

Центральный банк
Российской Федерации

Федеральная служба
по надзору в сфере защиты
прав потребителей
и благополучия человека
(Роспотребнадзор)

№ ИН-02-59/39

№ 02/6207-2022-23

«23» 03 2022 года

Страховым организациям

Информационное письмо о недопустимости
проставления за потребителя автоматического
согласия на приобретение дополнительных
страховых услуг

Роспотребнадзор и Банк России в связи с поступающими обращениями граждан по вопросам нарушения их прав при заключении договора перевозки пассажира и выдаче авиабилетов и железнодорожных билетов в виде электронных документов (далее – основной договор) сообщают следующее.

Страховые агенты и страховые брокеры при наличии полномочий, предоставленных страховой организацией, а также их субагенты и владельцы агрегаторов информации о товарах (услугах) (далее при совместном упоминании – посредники) при реализации авиабилетов и железнодорожных билетов дистанционным способом (через мобильное приложение или сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») заведомо проставляют в форме основного договора согласие потребителя на заключение договора добровольного страхования (далее – дополнительный договор) в виде отметки («галочки»), подтверждающей намерение заключить дополнительный договор (далее – автоматическое согласие).

Обращаем внимание, что проставление посредниками в форме основного договора за страхователя автоматического согласия на заключение

дополнительного договора при покупке дистанционным способом авиабилетов и железнодорожных билетов не может являться подтверждением ознакомления страхователя с условиями, содержащимися в дополнительном договоре, и правилами страхования, а также выражения страхователем волеизъявления на заключение дополнительного договора страхования.

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

Кроме того, дополнительный договор, заключаемый дистанционным способом, может принимать форму click-wrap-соглашения, то есть путем щелчка мышью по клавише «я согласен», если это сопровождается текстом такого договора и описанием ценовых и иных условий указанного договора.

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

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

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

Роспотребнадзор и Банк России обращают внимание страховых организаций на то, что пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) установлен запрет обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других товаров (работ, услуг).

Таким образом, навязывание потребителям дополнительного договора при приобретении основного договора является недопустимым.

В связи с изложенным полагаем недопустимым навязывать дополнительные страховые услуги при приобретении авиабилетов и железнодорожных билетов без представления потребителям возможности осуществить их осознанный выбор.

Роспотребнадзор и Банк России предлагают учитывать данную информацию при предложении потребителям дополнительных страховых услуг, а также обращают особое внимание на тот факт, что навязывание дополнительных услуг статьей 16 Закона № 2300-1 запрещено. Страховая организация или посредник, виновные в нарушении одного из основополагающих прав потребителей на свободный выбор услуг, должны возместить потребителю все убытки, включая цену навязанной услуги. Указанные недобросовестные действия могут быть основанием для возбуждения дела об административном правонарушении, а в случае получения массовых жалоб – предметом группового иска со стороны Роспотребнадзора в защиту группы пострадавших потребителей.

Настоящее письмо подлежит опубликованию на официальных сайтах Роспотребнадзора и Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

В.В. Чистюхин

Руководитель
Роспотребнадзора

А.Ю. Попова