

ОСПАРИВАНИЕ РЕШЕНИЯ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: ПРОБЛЕМА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ПРОЦЕССУАЛЬНЫХ СТАТУСОВ

Кудрявцева Вера Павловна

Доцент кафедры гражданского процесса Уральского государственного юридического университета (Екатеринбург), кандидат юридических наук, ORCID: 0000-0002-8671-2919, e-mail: kafedra.gp@gmail.com

Рассмотрено распределение процессуальных ролей в случае несогласия потребителей финансовых услуг и финансовой организации с решением, вынесенным финансовым омбудсменом. Выявлено несоответствие правового регулирования отношений, связанных с оспариванием решения финансового омбудсмена, доктринальным положениям гражданского процессуального права. Сопоставляются дела о несогласии с решением финансового уполномоченного и дела о несогласии с решением, вынесенным комиссией по трудовым спорам. Критикуется тенденция наделения лиц статусом участника процесса исходя из выполнения ими процессуальной функции подачи иска, а не анализа ситуации и ответа на вопрос о том, чьи интересы нарушены и кто обязан устранить нарушение. Автор указывает, что содержание процессуальной деятельности суда, рассматривающего дело об отмене решения финансового омбудсмена, заключается во вторичном рассмотрении спора по существу; при этом не имеет значения, какая из сторон обратилась с заявлением в суд. Делается вывод о необходимости унификации процессуальных статусов безотносительно к тому, кто инициирует перенос рассмотрения дела в суд.

Ключевые слова: финансовый омбудсмен, стороны гражданского процесса, обжалование решения финансового уполномоченного

Для цитирования: Кудрявцева В. П. Оспаривание решения уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг: проблема распределения процессуальных статусов // Электронное приложение к «Российскому юридическому журналу». 2020. № 5. С. 50–56. DOI: <https://doi.org/10.34076/2219-6838-2020-5-50-56>.

CHALLENGING THE DECISION OF THE FINANCIAL OMBUDSMAN: THE PROBLEM OF ATTRIBUTION OF PROCEDURAL STATUSES

Kudryavtseva Vera

Associate professor, Ural State Law University (Yekaterinburg), candidate of legal sciences, ORCID: 0000-0002-8671-2919, e-mail: kafedra.gp@gmail.com

The distribution of procedural roles in case of disagreement of consumers of financial services and a financial organization with the decision made by the financial ombudsman is considered. The discrepancy between the legal regulation of relations associated with challenging the decision of the financial ombudsman and the doctrinal provisions of civil procedural law is revealed. Cases on disagreement with the decision of the financial ombudsman are compared with cases on disagreement with the decision made by the labour dispute commission. The author criticizes the trend to define the parties of legal proceedings based on their procedural function of filing a claim, rather than on the analysis of a situation as a whole and the answer to the question of whose interests are violated and who is obliged to eliminate the violation. It is proved that the court hearing the case on cancelling the decision of the financial ombudsman performs only the secondary consideration of the dispute on

the merits; so it does not matter which of the parties has filed a claim. It is concluded that there is the need to unify the procedural statuses, regardless of who initiates the referral of a case to the court.

Key words: financial ombudsman, parties to civil proceedings, challenging the decision of the financial ombudsman

*For citation: Kudryavtseva V. (2020) Challenging the decision of the financial ombudsman: the problem of attribution of procedural statuses. In *Elektronnoe prilozhenie k «Rossiiskomu yuridicheskomu zhurnalu»*, no. 5, pp. 50–56, DOI: <https://doi.org/10.34076/2219-6838-2020-5-50-56>.*

Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) утвердил статус финансового омбудсмена, регламентировав как частные (например, предоставление ежегодного оплачиваемого отпуска), так и публичные (назначение финансового омбудсмена на должность, функции и полномочия органов и должностных лиц в связи с деятельностью по предоставлению финансовых услуг) вопросы, в том числе вопросы, имеющие отношение к цивилистическому (прежде всего гражданскому) процессу. В частности, согласно Закону уполномоченные по правам потребителей финансовых услуг наделяются правом рассматривать обращения граждан и организаций по вопросам некачественного кредитного обслуживания, а также имущественные требования к кредитным, страховым организациям, ломбардам, негосударственным пенсионным фондам.

Безусловно, введение этого института в правовую реальность России преследовало благие цели, среди которых не только ставшая традиционной разгрузка судебной системы, но и обеспечение защиты граждан при получении финансовых услуг, повышение финансовой грамотности населения. Статус финансового омбудсмена отличается от статусов других уполномоченных, действующих в Российской Федерации. В сущности, уполномоченные по правам потребителей в сфере финансовых услуг не являются защитниками прав отдельной категории граждан, а функционируют в правовом пространстве как субъекты (должностные лица), разрешающие строго определенные законом конфликты (ч. 1 ст. 2 Закона). Как следствие, их деятельность базируется на принципах независимости и беспристрастности. Особенность их компетенции состоит лишь в том, что заявителем по таким спорам могут быть только лица, чьи потребительские права были нарушены.

Закон юридическим сообществом оценивается как позитивно¹, так и критически².

Для процессуальной науки особый интерес представляют положения, регламентирующие вопрос рассмотрения спора между организацией, оказавшей финансовую услугу, и потребителем этой услуги. Решение, вынесенное уполномоченным, может быть обжаловано в государственный суд. Однако следует уточнить, что в этом случае подается не жалоба (поскольку уполномоченный в сфере финансовых услуг не находится в иерархической связи с судебными органами), а полноценное исковое заявление.

Дело об отмене решения финансового уполномоченного, по мысли законодателя, должно рассматриваться в порядке гражданского судопроизводства в судах общей юрисдикции. То есть подразумевается, что подлежит разрешению спор о частном праве, не публичном (это не правовой конфликт с властным органом или должностным лицом, поэтому административное исковое заявление по правилам Кодекса административного судопроизводства РФ не подается). Такое уточнение очень важно, поскольку в порядке гражданского судопроизводства не рассматриваются заявления об оспаривании решений должностных лиц. Следовательно, формулировка

¹ См., например: Зайцев А. В. О необходимости учреждения в России уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг // Банковское дело. 2017. № 1. С. 14–17.

² См., например: Шипулина А. Новый досудебный порядок – появился финансовый омбудсмен! // Закон.ру. 2018. 6 июня. URL: https://zakon.ru/blog/2018/6/6/novyy_dosudebnyj_poryadok_poyavilsya_finansovyy_ombudsmen_73998 (дата обращения: 11.12.2019); Воронов А. Ф. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг и доступность правосудия: это только начало? // Закон. 2018. № 12. С. 135–143.

«обжалование решения уполномоченного» не отражает сущность процессуальной деятельности суда, реализуемой по правилам Гражданского процессуального кодекса РФ.

Порождает вопросы закрепленная в Законе разница в процессуальных статусах лиц, не согласных с принятым омбудсменом решением. Идея о том, что правильное определение процессуальных ролей играет ключевую роль в успешном выполнении задач правосудия, не нова для российской процессуальной науки¹. Можно утверждать, что это тот самый постулат, на котором основывается реализация принципа законности.

При рассмотрении спора финансовым уполномоченным должны быть разрешены претензии потребителя финансовых услуг (субъекта, чьи права нарушены) к организации, оказавшей некачественную услугу (нарушителю права потребителя). Не согласиться с решением, принятым финансовым омбудсменом, могут обе стороны конфликта. При этом возможны две ситуации, схожие по своей природе, но получившие разное нормативное воплощение.

1. В случае несогласия потребителя с решением уполномоченного он вправе обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении (ч. 3 ст. 25 Закона). В возбужденном потребителем финансовой услуги процессе он выступает истцом, а финансовая организация – ответчиком. Финансовый омбудсмен в такой ситуации суду «не нужен», поэтому в процесс не привлекается.

2. Если же с решением уполномоченного не соглашается вторая сторона (финансовая организация), она вправе обратиться в суд и заявить требования к финансовому управляющему (по смыслу Закона), а потребитель финансовой услуги может участвовать в таком деле только в качестве третьего лица (ч. 3 ст. 26 Закона). Получается, что при обращении в суд финансовой организации, не согласной с решением омбудсмена, она приобретает статус истца, а финансовый омбудсмен – ответчика.

Ключом к определению процессуальных статусов является решение вопроса о том, кто материально заинтересован в исходе дела и чьи права должны быть защищены судебным актом.

Стороны судебного процесса наделяются двумя главными процессуальными статусами – истца и ответчика.

Юридическая категория «истец» состоит из двух компонентов: 1) это лицо, чье право нарушено (интерес затронут), – материально-правовой компонент; 2) это лицо, обращающееся с иском в суд, – процессуально-правовой компонент. При этом ядром указанной категории является материальный компонент.

По общему правилу иски подаются именно носителями материальных прав (или теми, кто предполагает себя носителем права, – на эту возможность указывает ч. 1 ст. 3 ГПК РФ). То есть выгодоприобретатели (в широком смысле) одновременно выполняют все процессуальные обязанности для получения судебной защиты своего права. Однако допускается ситуация, когда материально-правовой и процессуально-правовой компоненты юридической категории воплощаются в деятельности разных субъектов, и это свидетельствует о развитии процессуального права. Так, в установленных законом случаях (специальных законодательных «разрешениях») возможна реализация функции подачи иска другими лицами, не являющимися участниками спорного правоотношения (прокурором в порядке ст. 45 ГПК РФ, органами, организациями и лицами в порядке ст. 46 ГПК РФ, представителями). Тем не менее истцом в процессе будет тот субъект, чьи права и законные интересы были нарушены и подлежат восстановлению и защите², а не тот, кто написал и подал исковое заявление, принимал участие в доказывании, судебных заседаниях и пр. (ч. 2 ст. 38 ГПК РФ).

¹ Викут М. А. Стороны – основные лица искового производства. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1968. С. 3.

² Такое понимание процессуальной категории «истец» традиционно присуще доктрине гражданского процесса. См., например: Щеглов В. Н. Субъекты судебного гражданского процесса. Томск: Изд-во Том. ун-та, 1979. С. 68; Ченцов Н. В. К вопросу о понятии стороны // Проблемы понятийного аппарата наук гражданского и гражданского процессуального права: сб. науч. тр. / под ред. В. А. Носова. Ярославль: Ярослав. гос. ун-т, 1987. С. 126.

Категория «ответчик» также состоит из двух компонентов: 1) это лицо, которое нарушило или оспаривает право (интерес) истца, – материально-правовой компонент; 2) это лицо, которое привлекается в процесс для дачи объяснений по существу предъявленного иска, – процессуально-правовой компонент. Приоритет в данном случае также отдается материально-правовому компоненту, поскольку если лицо, привлеченное в качестве ответчика, не является субъектом спорного материального правоотношения, подлежит применению институт замены ненадлежащего ответчика (ст. 41 ГПК РФ) либо последует отказ в удовлетворении иска.

Возвращаясь к ситуациям несогласия с решением, постановленным финансовым омбудсменом, необходимо отметить, что первый случай (когда с решением не согласен потребитель финансовой услуги) полностью согласуется с обозначенными процессуальными юридическими конструкциями. Чего нельзя сказать о второй ситуации – когда с решением не согласна финансовая организация. По логике законодателя у финансового омбудсмана появляется юридическая заинтересованность в исходе дела при обращении финансовой организации в суд. Однако материальное правоотношение, из которого возник спор, остается неизменным, т. е. существует пострадавшая сторона – потребитель финансовой услуги – и ответная сторона – финансовая организация.

При обращении финансовой организации в суд ее *права не нарушены*, решением уполномоченного на нее *возложена ответственность за совершенное ей нарушение*. И финансовый омбудсмен, и суд рассматривают вопрос правомерности действий этой организации. Почему же такая организация должна приобретать статус истца по делу? В данном случае она реализует только процессуально-правовой компонент юридической конструкции истца, но не является носителем спорного субъективного права. Иначе, если следовать этой логике, при подаче иска прокурором, другими органами и организациями такие субъекты должны будут называться истцами по делу. Но вопрос определения их процессуального статуса давно не является дискуссионным, они наделяются самостоятельными процессуальными статусами, отличными от статуса сторон по делу¹. Во второй ситуации инициатором передачи дела в суд является ответная сторона конфликта – потенциальный или реальный нарушитель чужого права.

Представляется, что правовая регламентация ситуаций, когда с решением, постановленным несудебным органом, должностным лицом, не согласна ответная сторона, была заимствована из судебной практики по трудовым спорам в случаях несогласия работодателей с решением комиссии по трудовым спорам. Вместе с тем вопрос о распределении процессуальных ролей при (условно) оспаривании решений комиссии по трудовым спорам уже рассматривался Верховным Судом РФ. В п. 6 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22 декабря 1992 г. № 16 «О некоторых вопросах применения судами Российской Федерации законодательства при разрешении трудовых споров» (утратило силу) указано, что «независимо от того, кем возбуждено в суде дело – по заявлению работника или администрации, не согласных с решением комиссии по трудовым спорам, – суд разрешает этот трудовой спор в порядке искового производства, в котором истцом является работник, а ответчиком – предприятие, учреждение, организация, оспаривающие его требования».

Таким образом, Верховный Суд РФ подчеркнул, что определяющим критерием при наделении сторон процессуальными статусами является их положение в материально-правовом конфликте, но не фактическое выполнение процессуальной функции по подаче иска в суд. Финансовая организация, желающая перенести в государственный суд спор, начатый именно потребителем ее услуг, запускает процессуальный механизм, чтобы подтвердить, что она ничего не нарушала, но не защитить свои нарушенные права.

¹ См., например: Банченко-Любимова К. С. Участие прокурора в суде первой и второй инстанции по гражданским делам. М.: Госюриздат, 1963; Иванова С. А. Участие органов опеки и попечительства в гражданском судопроизводстве // Защита личных и общественных отношений в гражданском судопроизводстве: сб. науч. тр. / отв. ред. Р. Е. Гукасян. Калинин: КГУ, 1985; Аргунов В. Н. Участие прокурора в гражданском процессе. М.: Изд-во МГУ, 1991; Козлов А. Ф. Прокурорский надзор в Российской Федерации. Общая часть: учеб. Екатеринбург: Изд-во УрГЮА, 1999; Эриашвили М. И. Участие прокурора в гражданском процессе. М.: Закон и право, 2003. С. 9.

В связи с этим считаем, что неправильно наделять финансового уполномоченного процессуальным статусом ответчика, а потребителя финансовых услуг – статусом третьего лица (причем неясно, какого именно – заявляющего самостоятельные требования относительно предмета спора или не заявляющего таких требований). «Третье лицо» – не отдельный статус в цивилистическом процессе, а родовая категория для двух самостоятельных, отличающихся друг от друга процессуальных статусов.

Как третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, потребитель финансовой услуги вступить в дело не может, поскольку у него имеется правовая связь с обеими сторонами – финансовой организацией (материально-правовая) и финансовым уполномоченным (публичная процедурно-правовая, которая идентична связи омбудсмена и финансовой организации). При этом потребитель может также быть не согласен с решением омбудсмена и, как следствие, заявить самостоятельные требования в возникшем процессе, но его иск будет квалифицирован как иск к финансовой организации (ответчик), что также повлечет отмену решения финансового уполномоченного. Могут ли в таком случае дела объединяться судом в одно производство – стороны ведь разные? Участие потребителя в процессе, начатом финансовой организацией, в качестве третьего лица, заявляющего самостоятельные требования относительно предмета спора, также невозможно, потому что законодательно закреплены разные предметы споров. Как следствие, ни одна из предложенных законодателем конструкций не может быть применена в такой ситуации. Не следует также забывать, что процессуальный статус третьего лица более узкий, чем статус стороны, и в случае вступления в процесс потребителя в качестве третьего лица он не сможет так же эффективно защищать себя, как защитил бы в статусе истца.

В сущности, Законом один правовой конфликт искусственно раздроблен на несколько процессов. В такой ситуации возникнет путаница при определении процессуальных статусов и, как следствие, неразрешимая с позиции практики проблема выявления действительного нарушения прав, а также проблема установления преюдициальности судебных актов по каждому делу и их непротиворечивости.

Финансовый уполномоченный, как и комиссия по разрешению трудовых споров, – это субъект (должностное лицо / орган), разрешивший правовой конфликт. Материальной заинтересованности (ни в частной сфере права, ни в публичной) в деле он иметь не может, о чем прямо предупреждает ч. 6 ст. 3 Закона. Рассматривая спор между потребителем финансовой услуги и финансовой организацией, он выполняет публичную функцию по разрешению правового конфликта, схожую по назначению с функцией суда по отправлению правосудия. Если должно оспариваться именно его решение (т. е. правильность действий должностного лица при рассмотрении и разрешении конкретного дела и их итоговом оформлении в акте правоприменения), то, как уже было указано, необходимо обращаться с административным иском согласно правилам подведомственности и подсудности, но законодательная концепция такой подход исключила. У финансового уполномоченного нет юридической заинтересованности в сохранении или отмене своего решения, как и у комиссии по трудовым спорам. Финансовая организация, будучи ответной стороной по делу, в сущности, инициирует перенос рассмотрения спора в суд. Ее права не нарушаются ни потребителем, ни уполномоченным.

В конце концов, подавая заявление, финансовая организация будет заинтересована не в том, чтобы решение уполномоченного было отменено (это не самоцель судебного процесса), потому что в этом случае она снова окажется в ситуации правовой неопределенности по вопросам о том, нарушила ли она права потребителя и должна ли компенсировать ему последствия такого нарушения. Суд, принимая заявление финансовой организации, должен будет разрешить правовой спор по существу (имело ли место нарушение прав потребителя, кем такое нарушение было совершено, каков размер ущерба и т. п. – т. е. решить вопрос о праве потребителя и обязанности финансовой организации), но не исследовать факты (правильно ли финансовый уполномоченный разрешил дело и не было ли совершено им какое-либо нарушение в процессе его рассмотрения). Однако прежде чем разрешить материально-правовой спор, государственному суду придется отменить решение долж-

ностного лица, уже выполнившего такую функцию, поскольку не может быть двух правоприменительных актов, разрешающих по существу одну спорную ситуацию.

Требования финансовой организации в просительной части искового заявления могут быть сформулированы следующим образом: «Прошу суд:

1) отменить решение уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг...

2) отказать истцу [потребителю финансовых услуг] в удовлетворении требований».

Очевидно сходство данных требований с требованиями апелляционной жалобы. Однако, как известно, если апелляционную жалобу подает ответчик (например, при согласии истца с решением), он не получает в суде вышестоящей инстанции статус истца.

В данной ситуации отмена решения, постановленного финансовым уполномоченным, не означает незаконности и (или) необоснованности этого акта, это лишь необходимая предпосылка для самостоятельного исследования судом фактических обстоятельств дела. Косвенно Закон это положение подтверждает. Так, обращение в суд потребителя финансовых услуг или финансовой организации возможно в случае несогласия с решением, принятым финансовым омбудсменом. Но несогласие с правоприменительным актом отнюдь не означает незаконности и необоснованности этого акта.

Результат судебного рассмотрения будет оформлен в судебном решении и станет основанием возбуждения исполнительного производства. При этом суд не связан решением финансового уполномоченного, не будет устанавливать соответствие принятого акта нормам Закона, а будет рассматривать спор между потребителем финансовой услуги и финансовой организацией заново и может вынести противоположный по содержанию судебный акт.

Хочется надеяться, что правоприменительная практика все же будет опираться на догматические положения цивилистической процессуальной науки, а не следовать поверхностному подходу к определению процессуальной роли сторон процесса исходя из выполнения ими процессуальной функции подачи иска. Независимо от того, кто инициирует рассмотрение дела в суде, истцом должен выступать именно потребитель финансовых услуг, а ответчиком – финансовая организация, допустившая нарушение. Безусловно, в этом аспекте Закон нуждается в корректировке. В конце концов, надлежащее установление субъектов спорных правоотношений, правильное наделение их процессуальными статусами реализуют общеправовой принцип законности.

Список литературы

Аргунов В. Н. Участие прокурора в гражданском процессе. М.: Изд-во МГУ, 1991. 134 с.

Банченко-Любимова К. С. Участие прокурора в суде первой и второй инстанции по гражданским делам / под ред. А. Ф. Клейнмана. М.: Госюриздат, 1963. 87 с.

Викут М. А. Стороны – основные лица искового производства. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1968. 76 с.

Воронов А. Ф. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг и доступность правосудия: это только начало? // Закон. 2018. № 12. С. 135–143.

Зайцев А. В. О необходимости учреждения в России уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг // Банковское дело. 2017. № 1. С. 14–17.

Иванова С. А. Участие органов опеки и попечительства в гражданском судопроизводстве // Защита личных и общественных отношений в гражданском судопроизводстве: сб. науч. тр. / отв. ред. Р. Е. Гукасян. Калинин: КГУ, 1985. С. 146–155.

Козлов А. Ф. Прокурорский надзор в Российской Федерации. Общая часть: учеб. Екатеринбург: Изд-во УрГЮУ, 1999. 140 с.

Ченцов Н. В. К вопросу о понятии стороны // Проблемы понятийного аппарата наук гражданского и гражданского процессуального права: сб. науч. тр. / под ред. В. А. Носова. Ярославль: Ярославский гос. ун-т. 1987. 147 с.

Шипулина А. Новый досудебный порядок – появился финансовый омбудсмен! // Закон.ру. 2018. 6 июня. URL: https://zakon.ru/blog/2018/6/6/novyy_dosudebnyj_poryadok_poyavilsya_finansovyj_ombudsmen_73998 (дата обращения: 11.12.2019).

Щеглов В. Н. Субъекты судебного гражданского процесса. Томск: Изд-во Том. ун-та, 1979. 129 с.

Эриашвили М. И. Участие прокурора в гражданском процессе. М.: Закон и право, 2003. 55 с.

References

Argunov V. N. (1991) *Uchastie prokurora v grazhdanskom protsesse* [Participation of a prosecutor in civil proceedings], Moscow, Izd-vo MGU, 1991. 134 p.

Banchenko-Lyubimova K. S. (1963) *Uchastie prokurora v sude pervoi i vtoroi instantsii po grazhdanskim delam* [Participation of a prosecutor in the courts of first and second instance in civil cases] / ed. by A. F. Kleinman, Moscow, Gosyurizdat, 87 p.

Chentsov N. V. (1987) K voprosu o ponyatii storony [On the concept of a party]. In Nosov V. A. (Ed.) *Problemy ponyatiinogo apparata nauk grazhdanskogo i grazhdanskogo protsessual'nogo prava*. Yaroslavl', Yaroslavskii gos. un-t, 147 p.

Eriashvili M. I. (2003) *Uchastie prokurora v grazhdanskom protsesse* [Participation of a prosecutor in civil proceedings]. Moscow, *Zakon i pravo*, 55 p.

Ivanova S. A. (1985) Uchastie organov opeki i popechitel'stva v grazhdanskom sudoproizvodstve [Participation of guardianship authorities in civil proceedings]. In Gukasyan R. E. (Ed.) *Zashchita lichnykh i obshchestvennykh otnoshenii v grazhdanskom sudoproizvodstve*. Kalinin, KGU, pp. 146–155.

Kozlov A. F. (1999) *Prokurorskii nadzor v Rossiiskoi Federatsii. Obshchaya chast'* [Prosecutor's supervision in the Russian Federation. A general part], Yekaterinburg, Izd-vo UrGYuU, 140 p.

Shcheglov V. N. (1979) *Sub'ekty sudebnogo grazhdanskogo protsessa* [Subjects of civil proceedings], Tomsk, Izd-vo Tom. un-ta, 129 p.

Shipulina A. (2018) Novyi dosudebnyi poryadok – poyavilsya finansovyi ombudsmen! [New pre-trial order – a financial ombudsman has appeared!], In *Zakon.ru*, 6 June, available at: https://zakon.ru/blog/2018/6/6/novyj_dosudebnyj_poryadok_poyavilsya_finansovyj_ombudsmen_73998 (accessed: 11.12.2019).

Vikut M. A. (1968) *Storony – osnovnye litsa iskovogo proizvodstva* [Parties are the main persons of action proceedings], Saratov, Izd-vo Sarat. un-ta, 76 p.

Voronov A. F. (2018) Upolnomochennyi po pravam potrebiteli finansovykh uslug i dostupnost' pravosudiya: eto tol'ko nachalo? [Financial ombudsman and access to justice: just the beginning?], In *Zakon*, no. 12, pp. 135–143.

Zaitsev A. V. (2017) O neobkhodimosti uchrezhdeniya v Rossii upolnomochennogo po pravam potrebiteli finansovykh uslug [On the need to introduce a financial ombudsman in Russia], In *Bankovskoe delo*, no. 1, pp. 14–17.