023 г.).
2. ГК РА (общая часть), проект в редакции от 01.02.96 г., ст. 19. - Ереван, 1996.
3. Правила процедуры ЕСПЧ от 04.11.1998 г. (с изм. и доп. от 01.01.2020 г.).
4. Закон Республики Армения «О примирителе финансовой системы» от 17.06.2008 г. (с последними изменениями от 11 июня 2020 г.).
5. Федеральный закон РФ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ (с последними изменениями от 25.12.2023 г.);
6. Принципы международных коммерческих договоров УНИДРУА 2016 г. // Доступно по ссылке: <https://www.unidroit.org/wp-content/uploads/2021/06/Unidroit-Principles-2016-Russian-bl.pdf> (дата обращения 23.09.2025 г.).
7. Мнение Консультативного совета по применению Венской конвенции № 7. П. 3.1// Доступно по ссылке: <https://cisgac.com/opinions/cisgac-opinion-no-7/> (дата обращения 23.09.2025 г.).
8. Постановление Кассационного суда РА от 29.02.2008 г. по гражданскому делу № 3-27(ՏԴ).
9. Постановление Кассационного суда от 24.05.2013 г. по гражданскому делу № ԵՇԴ/0900/02/12.
10. Постановление Кассационного суда РА от 18.07.2014 г. по гражданскому делу № ԵԿԴ/0930/02/13.
11. Постановление Кассационного суда РА от 30.04.2015 г. по гражданскому делу ԵԷԴ/0632/02/13.
12. Постановление Кассационного суда РА от 27.11.2015 г. по гражданскому делу ԵՄԴ/0492/02/14.
13. Постановление Кассационного суда от 07.04.2018 г. по гражданскому делу № ԵԱԴԴ /3614/02/15.
14. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Рос. газета. 2012. № 156. 11 июля.
15. Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом ВС РФ 27 сентября 2017 г.

16. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ № 3 (2018), утвержденный Президиумом ВС РФ 14 ноября 2018 г.
17. Постановление Президиума ВАС РФ от 13.04.2010 г. № 1074/10 по делу № А40- 90259/08-28-767.
18. Постановление Президиума ВАС РФ от 25.01.2011 г. № 8624/10.
19. Постановление Президиума ВАС РФ от 24.04.2012 г. № 16327/11.
20. Определение КС РФ от 16.03.2006 г. № 80-О.
21. Определение СКГД ВС РФ от 01.09.2015 г. № 18-КГ15-113.
22. Определение СКГД ВС РФ от 18.09.2018 г. № 19-КГ18-17.
23. Определение СКЭС ВС РФ от 02.10.2018 г. № 308-КГ18-6724.
24. Определение СКЭС ВС РФ от 18.12.2018 г. № 307-ЭС18-8988.
25. Определение СКГД ВС РФ от 23.04.2018 г. № 117-КГ18-9.
26. Постановление ФАС Дальневосточного округа от 03.03.2012 г. № Ф03-7080/2011 по делу № А51-6782/2011.
27. Постановление ФАС Центрального округа от 22.02.2012 г. по делу № А36-895/2011.
28. Постановление ФАС Московского Округа от 30.03.2004 г. по делу N КГ-А40/1895-04.
29. Решение Суксунского районного суда Пермского края по делу № 2-19/2012 (2-317/2011 от 15.03.2012 г.
30. Определение Верховного суда от 25.11.2014 г. № 5-КГ14-124.
31. Определение Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ от 01.08.2017 г. № 78-КГ17-45.
32. Постановление ФАС Уральского округа от 17.06.2008 г. № Ф09-3848/08-С6 по делу № А76-12061/2007.
33. Определение ВС РФ от 07.03.2017 г. № 305-ЭС17-713 по делу № А40-21052/2016.
34. Определение СКГД ВС РФ от 28.04.2015 г. № 18-КГ15-48.
35. **Berger K.P., Behn D.** Force Majeure and Hardship in the Age of Corona: A Historical and Comparative Study. McGill Journal of Dispute Resolution. 2019–2020. No. 4.
36. **Богдан В.В.** Практика применения норм о взыскании неустойки в свете нового Постановления Пленума ВС РФ “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” // Право и экономика. 2014. № 3.
37. **Будякова Т.П.** Индивидуальные особенности потерпевшего как критерий степени нравственных и физических страданий // Российская юстиция. 2003. N 2.

38. **Гаджиев Г.А.** Принципы справедливости и доверия к суду как фундаментальные принципы частного права // Вестник экономического правосудия РФ. 2017. № 4.
39. **Дудко А.Г.** Правовая адаптация долгосрочных договоров к изменившимся обстоятельствам: дисс. ... канд. юр. наук: 12.00.03. - М., 2002.
40. **Измайлова Е.В.** Защита гражданских прав: подходы к пониманию // Пролог: журнал о праве. 2018. № 2.
41. **Карапетов А.Г.** Основные положения гражданского права: комментарий к статьям 1–16.1 ГК РФ. -М.: М-Логос, 2020.
42. **Карапетов А.Г.** Экономический анализ права. - М., 2016.
43. **Карапетов А.Г.** Заем, кредит, факторинг, вклад и счет: постатейный комментарий к статьям 807– 860.15 Гражданского кодекса РФ. - С. 1053–1054 (автор комментария к ст. 856 – С.В. Сарбаш).
44. **Карномазов А.И.** Гражданско-правовое регулирование определения размера компенсации морального вреда: автореф. дисс. ... к. ю. н. - Самара, 2010.
45. **Лысова-Бахарева Ю.В.** Обеспечение равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и займодавцами: правовое регулирование и судебная практика // Имущественные отношения в РФ. 2022. №1 (244).
46. **Манукян В.** Компенсация за «страдания» в Европе // Головна. Выпуск №33 (503).
47. **Марченко М.Н.** Индивидуальный договор в механизме правового регулирования // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 11. Право. 2004. № 2.
48. **Моисеева К.Р.** Проблемы злоупотребления правом гражданами-потребителями // Евразийский научный журнал. 2017. №11.
49. **Посохов С.П.** Существенное изменение обстоятельств // Вопросы экономики и права. 2019. № 5 (131).
50. **Пугинский Б.И.** Теория и практика договорного регулирования. - М., 2008. С. - 45
51. **Розенберг М.Г.** Международная купля-продажа товаров. Комментарий к правовому регулированию и практике разрешения споров. 2-е изд., испр. - М.: Статут. 2004 г.
52. **Сапфирова А.А.** Способы защиты трудовых прав, свобод и правовых интересов в сфере труда внесудебными органами государства // Трудовое право. 2008. № 8.
53. **Суханов Е.А.** Гражданское право: Обязательственное право: учебник. В 4 т. Т. III / Отв. ред. - М., 2006.

54. **Суханов Е.А.** Российское гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2: Обязательственное право / Отв. ред. Е.А. Суханов. - М., 2010.

55. **Чистяков К.Е.** Изменение и расторжение гражданско-правового договора: дисс. канд. юр. наук: 12.00.03. - Томск, 2002.

56. **Чуракова Е.Н., Королева А.А.** Соблюдение банковской тайны и ответственность за ее разглашение // Eurasia Science: сб. ст. IX Междунар. науч.-практ. конф. - М., 2017.

57. **Эрделевский А.М.** Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. - М.: Издательство ВЕК, 1998.

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ

Ամփոփագիր

Սույն ուսումնասիրության արդյունքում վերլուծվել են բանկային ծառայությունների մատուցման ոլորտում սպառողների իրավունքների պաշտպանության եղանակները, որոնք դիտարկվում են որպես միջոցառումների համալիր՝ ուղղված իրավախախտումների կանխարգելմանը, կասեցմանը և վերացմանը, ինչպես նաև խախտված իրավունքների վերականգնմանը դատական և արտադատական կարգով: ՀՀ քաղաքացիական օրենսդրության համակողմանի վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ սպառողների իրավունքների արդյունավետ պաշտպանությունն ապահովվում է պաշտպանության եղանակների լայն շրջանակով, որոնք ներառում են իրավահարաբերությունների փոփոխումը կամ դադարեցումը, վնասների հատուցումը, տուժանքի բռնագանձումը և բարոյական վնասի փոխհատուցումը: Ընդ որում, յուրաքանչյուր պաշտպանության եղանակի կիրառումն ունի իր առանձնահատկությունները, որոնք պայմանավորված են խախտման բնույթով և սպառողի իրավական կարգավիճակով: Պաշտպանության եղանակի ընտրությունը համահունչ է կամքի ինքնավարության սկզբունքին: Այնուամենայնիվ, գործող կարգավորումներն ունեն որոշակի սահմանափակումներ, մասնավորապես՝ վնասն ապացուցելու անհրաժեշտությունը, բարոյական վնասի փոխհատուցման չափը որոշող հստակ չափորոշիչների բացակայությունը և «սպառողական ծայրահեղականության» հնարավոր դիսկերը, ինչը նվազեցնում է առանձին մեխանիզմների կիրառման արդյունավետությունը:

Հիմնավորվել է ՀՀ-ում բանկային ծառայություններից օգտվող սպառողների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում բարոյական վնասի հատուցման ինստիտուտի համալիր կատարելագործման անհրաժեշտությունը՝ օրենսդրական կարգավորման անբավարարության և հատուցման չափը որոշելու հստակ չափանիշների բացակայության պատճառով: Բանկային ոլորտում նման վնասի առաջացման հիմնական պատճառներից են բանկային գաղտնիքի խախտումը,

ՍԱՀՄԱՆԱՐԴՐԱԿԱՆ ՂԱՏԱՐԱՆ ◆ ՏԵՂԵԿՎԱԳԻՐ ◆ 4(121)2025

պարտքի գանձման ոչ կոռեկտ մեթոդների կիրառումը, ծառայությունների մատուցման անհիմն մերժումը և ոչ հավաստի տեղեկատվության տրամադրումը: Բարոյական վնասի պաշտպանության ինստիտուտի արդյունավետության բարձրացման նպատակով առաջարկվում են միջոցներ, որոնք ներառում են բարոյական վնասի հատուցման հնարավորության օրենսդրական ամրագրում, կողմնորոշիչ չափորոշիչների ներդրում, պարտադիր հոգեբանական փորձաքննության անցկացում և փոխհատուցման գումարի որոշման հարցում ճկունության ապահովում:

Հիմնաբառեր. պաշտպանության եղանակներ, սպառողների իրավունքներ, իրավահարաբերությունների փոփոխում կամ դադարեցում, վնասի հատուցում, տուժանքի բռնագանձում, բարոյական վնաս:

WAYS OF PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE SPHERE OF BANKING SERVICES

Annotation

This research investigates the legal ways of protection of consumer rights within the domain of banking services. This legal institution is identified as a complex of measures aimed at the prevention, cessation, and elimination of legal violations, as well as the restoration of infringed rights through judicial and extrajudicial procedures. An analysis of the Civil Legislation of the Republic of Armenia demonstrates that effective consumer protection is ensured by a wide spectrum of ways, including the termination or alternation of legal relations, compensation for damages, levy a default penalty and compensation for moral harm. The application of each mechanism is context-specific, depending on the nature of the violation and the consumer's legal status, with the selection of the protective measure aligning with the principle of autonomy of will. Nevertheless, existing regulations face certain limitations, notably the requirement to prove actual damage, the absence of clear criteria for determining the quantum of compensation for moral harm, and the potential risks associated with "consumer extremism," which collectively diminish the efficacy of certain mechanisms.

The research highlights a significant gap in the legal framework concerning the procedure for calculating and indemnifying moral harm, which substantially impedes the adequate protection of consumer rights in the banking sector. Key causes for such harm in this sector are identified as the breach of bank secrecy,

non-compliant methods of debt collection, unjustified refusal to provide services, and the provision of unreliable information. To enhance the institution of moral harm protection, the study proposes a set of recommendations, including the legislative formalization of the possibility for compensation, the introduction of orienting assessment criteria, the implementation of mandatory psychological expert examination and flexibility in determining the amount of compensation.

Keywords: ways of protection, consumer rights, modification or termination of legal relations, compensation for damages, recovery of penalty, moral harm.

Հոդվածը հանձնված է խմբագրություն 18.10.2025 թ., տրվել է գրախոսության 21.10.2025 թ., ընդունվել է տպագրության 25.10.2025 թ.: