



DOI: 10.59560/18291155-2026.2-8

ՐՕՅԱ ԱՄԻՐՈՎԱ

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

ЮРИСДИКЦИОННЫЕ И НЕЮРИСДИКЦИОННЫЕ ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ: ПОНЯТИЕ, ОСОБЕННОСТИ И ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Аннотация

Настоящая статья посвящена анализу концептуальных и практических проблем юрисдикционных и неюрисдикционных форм защиты прав потребителей банковских услуг в контексте законодательства и правовой доктрины Республики Армения. Целью исследования является выявление ограничений традиционной дихотомии форм защиты гражданских прав в условиях цифровизации и развития альтернативных механизмов разрешения споров. В статье подробно рассматривается правовая природа судебной и административной защиты, а также специфика самозащиты и применения мер оперативного воздействия. Особое внимание уделено также специфике правового статуса третейского разбирательства, медиации, нотариата и технологий искусственного интеллекта. На основе проведенного анализа автором обосновывается необходимость модернизации Гражданского кодекса Республики Армения посредством внедрения категорий “гибридных” и “цифровых” форм защиты. Предлагается законодательное закрепление принципа защиты потребителя как экономически слабой стороны договора и развитие института коллективных исков в финансовой сфере Республики Армения.

Ключевые слова: защита прав потребителей, юрисдикционная форма, неюрисдикционная форма, самозащита, арбитраж, медиация, искусственный интеллект.

1. Введение

Защита гражданских прав является важнейшим элементом правовой системы Республики Армения, обеспечивающим не только соблюдение, но и восстановление

нарушенных прав субъектов гражданских правоотношений. В доктрине гражданского права традиционно различают юрисдикционную и неюрисдикционную формы защиты гражданских прав¹.

Этимологически термин “юрисдикция” (от лат. *jurisdictio* - судопроизводство, от *jus* - право и *dico* - говорю) определяется как “установленная законом совокупность правомочий соответствующих государственных органов разрешать правовые споры и решать дела о правонарушениях, оценивать действия лица или иного субъекта права с точки зрения их правомерности либо неправомерности, применять их юридические санкции к правонарушителям”². Юрисдикционная форма защиты предполагает обращение управомоченного лица к компетентным государственным органам, что позволяет выделить два основных вида такой защиты: судебную и административную. Согласно Гражданскому кодексу Республики Армения судебная защита осуществляется судами общей юрисдикции или арбитражными трибуналами в соответствии с подведомственностью дел, установленной Гражданским процессуальным кодексом Республики Армения (п. 1 ст. 11 ГК РА). Административная форма защиты реализуется через действия уполномоченных органов в рамках административного порядка.

Актуальность настоящего исследования обусловлена тем, что с развитием финансового рынка и стремительной цифровизацией классическая дихотомия “юрисдикционная – неюрисдикционная форма” начинает обнаруживать пробелы. Появление таких механизмов, как финансовый омбудсмен, медиация, расширение функций нотариата и внедрение искусственного интеллекта, требует глубокого теоретического переосмысления и законодательной модернизации гражданского законодательства РА.

2. Теоретико-правовой анализ неюрисдикционной формы защиты: самозащита и меры оперативного воздействия

Общие положения о формах защиты гражданских прав закреплены в ст. 13 ГК РА. Однако в Кодексе отсутствует сводная информация о неюрисдикционной форме защиты. Ст. 16, озаглавленная “Самозащита гражданских прав” определяет самозащиту как способ, а не форму защиты. Вместе с тем п. 1 ст. 13 ГК РА, устанавливающий, что защита гражданских прав осуществляется судами или арбитражными трибуналами, представляется излишне императивным, поскольку защита прав возможна и без участия судебных органов.

Неюрисдикционная форма защиты охватывает действия граждан и организаций, направленные на самостоятельное обеспечение своих прав и охраняемых законом

¹ Гражданское право. Ч. 1: учебник / Под ред. Ю.К. Толстого, А.П. Сергеева. - М., 1999. - С. 242-243.

² Большая юридическая энциклопедия. - М.: ИНФРА-М, 1999. - С. 1102; Юридический энциклопедический словарь. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 447.

интересов без обращения к судебным или административным органам. Она включает самозащиту, общие принципы которой закреплены в ст. 16 ГК РА, и меры оперативного воздействия.

В доктрине и судебной практике сложились две концепции содержания этого института, объединенные пониманием самозащиты как действий частного лица без обращения к государственным органам. Первый подход ограничивает самозащиту фактическими действиями (например, изъятие вещи), направленными на защиту права или предотвращение его нарушения. Второй подход включает как фактические, так и юридические действия (зачет требований, отказ от исполнения договора, приостановление исполнения обязательства). Сторонники узкого толкования выделяют юридические меры в отдельную категорию – меры оперативного воздействия, связывая их с защитой обязательственных прав, а самозащиту – с абсолютными правами.

Автор разделяет позицию, согласно которой ограничение самозащиты фактическими действиями теоретически более обосновано. Способы самозащиты должны быть соразмерны характеру и степени нарушения и не превышать необходимых мер для его пресечения (ст. 16 ГК РА). К ним относятся действия в состоянии необходимой обороны (ст. 1060 ГК РА), крайней необходимости (ст. 1061 ГК РА), а также оперативные санкции, такие как отказ от исполнения обязательств в интересах неисправного контрагента (например, оплаты) или поручение выполнения работы, не исполненной должником, третьему лицу за счет должника (ст. 413 ГК РА).

Например, при неправомерном списании банком комиссии клиент может потребовать возврата удержанной суммы, но не вправе взламывать банковскую систему. Действия по самозащите не должны выходить за пределы пресечения нарушения права. Если банк ошибочно начислил проценты сверх ставки, признал ошибку и начал возврат, а клиент из мести повреждает имущество банка или угрожает сотрудникам, то такие действия неправомерны, поскольку превышают рамки восстановления нарушенного права.

Признание ГК РА самозащиты как средства правовой защиты вызывает вопрос о ее конкуренции со способами, предполагающими обращение в суд. Допустима ли самозащита, если законом предусмотрен специальный иск? Возможна ли судебная защита после попытки фактической самозащиты?

По классификации исков (преобразовательные, о присуждении, о признании), самозащита пересекается лишь с исками о присуждении, так как носит фактический характер и не затрагивает правовую сферу, регулируемую исками о признании (например, подтверждение отсутствия права на участок) или преобразовательными исками (например, признание сделки недействительной).

Согласно зарубежной судебной практике, возможность самозащиты не исключает права такого лица воспользоваться иными способами защиты, предусмотренными ГК, в

том числе в судебном порядке. Пока нарушенное право не восстановлено, лицо вправе использовать как судебные, так и дозволенные внесудебные средства защиты. На данный момент в армянской судебной практике отсутствуют разъяснения высших судебных инстанций по рассматриваемой проблеме.

Существует точка зрения, согласно которой понятие “самозащита” в современном контексте охватывает не только действия управомоченного лица, но и деятельность специализированных органов, защищающих права потребителей. К таким органам относится офис Примириателя финансовой системы РА, обеспечивающий защиту прав потребителей финансовых услуг и бесплатное рассмотрение их жалоб. Расширение понятия “самозащита” за счет включения функций специализированных органов усиливает защиту прав потребителей и оптимизирует процесс разрешения споров в финансовой сфере.

Теоретическая дискуссия о соотношении понятий “форма” и “способ” защиты прав остается актуальной. Квалификация самозащиты в ГК РА как способа защиты представляется доктринально спорной: с точки зрения теории права самозащита выступает формой, определяющей субъектный состав и порядок действий, тогда как способы – это инструменты ее реализации. Такое терминологическое смешение категорий требует законодательного и доктринального уточнения.

Наряду со способами самозащиты, к неюрисдикционным формам защиты прав относятся меры оперативного воздействия. Исследование данных мер неизбежно связано с анализом их правовой природы и попытками классификации по различным основаниям. В современной юридической литературе встречаются сомнения в самостоятельности этой категории как юридически значимых действий. Однако целью настоящего исследования не является воспроизведение существующих дискуссий или обоснование уже многократно рассмотренных позиций. Опираясь на традиции советской юридической школы, меры оперативного воздействия предлагается рассматривать как предусмотренные законом или договором юридические средства защиты прав управомоченного лица, применяемые им непосредственно к контрагенту-нарушителю в рамках относительных гражданских правоотношений без обращения к компетентным органам.

Вместе с тем в определенных ситуациях возможность применения мер оперативного воздействия со стороны отдельных субъектов, таких как потребитель, может быть ограничена. Например, в случае нарушения банком условий кредитного договора (в частности, при незаконном изменении условий, повлекшем отказ потребителя от выплаты процентов) действующее законодательство, как правило, не предусматривает для потребителей права на применение односторонних мер оперативного воздействия в отношении кредитных организаций. В подобных случаях защита прав потребителя осуществляется иными способами, предусмотренными

законом, включая обращение в компетентные органы или использование юрисдикционных форм защиты.

Информация о мерах оперативного воздействия как разновидности неюрисдикционной формы защиты в общих положениях ГК РА отсутствует. Гражданское законодательство не регулирует этот институт напрямую, а лишь оперирует общими категориями защиты гражданских прав и законных интересов. Вместе с тем меры оперативного воздействия широко применяются в договорных отношениях, где стороны могут предусматривать их использование в случае нарушения обязательств.

В отличие от института самозащиты гражданских прав, целью которого является обеспечение охраны личности, права собственности либо иных вещных прав, меры оперативного воздействия связаны с обязательственными правоотношениями. Они служат правовой гарантией исполнения обязательств, предоставляя управомоченной стороне возможность непосредственного применения санкций к контрагенту, уклоняющемуся от исполнения или исполняющему обязательства ненадлежащим образом. Примерами таких мер являются переход поставщика к аккредитивной форме расчетов или требование предварительной оплаты продукции; удержание управомоченным лицом сумм, причитающихся ему от должника, за счет средств, подлежащих перечислению последнему и иные аналогичные действия.

3. Дискуссионные вопросы правовой природы институтов третейского разбирательства, медиации и нотариата

Согласно п. 1 ст. 11 ГК РА защиту гражданских прав в соответствии с подведомственностью дел, установленной ГПК РА, осуществляет суд или арбитражный трибунал. Однако вопрос о том, к какой форме защиты – юрисдикционной или неюрисдикционной – относится *третейское разбирательство*, остается дискуссионным в правовой доктрине, в том числе в армянском праве, из-за двойственной природы этого института. Рассмотрим этот вопрос с учетом законодательства и теоретических подходов.

Закон РА “О третейских судах и третейском судопроизводстве” от 5 мая 1998 года утратил силу 10 февраля 2007 года в соответствии с ч. 4 ст. 37 Закона РА “О коммерческом арбитраже” от 22 января 2007 года № ЗР-55. Новый Закон ввел обновленные правила для арбитражного разбирательства, включая как внутренний, так и международный коммерческий арбитраж. С одной стороны, юрисдикционная природа арбитража подтверждается его интеграцией в правоприменительную систему¹: согласно статье 35 Закона арбитражные решения обладают обязательной силой и подлежат принудительному исполнению посредством выдачи исполнительного листа

¹ Дерябурт Г. Пандекты. - М., 1906. Т. 1. Общая часть. - С. 342.

государственным судом, что указывает на связь с судебной властью и сближение с традиционными институтами правосудия. А. Н. Кузбагаров деятельность третейских судов относит к “несудебной гражданской юрисдикции”, тем самым соглашаясь, что третейский суд является юрисдикционным органом, хотя и негосударственным судом¹. С другой стороны, Е. В. Федулina и ряд авторов рассматривают третейские суды в качестве неюрисдикционной формы защиты. Добровольный характер арбитражного соглашения (ст. 7), отсутствие у арбитражных органов статуса государственных институтов, а также их процессуальная автономия указывают на черты неюрисдикционной формы защиты, сближающие арбитраж с альтернативными способами урегулирования споров, такими как медиация или переговоры. Для банковских услуг это означает, что потребитель и банк должны заранее договориться о таком способе разрешения конфликтов, что может быть включено, например, в договор об оказании услуг. При этом право потребителя на судебную защиту сохраняется, за исключением случаев, когда арбитражное соглашение заключено после возникновения спора². Таким образом, действующее законодательство сохраняет двойственный характер арбитража, что требует необходимость дальнейшего исследования данного вопроса в контексте совершенствования национальной правовой системы и переосмысления классической дихотомии форм защиты гражданских прав.

Перечень субъектов судебной защиты в ГК РА ограничивается судами общей юрисдикции и арбитражными трибуналами, хотя защита прав возможна также через Конституционный Суд РА и Европейский суд по правам человека. Это указывает на нормативные и терминологические недостатки регулирования.

На протяжении более чем восьми лет в Республике Армения существует возможность применения *процедуры медиации*, введенной Законом от 28 июня 2018 года “О медиации”. Данная процедура применима к спорам, возникающим из гражданских, семейных, трудовых и иных правоотношений, предусмотренных законодательством. Медиация представляет собой способ разрешения конфликтов при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон, направленный на достижение взаимоприемлемого решения с участием беспристрастного третьего лица – медиатора. В этой связи возникает вопрос о правовой природе данного механизма защиты прав.

Очевидно, что медиация не относится к юрисдикционной форме защиты, поскольку реализуется вне государственных органов, но и не подпадает под традиционное понимание самозащиты, которая предполагает использование

¹ Кузбагаров А.Н. Примирение сторон по конфликтам частноправового характера. СПб, 2010. – С. 78.

² Ч. 3 ст. 8 Закона РА “О коммерческом арбитраже” от 22.01.1997 г. (с посл. измн. от 03.05.2023 г.).

соразмерных нарушению мер, не выходящих за рамки необходимых действий для его пресечения, таких как меры крайней необходимости или необходимой обороны.

Представляется, что как медиация, так и судебная процедура направлены на урегулирование конфликта и осуществляются третьим лицом, не являющимся стороной спора, что объединяет эти формы. Однако медиатор, в отличие от суда, не обладает властными полномочиями. При этом следует отметить, что стороны вправе обратиться к посреднику для разрешения спора вне рамок судебной или административной процедуры, то есть в формате, который не является ни юрисдикционным, ни связанным с самозащитой или мерами оперативного воздействия.

Помимо медиации, в разрешении споров применяются и иные механизмы: *переговоры, предварительная оценка обстоятельств дела специалистами, экспертные заключения и другие*. Возникает вопрос об их интеграции в систему форм защиты прав. Представляется, что такие альтернативные механизмы могут быть признаны законодательно как неюрисдикционные способы урегулирования конфликтов. Это требует нормативного закрепления и доктринального осмысления для совершенствования правовой системы и устранения существующих противоречий.

В науке продолжаются дискуссии относительно того, *следует ли считать обращение к нотариусу юрисдикционной формой защиты права*. Одни исследователи относят нотариальную деятельность к юрисдикционной форме, подчеркивая ее правоприменительный характер, другие выделяют ее как самостоятельную форму, отличную от юрисдикционной и неюрисдикционной защиты.

Согласно Закону РА «О нотариате» (ст. 3) нотариус выполняет публичные функции от имени государства, обеспечивая правосудие через удостоверение бесспорных прав и фактов, их юридическую достоверность и предупреждение споров¹. Основные нотариальные действия включают удостоверение сделок, свидетельствование подлинности подписей, обеспечение доказательств, совершение исполнительных надписей, установление юридически значимых фактов. Эти действия относятся к *бесспорной юрисдикции*, то есть нотариус не разрешает споры между сторонами, а удостоверяет или подтверждает юридические факты и права в отсутствие конфликта. Например, при удостоверении договора купли-продажи нотариус проверяет законность сделки и добровольность волеизъявления сторон, но не решает спор о праве собственности, если таковой возникает, поскольку это относится к компетенции суда.

С 2017 года законодательство РА расширило полномочия нотариусов. *Исполнительная надпись* позволяет принудительно исполнять обязательства по нотариально удостоверенным сделкам (например, взыскание долга) в бесспорных

¹ Закон Республики Армения «О нотариате» от 04.12.2001г. (с посл. измен. от 11 апреля 2024 г.).

случаях, что придает нотариату квазюрисдикционные черты. *Установление юридически значимых фактов* (например, факт нахождения в живых), ранее относившееся к судебной компетенции, также приближает нотариат к юрисдикционной деятельности, хотя и ограничивается бесспорными ситуациями.

Тем не менее нотариальная деятельность в РА не подпадает под классическое определение юрисдикционной формы по следующим причинам:

- нотариус действует только в случаях, когда отсутствует спор о праве;
- нотариус не обладает полномочиями по разрешению споров или применению санкций, как это делают суды или административные органы;
- обращение к нотариусу, за исключением случаев, предусмотренных законом (например, обязательное удостоверение сделок с недвижимостью), носит добровольный характер, а не принудительный, как в юрисдикционных процедурах.

В контексте защиты прав потребителей банковских услуг нотариальная деятельность в РА не играет значимой роли, уступая судебным и третейским процедурам. Она ограничивается удостоверением сделок, обеспечением доказательств и исполнительными надписями, не заменяя механизмы разрешения споров.

Таким образом, нотариат в Республике Армения не является юрисдикционной формой в традиционном смысле, а *выступает инструментом правового обеспечения и защиты прав*. В отдельных случаях (исполнительная надпись, установление фактов) он приобретает квазюрисдикционные черты, оставаясь в рамках бесспорной юрисдикции.

4. Вызовы цифровизации: цифровые и гибридные формы защиты прав

Современные формы защиты гражданских прав в РА недостаточно учитывают цифровизацию правоотношений. Гражданско-правовые взаимодействия и предпринимательская деятельность все чаще осуществляются на электронных платформах, что ведет к платформатизации оборота и появлению новых форм защиты, не отраженных в законодательстве. Смарт-контракты, криптовалюты и электронные кошельки используют механизмы онлайн-разрешения споров, включая специализированные платформы, такие как Европейская платформа по разрешению потребительских споров¹.

Особое значение приобретает внедрение технологии Искусственного интеллекта (далее также – ИИ) для разрешения споров между финансовыми организациями и потребителями. ИИ – это комплекс технологических решений, имитирующих когнитивные функции человека и обеспечивающих результаты, сопоставимые с его

¹ **Артемяева Ю.А., Ермакова Е.П., Ковыршина Н.А., Русакова Е.П.** Способы разрешения споров в разнесистемных правопорядках. - М.: Инфотропик Медиа, 2017. – С. 424.

интеллектуальной деятельностью¹. Преимущества ИИ включают: 1) быструю обработку больших объемов данных, сокращающую время разрешения споров; 2) выявление закономерностей и аномалий; 3) автоматизацию рутинных задач (ввод данных, проверка документов, создание шаблонов); 4) прогнозирование исходов споров на основе исторических данных; 5) снижение человеческой предвзятости; 6) масштабируемость для обработки множества дел.

Мировая практика демонстрирует использование ИИ в правосудии. В Эстонии ИИ принимает решения по спорам стоимостью менее 7000 евро, которые могут быть обжалованы судьей-человеку. В Китае интернет-суд “Hangzhou” использует виртуальных судей для вынесения решений по цифровым спорам, чьи решения в 98% случаев не обжалуются. Онлайн-суды Пекина и Гуанчжоу используют машинное обучение для автоматизации решений. Валютно-кредитное управление Гонконга (НКМА) тестирует ИИ для разрешения споров в банковской сфере, а Бюро финансовой защиты потребителей США (CFPB) анализирует жалобы с помощью данных. Комиссия финансовых услуг Южной Кореи (FSC) изучает ИИ для оценки продуктов и предотвращения конфликтов².

Преимущества ИИ очевидны: ускорение разрешения мелких споров, разгрузка судов и непрерывная работа. Однако существуют риски: *технологические (сбои, ошибки), этические (предвзятость, непрозрачность) и информационные (кибератаки, утечка данных)*.

Важно гарантировать, чтобы алгоритмы ИИ были разработаны и обучены с учетом *принципов справедливости, беспристрастности и недискриминации*, особенно в деликтных финансовых вопросах. Центральный банк Нидерландов в 2019 году опубликовал доклад (SAFEST92), в котором выделил шесть принципов применения ИИ в финансовом секторе: надежность, ответственность, справедливость, этичность, компетентность и прозрачность³. Непрозрачность алгоритмов затрудняет объяснимость решений, что требует обеспечения права сторон на понимание процесса. Этические риски включают отсутствие человеческого сочувствия, необходимого в сложных спорах, и потенциальное сокращение рабочих мест юристов, что ставит вопрос о переобучении специалистов. Информационные риски, такие как утечка данных (52% компаний

¹ Указ Президента РФ от 10.10.2019 г. № 490 “О развитии искусственного интеллекта в РФ”.

² Применение искусственного интеллекта в процессе разрешения финансовых споров 2023: доклад к.ю.н., президента компании “Digital Armenia” С. Крмоян на Ежегодной конференции офиса Примирителя финансовой системы на тему “Новая эра альтернативных разрешений споров: перспективы Финансового омбудсмена”. // Е., 24 октября 2023.

³ General principles for the use of Artificial Intelligence in the financial sector. De Nederlandsche Bank. Доступно по ссылке: <https://www.dnb.nl/media/voffsrc/general-principles-for-the-use-of-artificial-intelligence-in-the-financial-sector.pdf> (дата обращения: 21.05.2026 г.).

отмечают это как ключевой риск согласно Ассоциации ФинТех¹), подчеркивают уязвимость ИИ перед кибератаками. Чрезмерная зависимость от ИИ может ослабить самостоятельное суждение сторон, что требует баланса между технологией и человеческим участием.

Классическое деление форм защиты на юрисдикционную и неюрисдикционную устаревает в условиях цифровизации. Платформы с ИИ выступают “виртуальными посредниками”, не укладываясь в традиционные категории. Гибридные механизмы, такие как государственные онлайн-суды с ИИ, сочетают юрисдикционные черты (юридическая сила решений) с технологическими подходами, тогда как частные инициативы (например, блокчейн-арбитраж) ближе к неюрисдикционным формам. Цифровые механизмы повышают доступность правосудия, что требует признания их в качестве самостоятельной категории.

Анализ форм защиты прав в РА выявил устойчивость традиционных подходов и их ограниченность перед вызовами цифровизации, альтернативных механизмов и глобализации. Третейское разбирательство, медиация, нотариат и ИИ подчеркивают необходимость пересмотра классической дихотомии в доктрине гражданского права и ее адаптации к реалиям XXI века.

5. Юрисдикционная форма защиты прав потребителей банковских услуг: специфика и зарубежный опыт

В РА защита гражданских прав при их нарушении осуществляется, как правило, в судебном порядке. Такие споры в основном рассматривают суды общей юрисдикции и арбитражные суды. Защита гражданских прав возможна как в рамках гражданского судопроизводства, так и путем рассмотрения гражданского иска в уголовном процессе.

Право на обращение в суд является неотъемлемым элементом права на судебную защиту и справедливое судебное разбирательство. Конституция РА гарантирует право каждого на эффективную судебную защиту своих прав и свобод и право лица на справедливое, публичное разбирательство независимым и беспристрастным судом своего дела в разумный срок². Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод содержит положение о том, что каждый в случае спора о его гражданских правах и обязанностях (...) имеет право на справедливое и публичное разбирательство дела в разумный срок независимым и беспристрастным судом,

¹ Применение технологий искусственного интеллекта на финансовом рынке. Ассоциация ФинТех (Октябрь 2023). Доступно по ссылке: <https://www.fintechru.org/analytics/issledovanie-aft-primenenie-tekhnologiy-iskusstvennogo-intellekta-na-finansovom-rynke-rasshirennaya/> (дата обращения: 21.05.2026 г.).

² Ч. 1 ст. 63 Конституции Республики Армения от 06.12.2015 (ч. 1 ст. 61). Доступно по ссылке: <https://www.president.am/ru/constitution-2015/> (дата обращения: 21.05.2026 г.);

Постановление Конституционного Суда РА от 28.11.2007 г. по делу № ПКС-719.

созданным на основании закона¹. Право лица на обращение в суд для защиты своих прав и законных интересов, установленных Конституцией, законами и иными правовыми актами, или предусмотренных договором нашло свое закрепление также в Гражданско-процессуальном кодексе РА².

Специальной юрисдикционной формой защиты гражданских прав является административный порядок, предусмотренный ч. 1 ст. 13 ГК РА, однако данная мера применяется в качестве исключения из общего правила и ограничена случаями, прямо предусмотренными законом. Средством реализации данной формы защиты выступает жалоба, направляемая в компетентный административный орган лицом, чьи права или законные интересы были нарушены. В доктрине существуют разные подходы: одни авторы рассматривают административную защиту как деятельность исполнительных органов по восстановлению нарушенных прав, свобод и интересов³, другие расширяют это понятие, включая в него действия всех органов государственной власти и управления в предусмотренных законом случаях⁴.

Административная процедура защиты гражданских прав может быть установлена в законе либо в качестве обязательного первого рубежа такой защиты, т.е. досудебной процедуры разрешения спора, несоблюдение которой блокирует для пострадавшего возможность обратиться в суд, либо в качестве опциональной возможности, своего рода альтернативы судебной защите права.

В ряде случаев закон предусматривает, что первым рубежом защиты гражданского права является соблюдение установленного административного порядка разрешения спора, в рамках которого спор разрешается в рамках установленной в законе административной процедуры неким государственным органом исполнительной власти либо тем или иным должностным лицом. Обратиться в суд, не пройдя этот этап, здесь невозможно. Но доступ к полноценному правосудию не блокируется, так как сторона

¹ Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод (измененная и дополненная Протоколами № 11 и № 14, вступившими в силу 1 июня 2010 года) (п. 1 ст. 6) Доступно по ссылке: <https://www.coe.int/ru/web/compass/the-european-convention-on-human-rights-and-its-protocols> (дата обращения: 21.05.2026 г.).

² Ч. 1 ст. 3 ГПК РА от 09.02.2018 г. (с посл. измн. от 11.04.2024 г.).

³ **Мартынов А.В.** К вопросу о возможности компенсации гражданско-правовых убытков, возникающих в результате совершения административного правонарушения // Актуальные проблемы предпринимательского и корпоративного права в России и за рубежом: сб. научно-практ. ст. II Междунар. науч.-практ. конф. (22 апреля 2015 года, г. Москва) / **Е.А. Абросимова, В.К. Андреев, Л.В. Андреева** и др.; под общ. ред. С.Д. Могилевского, М.А. Егоровой. М.: РАНХиГС при Президенте Российской Федерации. Юридический факультет им. М.М. Сперанского, Юстицинформ, 2015. – С. 214.

⁴ **Баринов Н.А.** О порядке и способах защиты гражданских прав (становление и тенденции развития) // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 3. – С. 12-17.; **Конин В.В.** Право на защиту: некоторые теоретические вопросы // Российская юстиция. 2013. № 4. – С. 34-36.

спора, недовольная решением, которое вынесено по итогам административной процедуры, может оспорить данное решение в государственном суде¹.

Например, в Российской Федерации Федеральный закон “Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг” (ст. 25) устанавливает обязательное обращение к финансовому уполномоченному как предварительный этап перед подачей иска в суд. В Республике Армения, напротив, потребителю предоставляется выбор: обратиться к финансовому омбудсмену или сразу инициировать судебное разбирательство. Добровольность обращения к омбудсмену позволяет потребителю самостоятельно определять предпочтительный способ защиты своих прав.

Международные рекомендации консультативного характера подчеркивают, что доступ к альтернативным органам разрешения споров в сфере финансовых услуг, должен оставаться *правом заявителя*, реализуемым по его усмотрению, без ограничения свободы выбора между такими органами и судом².

Анализ законодательства РФ свидетельствует, что обязательное обращение к финансовому уполномоченному, за редкими исключениями, выступает навязанной законом досудебной процедурой³, ограничивая право потребителя на немедленное обращение в суд. Такой подход, на наш взгляд, противоречит принципу свободы выбора способов защиты прав, существенно сужая возможности самостоятельного определения потребителем средств защиты своих интересов.

Вместе с тем административный порядок защиты гражданских прав применяется не только в императивной форме, но и как диспозитивная возможность, предоставляемая законом. В таких случаях лицо вправе выбрать между судебным и административным механизмами разрешения спора. Кроме того, при нарушении прав действиями или бездействием органов исполнительной власти закон часто предусматривает возможность обжалования в административном порядке, например, путем обращения к вышестоящему органу. Так, в Республике Армения в сфере защиты прав потребителей банковских услуг граждан, столкнувшийся с нарушением, может подать жалобу в Центральный банк, который согласно Закону РА “О защите прав потребителей”

¹ **Карапетов А.Г.** Основные положения гражданского права: комментарий к статьям 1-16.1 ГК РФ М-Логос, 2020. - С. 895.

² Руководящие принципы ООН для защиты потребителей (2015г.) (Доступно по ссылке: https://digitallibrary.un.org/record/3929030/files/ditccplpmisc2016d1_ru.pdf) предусматривают, что государства должны содействовать созданию эффективных механизмов внесудебного разрешения споров, которые доступны потребителям на добровольной основе, или Рекомендации Совета ОЭСР относительно повышения финансовой грамотности (2020г.) Доступно по ссылке: <https://legalinstruments.oecd.org/api/download/?name=OECD-LEGAL-0461+-+Russian+%28as+adopted+on+29102020%29.pdf&uri=%2Fpublic%2F907c5a13-2600-455c-844c-8dd388781c28.pdf> (дата обращения: 21.05.2026г.).

³ **Карапетов А.Г.** Основные положения гражданского права: комментарий к статьям 1-16.1 ГК РФ М-Логос, 2020. - С. 895.

уполномочен рассматривать такие споры в административном порядке. Решение административного органа может быть обжаловано в суде (ч. 3 ст. 13 ГК РА), что подтверждает сохранение права на судебную защиту при использовании административного механизма.

Судебная защита прав потребителей банковских услуг обладает рядом особенностей, которые направлены на реализацию *принципа защиты слабой стороны* в правоотношениях. Эти особенности касаются процедурных, доказательных и материально-правовых аспектов.

С развитием рыночной экономики и расширением деятельности организаций финансового сектора делается упор на защиту прав и законных интересов потребителей, учитывая тот факт, что последние находятся в “более слабом” положении в гражданско-правовом обороте по отношению к более профессиональным участникам рынка (банкам, кредитным организациям, страховым компаниям и др.)^{1,2}. На международном уровне общепризнано, что потребитель находится в неравном положении с точки зрения экономических условий, уровня образования и позиций на рынке³. Принцип защиты слабой стороны, закрепленный в международных документах, таких как Руководящие принципы ООН по защите прав потребителей (1985 г.)⁴, также должен использоваться судами при анализе обстоятельств дела. Особое значение это приобретает при оценке договорных условий, навязанных банками в одностороннем порядке. Экономическая и информационная уязвимость потребителя обуславливает его неблагоприятное положение как в материальных, так и в процессуальных отношениях. Ограниченность профессиональных знаний и доступа к специализированной информации в сфере банковских услуг затрудняет реализацию процессуальных прав потребителя в условиях состязательного процесса. Этот подход обязывает суды уделять особое внимание аргументам потребителя и принимать меры для снижения негативных последствий неравенства сторон, обеспечивая тем самым более справедливое разрешение конфликтов.

В ряде юрисдикций для повышения доступности правосудия потребителей предусмотрено освобождение от уплаты государственной пошлины, что снижает

¹ Постановление Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 г. № 4-П // Вестник Конституционного Суда РФ. 1999. № 3.

² Аналогичной позиции придерживается Конституционный Суд РФ по делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года “О банках и банковской деятельности” в связи с жалобами граждан О. Ю. Веселяшкиной, А. Ю. Веселяшкина и Н. П. Лазаренко.

³ Руководящие принципы для защиты прав потребителей резолюция Генеральной Ассамблеи для защиты прав потребителей от 9 апр. 1985г. от 9 апр. 1985г. № 39/248 - М., 2015.

⁴ Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 16 апреля 1985 г. № 39/248 “Руководящие принципы для защиты интересов потребителей” Коммерческий вестник. 1989. № 7. С. 10–12; № 8. - С. 9–11.

финансовую нагрузку на граждан при обращении в суд. Например, в РФ ст. 333 ГПК РФ и пункт 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 “О защите прав потребителей” освобождают истцов по делам о нарушении потребительских прав от госпошлины. В Германии процедура “*Verfahrenskostenhilfe*” позволяет судам частично снизить или отсрочить судебные издержки для потребителей в сложном финансовом положении¹. В Великобритании и в США² суды по мелким искам обеспечивают рассмотрение дел с минимальными расходами, а во Франции доступна юридическая помощь, включая частичное или полное покрытие затрат. Кроме того, в защиту интересов потребителей активно работают специализированные ассоциации, которые имеют право подавать иски от своего имени³. В РФ в соответствии с п. 21 Постановления Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 года № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” уполномоченные органы вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме. В Республике Армения потребители банковских услуг, напротив, как правило, не освобождаются от уплаты госпошлины при подаче исков.

Конституционный Суд РА в своих постановлениях (ПКС-690, 719, 733, 765, 780, 849, и др.) раскрыл содержание права на судебную защиту, подчеркивая его значение для реализации основных прав. В Постановлении ПКС-1420 от 19.06.2018 г. КС РА установил, что процессуальные ограничения не должны препятствовать доступу к суду, лишая это право смысла или нарушать его сущность; условия доступа к суду должны быть разумными и соразмерными. ЕСПЧ в своих решениях также подчеркивал значение права на справедливое судебное разбирательство в делах, связанных с нарушением прав потребителей финансовых услуг⁴.

ЕСПЧ рассматривает право на доступ к суду как часть “права на суд”, не являющегося абсолютным, но допускающего лишь пропорциональные ограничения, преследующие законную цель (*Mamikonyan v. Armenia*, № 25083/05, 16.03.2010, § 25; *Khalfaoui v. France*, № 34791/97, 14.12.1999, § 36). Ограничения, включая финансовые

¹ §114 Гражданского процессуального кодекса Германии. Доступно по ссылке: https://www.gesetze-im-internet.de/zpo/_114.html (дата обращения: 26.05.2026 г.).

² Более подробно доступно по ссылке: <https://www.usa.gov/courts> (дата обращения: 26.05.2026 г.).

³ Более подробно доступно по ссылке: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1867> (дата обращения: 26.05.2026 г.).

⁴ *Кравченко (Kravchenko) против Российской Федерации*, решение Европейского суда по правам человека от 2 апреля 2009 года, жалоба № 34615/02. // HUDOC – European Court of Human Rights. – Доступно по ссылке: https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=ARB&n=145287&req=doc&utm_source=chatgpt.com#5fXAHgUMPmxn5T4d (дата обращения: 26.05.2026 г.).

(например, госпошлины), не должны быть чрезмерными и препятствовать эффективной защите прав¹. Для потребителей банковских услуг непомерные издержки, препятствующие оспариванию действий банков (например, навязанных услуг или скрытых комиссий), могут быть признаны нарушением статьи 6 ЕКПЧ, особенно при отсутствии механизмов их соразмерного снижения или отмены.

Итак, в спорах с банками потребители, особенно с ограниченными средствами, должны иметь реальную возможность обращаться в суд без финансовых препятствий. Международный опыт свидетельствует о позитивном эффекте подобных мер, обеспечивающих доступность правосудия для потребителей и снижающих барьеры для обращения в суд. В связи с этим представляется целесообразным рассмотреть возможность внедрения аналогичных механизмов в правовую систему Республики Армения.

В рамках судебного разбирательства значительное внимание уделяется распределению бремени доказывания. В спорах между банком и потребителем именно на банк часто возлагается обязанность доказать правомерность своих действий, соответствие условий договора и расчетов требованиям законодательства. Это положение особенно важно в спорах, связанных с навязыванием скрытых комиссий, некорректным начислением процентов или штрафов². В юридической доктрине неоднократно подчеркивается значение презумпции вины причинителя вреда при судебном рассмотрении дел, связанных с защитой прав потребителей³. Подобный подход способствует обеспечению равенства сторон в процессе, особенно в случаях, когда потребитель изначально находится в более уязвимой позиции. Как отмечают цивилисты, “финансовое могущество банка, его превосходство над большинством клиентов, профессиональное и организационное доминирование влекут риск нарушения прав клиентов или злоупотребление банками своими правами”⁴.

Анализ зарубежной судебной практики подтверждает применение презумпции некомпетентности потребителя или отсутствия у него специальных знаний при

¹ См. напр., дело “Креуз против Польши” (Kreuz v. Poland), № 28249/95, решение от 19 июня 2001 года; дело “Стафан против Хорватии” (Stafan v. Croatia), № 29660/03, решение от 14 октября 2008 года.

² Напр., решение Апелляционного суда РА от 16.10.2023 г. по гражданскому делу № Ա.Վ.Դ.2/0082/02/23; определение КГД ВС РФ от 7 февраля 2017 г. № 5-КГ16-228; Обзор ВС РФ по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень ВС РФ. 2012. № 4.

³ Блохина О. Ю. Процессуальные особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: автореф. дис... канд. юрид. наук: (12.00.03). Тверь, 1999. – С. 24.

⁴ Байбак В.В., Иванов О.М., Карапетов А.Г. [и др.]. Заем, кредит, факторинг, вклад и счет: постатейный комментарий к статьям 807-860.15 Гражданского кодекса Российской Федерации / отв. ред. А.Г. Карапетов. – М.: М-Логос, 2019.

рассмотрении споров в судебном порядке¹. Законодательство РА о защите прав потребителей закрепляет обязанность исполнителя предоставлять информацию об услугах (равным образом о товарах и работах). При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, вызванных недостоверной или недостаточной информацией, суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах).

Это предполагает, что изготовитель, исполнитель или продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую возможность осознанного выбора.

При этом законодательство РА, включая Решения и Положения Центрального банка РА, определяет перечень и способы доведения информации до потребителя по отдельным видам работ и услуг. Например, согласно Главе 3 Решения Совета ЦБ РА № 229-Н от 28 июля 2009 года, утверждающего Положение 8/05 “Порядок, условия, способы и минимальные требования взаимного общения банка и вкладчика, кредитора и потребителя”, информация, предоставляемая финансовыми организациями, должна быть изложена на армянском языке, быть максимально понятной, использовать доступные термины и выражения, не вводить в заблуждение и позволять потребителю осознавать характер предлагаемой услуги и связанные с ней риски и т.д.

Качественными характеристиками информации являются: 1) полнота – адекватное объему отражение материального мира в процессе передачи сведений; 2) достоверность – сведения по своему содержанию являются объективными; 3) актуальность – сведения морально не устарели и соответствуют потребностям².

Право потребителя на информацию реализуется в полной мере только при условии, что продавец, изготовитель, исполнитель или владелец агрегатора предоставляет актуальную, правдивую, понятную и соответствующую целям потребления информацию. Бремя доказывания факта предоставления необходимой и достоверной информации в случае ненадлежащего использования товара, повлекшего его недостатки, возлагается на продавца, изготовителя или исполнителя. В юридической литературе отмечается, что данная презумпция не является абсолютной: требования, основанные на нежелании или неумении потребителя получить информацию, судами отклоняются³.

¹ О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: пост. Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17. // КонсультантПлюс: справ. правовая система. Доступно по ссылке: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/ (дата обращения 26.05.2026 г.).

² Шаповалова Е.В. Информация в системе объектов гражданских прав // Законы России: опыт, анализ, практика. 2008. № 5. - С. 91- 96.

³ Бычков А. Индустрия развлечений: споры с потребителями, заказчиками и конкурентами // “Новая бухгалтерия”. 2017. № 12.

Особенности доказывания в делах о защите прав потребителей обусловлены, прежде всего, применением таких презумпций, как презумпция вины причинителя вреда и презумпция некомпетентности потребителя. Эти принципы смещают бремя доказывания на ответчика, усиливая процессуальную защиту прав потребителей.

Существующий механизм судебного рассмотрения споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг характеризуется значительной сложностью и длительностью, требуя существенных усилий для представления доказательств. Однако данный процесс не всегда гарантирует достаточный уровень защиты прав участников гражданского оборота. Несмотря на общее правило, освобождающее потребителя от необходимости обосновывать правомерность своих действий, судебная практика нередко возлагает на потребителя бремя доказывания надлежащего поведения и неправомерности действий финансовых организаций. Подобное требование обосновывается принципом формального равенства сторон в гражданских правоотношениях и процессе. В этой связи в судебных решениях встречаются утверждения о том, что “заявитель, подписав договор с банком без оговорок, тем самым выразил согласие со всеми его условиями”.

Для формирования системы защиты прав потребителей финансовых услуг, соответствующей международным стандартам, признанным государством, представляется целесообразным закрепить на законодательном уровне принцип, согласно которому “потребитель является экономически слабой стороной договора, нуждающейся в особой защите”. В данном контексте следует установить, что потребитель, вступая в договорные отношения с банком или иной кредитной организацией, находится в уязвимом положении, лишенном возможности влиять на условия договора. Соответственно, на финансовую организацию должно быть возложено бремя доказывания соблюдения условий договора на всех стадиях: преддоговорной, при его заключении и в процессе исполнения.

Однако даже в случае вынесения решения в пользу потребителя его реализация может быть затруднена. После получения положительного решения суда, установившего наличие нарушения прав потребителей финансовых услуг, само установление факта не влечет для противоположной стороны обязанностей исключить соответствующие признанные нарушающими права клиентов пункты из текстов договоров, заключенных с другими клиентами. А это значит, что, обращаясь в суд с иском о признании не соответствующими требованиям закона отдельных пунктов договора, клиент или уполномоченный орган получает решение только в отношении конкретного договора, заключенного с конкретным клиентом. И следующий спор, стороной которого будет выступать та же кредитная организация/банк, но второй стороной будет другой клиент, будет рассматриваться судом в полном объеме как самостоятельный иск с обязательным установлением тех же обстоятельств. В свою очередь в праве государств – членов ЕС

специально уполномоченные органы государственной власти, осуществляющие защиту прав потребителей финансовых услуг вправе не только осуществлять проверку жалоб потребителей, но и инициировать судебное разбирательство для защиты прав неограниченного круга потребителей финансовых услуг путем подачи коллективного иска даже если жалоба поступила от одного потребителя¹. Судебная практика зарубежных стран также свидетельствует о возможности объединения судом сходных исков потребителей финансовых услуг к одним и тем же ответчикам².

В Великобритании впервые возможность подачи коллективных исков для защиты прав потребителей финансовых услуг была предусмотрена законопроектом Билля о финансовых услугах от 19 ноября 2009 года³. Указанный законопроект был принят в виде Закона о финансовых услугах от 8 апреля 2010 года и в последующем дополнен новой редакцией Закона о правах потребителей 2015 года⁴.

В Бельгии Законом от 6 апреля 2010 года “О рыночных практиках и защите прав потребителей”⁵ предусмотрено право потребителей на получение защиты по коллективному иску в случае банкротства кредитной организации⁶. А Законом от 28

¹ **Francesco A Schurr**. The relevance of the European consumer protection Law for the DEVELOPMENT OF THE EUROPEAN CONTRACT LAW // (2007)38 VUWLR. P. 131–143; D. Fairgrieve and G. Howells. Collective Redress Procedures – European Debates 58 International and Comparative Law Quarterly 379 (2009); Diana Bentley. Collective actions are not as common in Europe as they are in the US but this may be about to change // International Bar Association. Доступно по ссылке: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=1EC51981-CFB6-43D3-ADEBDD756FC7DF84>;

I.N. Tzankova, J. Kortmann. Remedies for consumers of financial services: collective redress and improvement of class representation // European journal of consumer law = Revue européenne de droit de la consommation. 2010. P. 117–141; **Dr. Christopher Hodges** Current discussions on consumer redress: collective redress and ADR // ERA Forum. 2012-06. Vol. 13, Issue 1. P. 11–33; **Hakim Boularbah**. Proposed rules on collective actions under Belgian law // Litigation Corporate & Finance. July 2013; European Commission RECOMMENDATION of XXX on common principles for injunctive and compensatory collective redress mechanisms in the Member States concerning violations of rights granted under Union Law. Strasbourg, XXX C(2013) 3539/3 // Европейская комиссия.

² *Amex Bank of Canada v. Adams*, [2014] 2 SCR 787, 2014 SCC 56 (CanLII) Доступно по ссылке: <https://www.canlii.org/en/ca/scc/doc/2014/2014scc56/2014scc56.html#> (дата обращения: 26.05.2026 г.).

³ Financial Services Bill, 19 November 2009 Парламент Соединенного королевства: Доступно по ссылке: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmbills/006/2010006.pdf>. (дата обращения: 26.05.2026 г.).

⁴ Consumer Rights Act 2015. Printed in the UK by The Stationery Office Limited under the authority and superintendence of Carol Tullo, Controller of Her Majesty’s Stationery Office and Queen’s Printer of Acts of Parliament. Национальный архив Правительства Ее Величества королевы Великобритании и Правительства Северной Ирландии и Шотландии. Доступно по ссылке: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/pdfs/ukpga_20150015_en.pdf.

⁵ Market Practices and Consumer Protection Act 6 APRIL 2010 // Европейская комиссия: сайт. Доступно по ссылке: <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.viewFile&lawID=91&languageID=EN> (дата обращения: 26.05.2026 г.).

⁶ Code of Economic Law // Федеральное правительство Бельгии: Доступно по ссылке: http://economie.fgov.be/en/binaries/0-03_FR_tcm327-56403.pdf. (дата обращения: 26.05.2026 г.).

марта 2014 года в Кодекс экономического права был введен новый раздел под названием “Действия коллективного возмещения ущерба”, регулирующий процесс подачи коллективных исков¹.

В Германии процедура подача коллективных исков предусматривает исключительную подсудность для исков, основываясь на вреде, причиненном:

1) ложными или вводящими в заблуждение сведениями, связанными с привлечением общественного капитала, информацией о рынке, или если

2) убытки, претензии связаны с использованием информации или недостаточным разъяснением положений такой информации или

3) претензии по договору, регулируемому Законом о приобретении и отчуждении ценных бумаг в порядке, установленном Модельным законом о рынке капиталов².

Проведенный анализ показывает, что практика рассмотрения коллективных исков, направленных на защиту неопределенного круга потребителей, на сегодняшний день активно внедряется даже в тех странах, где ранее такие механизмы не применялись. В связи с этим представляется целесообразным адаптировать данный подход для разрешения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями в армянской правовой системе. Это обеспечит упрощение процедуры разрешения споров, поскольку суду не потребуется устанавливать, что условия договора, заключаемого сетью филиалов одной организации, нарушают права потребителей. Это обусловлено тем, что филиалы используют единый типовый договор, утвержденный головной организацией, текст которого одинаков для всей сети.

6. Заключение

Проведенный комплексный анализ теоретических основ и правоприменительной практики позволяет сделать вывод о необходимости системной модернизации гражданского законодательства Республики Армения с целью перехода от жесткой дихотомии к многоуровневой и гибкой модели защиты прав. В целях устранения доктринальных противоречий и нормативных пробелов предлагаются следующие законодательные новеллы:

1. Ввести категорию “гибридных форм защиты”, сочетающих элементы государственного регулирования и частной инициативы (например, третейское

¹ Act of 19 April 2014 on the introduction of Book VII “Payment Services and Credit” Code of Economic Law
Доступно по ссылке:

<http://www.stibbe.com/~media/3%20news/newsletters/brussels/emir%20directive/act%20introducing%20book%20vii%20code%20of%20economic%20law%20on%20payment%20services%20and%20credit.pdf> (дата

обращения: 26.05.2026 г.).

² Capital Markets Model Case Act of 19 October 2012 (Federal Law Gazette I, p. 2182), last amended by Article 3 of the Act of 4 July 2013 // Federal Law Gazette I. P. 1981.

разбирательство, нотариат), что позволяет устранить доктринальные споры и учесть их промежуточный характер.

2. Пересмотреть п. 1 ст. 13 ГК РА, исключив императивность указания суда или арбитражного трибунала как единственных органов защиты, и дополнить норму упоминанием гибридных и цифровых форм (медиация, третейское разбирательство, ИИ-процедуры).

3. Расширить ГК РА перечнем современных форм защиты (самозащита, меры оперативного воздействия, медиация, нотариальные действия) с определением их правовой природы и условий применения.

4. В ст. 16 ГК РА закрепить самозащиту как форму защиты, а конкретные действия (удержание имущества, отказ от исполнения обязательства) – как способы ее реализации.

5. Закрепить общий принцип, согласно которому потребитель, как экономически и информационно уязвимая сторона гражданского правоотношения, нуждается в специальной процессуальной защите. Автор доказывает целесообразность переноса бремени доказывания на кредитную организацию, которая обязана подтвердить отсутствие нарушений при заключении и исполнении договора банковских услуг. Это позволит выровнять процессуальный баланс сторон и существенно повысить уровень защиты прав потребителей.

6. Имплементация института коллективных исков в правовую систему Республики Армения для защиты прав неопределенного круга потребителей финансовых услуг. Внедрение данного института позволит оптимизировать судебное рассмотрение однотипных споров с финансовыми организациями, устранить необходимость повторного установления нарушений в унифицированных типовых договорах и обеспечить более эффективную реализацию принципа защиты прав потребителей в условиях их массовой экономической и информационной уязвимости.

Выдвинутые предложения поспособствуют обеспечению и применению на практике принципа эффективного разрешения споров между потребителями банковских услуг и финансовыми организациями.

Список использованных источников

1. Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод (измененная и дополненная Протоколами № 11 и № 14, вступившими в силу 1 июня 2010 года) (п. 1 ст. 6).
2. Конституция Республики Армения от 06.12.2015 (ч. 1 ст. 61).
3. Гражданский процессуальный кодекс от 09.02.2018 г. (с посл. измн. от 11.04.2024).
4. Закон РА “О коммерческом арбитраже” от 22.01.1997 г. (с посл. измн. от 25.03.2026).
5. Закон РА “О нотариате” от 04.12.2001 (с посл. измн. от 11.04. 2024 г.).

6. Постановление Конституционного Суда РА от 28.11.2007 по делу № ПКС-719.
7. Решение Апелляционного Суда РА от 16.10.2023 по гражданскому делу № ՄՉԴ2/0082/02/23.
8. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 16 апреля 1985 года в редакции 2015 года).
9. Рекомендации Совета ОЭСР относительно повышения финансовой грамотности. Доступно по ссылке: <https://legalinstruments.oecd.org/api/download/?name=OECD-LEGAL-0461+-+Russian+%28as+adopted+on+29102020%29.pdf&uri=%2Fpublic%2F907c5a13-2600-455c-844c-8dd388781c28.pdf> (дата обращения: 21.05.2026).
10. Указ Президента Российской Федерации от 10.10.2019 № 490 “О развитии искусственного интеллекта в РФ” // Собрание законодательства РФ. 2019.
11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”.
12. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 4.
13. Постановление Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 № 4-П по делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона “О банках и банковской деятельности” // Вестник Конституционного Суда РФ. 1999. № 3.
14. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 07.02.2017 № 5-КГ16-228.
15. Zivilprozessordnung (ZPO) [Гражданский процессуальный кодекс Германии]. Paragraph 114. Доступно по ссылке: https://www.gesetze-im-internet.de/zpo/_114.html (дата обращения: 21.05.2026).
16. Consumer Rights Act 2015 (UK). Printed by The Stationery Office Limited. National Archives of Her Majesty’s Government. Доступно по ссылке: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/pdfs/ukpga_20150015_en.pdf.
17. Market Practices and Consumer Protection Act of 6 April 2010 (Belgium) // European Commission Database. Доступно по ссылке: <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.viewFile&lawID=91&languageID=EN> (дата обращения: 22.01.2025).
18. Code of Economic Law (Belgium) // Federal Government of Belgium. Доступно по ссылке: http://economie.fgov.be/en/binaries/0-03_FR_tcm327-56403.pdf (дата обращения: 22.01.2025).

19. Act of 19 April 2014 on the introduction of Book VII "Payment Services and Credit" Code of Economic Law (Belgium). Доступно по ссылке:

<http://www.stibbe.com/~media/3%20news/newsletters/brussels/emir%20directive/act%20introducing%20book%20vii%20code%20of%20economic%20law%20on%20payment%20services%20and%20credit.pdf> (дата обращения: 22.01.2025).

20. Capital Markets Model Case Act of 19 October 2012 (KapMuG, Germany) // Federal Law Gazette I, p. 2182, last amended by Article 3 of the Act of 4 July 2013 // Federal Law Gazette I, p. 1981.

21. **Артемяева Ю.А., Ермакова Е.П., Ковыршина Н.А., Русакова Е.П.** Способы разрешения споров в разнотипных правовых системах: монография. - М.: Инфотропик Медиа, 2017. - С. 424.

22. **Байбак В.В., Иванов О.М., Карапетов А.Г.** [и др.] Заем, кредит, факторинг, вклад и счет: постатейный комментарий к статьям 807-860.15 Гражданского кодекса Российской Федерации / отв. ред. А. Г. Карапетов. - М.: М-Логос, 2019.

23. **Баринов Н.А.** О порядке и способах защиты гражданских прав (становление и тенденции развития) // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 3 (98). - С. 12-17.

24. **Блохина О.Ю.** Процессуальные особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Тверь, 1999. - С. 24.

25. Большая юридическая энциклопедия / сост. В.В. Аванесян и др. - М.: ИНФРА-М, 1999.

26. **Бычков А.** Индустрия развлечений: споры с потребителями, заказчиками и конкурентами // Новая бухгалтерия. 2017. № 12.

27. Гражданское право. Ч. 1: учебник / под ред. Ю.К. Толстого, А.П. Сергеева. М.: Проспект, 1999. - С. 242-243.

28. **Дернбург Г.** Пандекты. Т. 1: Общая часть / под ред. П. Соколовского. М.: Университетская типография, 1906. - С. 342.

29. **Карапетов А.Г.** Основные положения гражданского права: комментарий к статьям 1-16.1 Гражданского кодекса Российской Федерации. - М.: М-Логос, 2020. - С. 895.

30. **Конин В.В.** Право на защиту: некоторые теоретические вопросы // Российская юстиция. 2013. № 4. - С. 34-36.

31. **Кузбагаров А.Н.** Примирение сторон по конфликтам частноправового характера: монография. СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета, 2010. С 184.

32. **Мартынов А.В.** К вопросу о возможности компенсации гражданско-правовых убытков, возникающих в результате совершения административного правонарушения // Актуальные проблемы предпринимательского и корпоративного права в России и за рубежом: сб. научно-практ. ст. II Междунар. науч.-практ. конф. (22 апреля 2015 года,

г.Москва) / под общ. ред. С.Д. Могилевского, М.А. Егоровой. - М.: Юстицинформ, 2015. - С. 2114.

33. **Шаповалова Е.В.** Информация в системе объектов гражданских прав // Законы России: опыт, анализ, практика. 2008. № 5. - С. 91-96.

34. Юридический энциклопедический словарь / под ред. М.Ю. Тихомирова. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 447.

35. *Amex Bank of Canada v. Adams*, [2014] 2 SCR 787, 2014 SCC 56 (CanLII). Доступно по ссылке: <https://www.canlii.org/en/ca/scc/doc/2014/2014scc56/2014scc56.html> (дата обращения: 22.01.2025).

36. **Bentley D.** Collective actions are not as common in Europe as they are in the US but this may be about to change // International Bar Association Journal. Доступно по ссылке: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=1EC51981-CFB6-43D3-ADEBDD756FC7DF84> (дата обращения: 22.01.2025).

37. **Boularbah H.** Proposed rules on collective actions under Belgian law // Litigation Corporate & Finance. July 2013. pp. 12-19.

38. European Commission RECOMMENDATION on common principles for injunctive and compensatory collective redress mechanisms in the Member States concerning violations of rights granted under Union Law. Strasbourg, C (2013) 3539/3 // European Commission Archive.

39. **Fairgrieve D., Howells G.** Collective Redress Procedures – European Debates // International and Comparative Law Quarterly. 2009. Vol. 58, Issue 2. pp. 379–397.

40. Financial Services Bill, 19 November 2009 // Parliament of the United Kingdom.

41. General principles for the use of Artificial Intelligence in the financial sector. Amsterdam: De Nederlandsche Bank (DNB) Report, 2019.

42. **Hodges C.** Current discussions on consumer redress: collective redress and ADR // ERA Forum. 2012. Vol. 13, Issue 1. pp. 11-33. 45. *Kreuz v. Poland*, Application no. 28249/95, Judgment of 19 June 2001 // HUDOC – European Court of Human Rights.

43. *Kravchenko v. Russia*, Application no. 34615/02, Judgment of 2 April 2009 // HUDOC – European Court of Human Rights.

44. **Schurr F.A.** The relevance of the European consumer protection Law for the development of the European Contract Law // Victoria University of Wellington Law Review. 2007. Vol. 38, No. 1. pp. 131-143.

45. *Stafan v. Croatia*, Application no. 29660/03, Judgment of 14 October 2008 // HUDOC – European Court of Human Rights.

46. **Tzankova I., Kortmann J.** Remedies for consumers of financial services: collective redress and improvement of class representation // Revue européenne de droit de la consommation (European Journal of Consumer Law). 2010. No. 2. pp. 117-141.

**ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ
ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՅՈՒՐԻՍՊԻԿՑԻՈՆ
ԵՎ ՈՉ ՅՈՒՐԻՍՊԻԿՑԻՈՆ ՁԵՎԵՐԸ:**

**ՀԱՍԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆԸ, ԱՌԱՆՁՆԱՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԵՎ ՏԵՍԱԿԱՆ
ԱՍՊԵԿՏՆԵՐԸ**

Ամփոփագիր

Սույն հոդվածը նվիրված է բանկային ծառայությունների ոլորտում սպառողների իրավունքների պաշտպանության յուրիսդիկցիոն և ոչ յուրիսդիկցիոն ձևերի հայեցակարգային և գործնական հիմնախնդիրների վերլուծությանը Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության և դոկտրինալ մոտեցումների համատեքստում: Հետազոտության նպատակն է վեր հանել քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանության ավանդական երկատվածության սահմանափակումները ժամանակակից թվայնացման և այլընտրանքային մեխանիզմների զարգացման պայմաններում: Հոդվածում մանրամասն քննության են ենթարկվում դատական, վարչական, ինչպես նաև ինքնապաշտպանության և օպերատիվ ներգործության միջոցների իրավական բնույթը: Հատուկ ուշադրություն է դարձվում արբիտրաժի, հաշտարարության, նոտարիատի և արհեստական բանականության տեխնոլոգիաների կիրառման իրավական կարգավիճակին: Վերլուծության արդյունքում հիմնավորվում է ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքում «հիբրիդային» և «թվային» պաշտպանության ձևերի ներդրման անհրաժեշտությունը, ինչպես նաև առաջարկվում է օրենսդրորեն ամրագրել սպառողի՝ որպես պայմանագրային հարաբերությունների տնտեսապես թույլ կողմի պաշտպանության հիմնարար սկզբունքը և կոլեկտիվ հայցերի ինստիտուտը ֆինանսական ոլորտում:

Հիմնաբառեր. սպառողների իրավունքների պաշտպանություն, յուրիսդիկցիոն ձև, ոչ յուրիսդիկցիոն ձև, ինքնապաշտպանություն, արբիտրաժ, հաշտարարություն, արհեստական բանականություն:

JURISDICTIONAL AND NON-JURISDICTIONAL FORMS OF PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN BANKING SERVICES: CONCEPT, CHARACTERISTICS AND THEORETICAL ASPECTS

Annotation

This article is devoted to the analysis of the conceptual and practical problems of jurisdictional and non-jurisdictional forms of protection of consumer rights in banking services within the framework of the legislation and legal doctrine of the Republic of Armenia. The purpose of the study is to identify the limitations of the traditional dichotomy of civil rights protection forms in the context of digitalization and the development of alternative dispute resolution mechanisms. The article examines in detail the legal nature of judicial and administrative protection, as well as the specifics of self-defense and measures of operational impact. Special attention is paid to the specific legal status of arbitration, mediation, notary, and Artificial Intelligence technologies. Based on the analysis, the author substantiates the necessity of modernizing the Civil Code of the Republic of Armenia by introducing the categories of "hybrid" and "digital" forms of protection, legally anchoring the principle of consumer protection as the economically weaker party to the contract, and developing the institution of class actions in the financial sector of the Republic of Armenia.

Keywords: consumer rights protection, jurisdictional form, non-jurisdictional form, self-defense, arbitration, mediation, artificial intelligence.

Հոդվածը հանձնված է խմբագրություն 26.05.2026 թ., տրվել է գրախոսության 27.05.2026 թ., ընդունվել է տպագրության 18.06.2026 թ.: