



«Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ»



Текстовые информационно-
образовательные материалы
для слушателей



Подготовлено АНО «ЭПШ ФБК» по заданию Министерства финансов Российской Федерации в рамках выполнения контракта №FEFLP/QCBS-3.5 «Разработка и реализация на пилотной основе модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности работающего населения (по месту работы) по проекту «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Все изображения, используемые в прилагаемых материалах, взяты из открытых источников сети Интернет

Москва, 2014 г. – 28с.

Тираж 10 экз.

© Министерство финансов Российской Федерации, 2014.

Содержание

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РФ	4
Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.....	4
Виды финансовых услуг.....	5
Нормативное регулирование деятельности участников финансового рынка	6
Закон «О защите прав потребителей» как системообразующий закон в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	10
Полномочия государственных органов по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг	12
Примеры и иллюстрации	15
Вопросы для контроля знаний.....	24
Глоссарий.....	25
Материалы по теме.....	27

Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ¹

Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Рынок финансовых услуг представляет собой динамично развивающуюся сферу национальной экономики. Это обстоятельство во многом определяет высокую степень динамичности развития нормативной базы защиты прав потребителей финансовых услуг. Меняются и законодательные нормы защиты потребителей, меняются и условия предоставления им услуг, и законодательные требования к этим услугам.

В нормативных правовых актах не выделяются вопросы защиты прав потребителей именно финансовых услуг. Они рассматриваются в общем контексте защиты прав потребителей. Однако в настоящее время в нормативной правовой базе, регулирующей осуществление контроля и надзора, не в полной мере учитываются специфика и условия совершения нарушений в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и административного производства в условиях роста количества жалоб граждан и выявленных нарушений. В то же время, следует отметить, что в современных условиях Роспотребнадзор участвует в согласовании проектов законодательных и нормативных правовых актов, имеющих отношение к защите прав потребителей, включая потребителей финансовых услуг.

¹ Данные материалы подготовлены по состоянию на 01 апреля 2014 г.

Виды финансовых услуг

Финансовая услуга – услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования. Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.

Финансовые потребительские (подпадающие под действие законодательства о защите прав потребителей) **услуги** подразделяются на:

1. **Банковские услуги** – ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам. К этим услугам относятся:
 - привлечение денежных средств во вклады;
 - расчётно-кассовое обслуживание.
2. **Финансовые услуги, которые предоставляются не только банками:**
 - кредитование (включая жилищное кредитование или ипотеку);
 - денежные переводы.
3. **Инвестиционно-банковские услуги** – в общем смысле услуги посредничества между потребителем и фондовым рынком:
 - депозитарные услуги;
 - финансовое консультирование;
 - оценка собственности.
4. **Страховые услуги** – услуги по защите имущественных интересов физических и юридических лиц (страхователей) при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных (страховых) фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховой премии):
 - страхование;
 - перестрахование.

Нормативное регулирование деятельности участников финансового рынка

Банки

Банковскую деятельность в Российской Федерации регулирует целый ряд законов.

В 2012 году были внесены изменения в закон «О банках и банковской деятельности», которые повысили защищенность потребителей банковских услуг. Закон был дополнен новой статьей 40.1 «Обеспечение хранения информации о деятельности кредитной организации». Эта статья обязывает кредитную организацию хранить информацию, в том числе об обязательствах кредитной организации, не менее 5 лет в базах данных на электронных носителях, имеющих резервную копию, а в случае отзыва лицензии у банка – передавать резервные копии Банку России. За неисполнение вышеописанного требования вводится ответственность руководителя кредитной организации. Усиление защиты информации об обязательствах кредитных организаций повысило защищенность потребителей их услуг, поскольку проблема потери кредитными организациями данных о своих обязательствах существовала и проявлялась особенно в случаях отзыва лицензий у банков.

Предоставление банками в рекламе ненадлежащей информации о предлагаемой банковской услуге нарушает Статью 28 «Реклама финансовых услуг» федерального закона «О рекламе». Согласно этой статье, реклама банковских услуг (а также страховых и иных финансовых услуг) не может умалчивать об условиях их оказания, влияющих на сумму доходов или расходов лиц, воспользовавшихся данными услугами, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий. Нарушение данной нормы банком влечет обязанность возмещения понесенных потребителем убытков.

Но в судебной практике большее значение придается не содержанию рекламы банковской услуги, а содержанию подписанного договора об оказании банковской услуги, в котором могут отражаться иные условия предоставления услуги, и возмещения понесенных потребителем убытков ввиду ложной рекламы, как правило, не происходит. Более того, закон обязывает потребителя не только подавать иск о возмещении ущерба в таких случаях, но и отказываться от договора с последующим возвращением результата предоставления услуги, если это возможно согласно ее характеру. Для потребителей кредитных услуг такой возврат теоретически возможен, но практически сложно реализуем.

Относительно защиты прав потребителей банковских услуг (деPOSITных и кредитных) можно обратить внимание на следующий ряд установленных в Российской Федерации, но часто нарушаемых норм защиты потребителей финансовых услуг:

- запрет пакетирования различных финансовых услуг;
- запрет взимания комиссии за предоставление кредита;
- запрет на взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита;

- запрет включения банком в договор положений, дающих банку право одностороннего изменения условий кредитного договора;
- запрет навязывания клиенту дополнительных платных услуг без согласия клиента в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета, открываемого заемщику в рамках исполнения кредитного договора;
- запрет на включение в договор условий, нарушающих право потребителя выбрать суд;
- запрет на передачу взыскания просроченной задолженности коллекторским агентствам без согласия должника.

Страховые компании

Существенным событием в сфере защиты прав страхователей стало отнесение страховой деятельности к видам услуг, регулируемых законом о защите прав потребителей (согласно Постановлению Верховного Суда Российской Федерации). Благодаря этому изменению у страхователей, начиная с 28 июня 2012 года, появился ряд возможностей:

- подавать иски к страховщикам в суд по своему месту жительства;
- не платить госпошлину при обращении в суд;
- требовать со страховщика возмещения морального вреда;
- в видах страхования, для которых размер неустойки за просрочку не определен специальным законом (например, в добровольном страховании), требовать выплаты неустойки в размере 3% от суммы выплаты за каждый день просрочки.

В сфере страхования за последние годы произошел ряд изменений, в том числе:

- было введено обязательное страхование гражданской ответственности за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте,
- введено обязательное страхование ответственности перевозчика,
- при покупке полиса ОСАГО введено обязательное требование предварительного прохождения техосмотра, но увеличен срок пользования приобретенным транспортным средством до приобретения полиса ОСАГО;
- установлена новая система тарифов страховых взносов на обязательное пенсионное страхование.

Несмотря на такие положительные изменения, российское законодательство в сфере защиты прав страхователей еще содержит большой ряд недостатков, к числу которых можно отнести:

- отсутствие нормативных требований к раскрытию полной информации о формировании стоимости страховой услуги;
- непроработанность норм, регулирующих деятельность таких субъектов страхового дела, как посредников - агентов, страховых брокеров и т.д.
- отсутствие стандартизированных страховых продуктов, разработанных в интересах страхователей;

- отсутствие законодательного пресечения практики навязывания страховых услуг;
- допущение неполного страхования до применения усредненных тарифов;
- наличие ограничений прав страховщика на невыплату страхового возмещения на основе технических несоответствий;
- отсутствие четкого понятия «надлежащего уведомления» об аннулировании и отказе в возобновлении контракта;
- ограничения на использование гарантийных положений;
- необходимость введения срока для обдумывания для отдельных видов договоров для розничных клиентов.

Микрофинансовые организации

В 2010 году в Российской Федерации был принят закон о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях. Данный закон определяет порядок создания, деятельности и реорганизации микрофинансовых организаций, порядок и условия предоставления ими микрозаймов, а также определяет права и обязанности соответствующего федерального органа исполнительной власти по контролю в сфере микрофинансирования.

Микрофинансовая организация в Законе определяется как юридическое лицо, зарегистрированное в форме фонда, автономной некоммерческой организации, учреждения (за исключением бюджетного учреждения), некоммерческого партнерства, хозяйственного общества или товарищества, осуществляющее микрофинансовую деятельность и внесенное в Государственный реестр микрофинансовых организаций. Закон вводит ряд ограничений на деятельность микрофинансовых организаций. Среди таких ограничений – запрет привлекать средства в виде займов от посторонних физических лиц и установление минимальной суммы займа от участников организации в размере 1,5 млн. руб., а также установление максимальной суммы выдаваемого займа в размере 1 млн. рублей.

Согласно закону, кредитор не имеет права изменять в одностороннем порядке процентные ставки или порядок их определения по договору микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия договора займа; кредитору запрещено вводить штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма (если заемщик – физическое лицо, и заемщик предварительно письменно уведомил о намерении досрочного погашения займа микрофинансовую организацию не менее чем за 10 календарных дней). Так же все микрофинансовые организации должны регистрироваться в едином реестре микрофинансовых организаций, который ведет уполномоченный орган.

Улучшение законодательных и нормативных основ функционирования микрофинансовых организаций, позволит получить импульс в развитии данного рынка, столь востребованного в малых городах, малыми предприятиями и микропредприятиями.

Кредитные кооперативы

В 2009 году в России был принят закон о кредитной кооперации. Помимо данного закона, деятельность кредитных кооперативов регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации и законом о сельскохозяйственной кооперации.

Согласно новому закону о кредитной кооперации, кредитный кооператив имеет право привлекать денежные средства своих членов и предоставлять займы, но только членам кооператива. Кооператив не может выступать поручителем по обязательствам своих членов и других лиц; не может участвовать своим имуществом в формировании иных юридических лиц; выпускать эмиссионные ценные бумаги, проводить операции с ценными бумагами и осуществлять торговую и производственную деятельность. В исполнение требования данного закона создан Государственный реестр кредитных потребительских кооперативов 1 и 2 уровней.

Закон «О защите прав потребителей» как системообразующий закон в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

В России основой правового регулирования защиты прав потребителей является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Рассмотрим его основные сильные и слабые стороны в отношении защиты прав потребителей финансовых услуг.

Право на информацию

В законе 5 статей посвящено праву потребителя на информацию. Согласно Статье 8 закона, потребитель имеет право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах), Статья 9 уточняет, какую минимально-необходимую информации должен раскрыть изготовитель (исполнитель, продавец) о себе, Статья 10 – о товарах (работах, услугах). Статья 36 обязывает исполнителя предоставлять потребителю информацию об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) установлена в статье 12.

Права на информацию и на возмещение ущерба детально реализованы в специальных законах и подзаконных актах по каждому виду услуг отдельно. Наилучшей международной практикой реализации права на информацию потребителя финансовых услуг стала практика предконтрактного раскрытия информации о поставщике финансовой услуги и о самой финансовой услуге, с детальным описанием ее стоимости, возможного изменения ее стоимости при различных условиях, рисках, связанных с ее получением, а также проведение беспристрастного предконтрактного консультирования потенциального клиента с учетом специфики финансовых возможностей и потребностей индивида.

Право на безопасность

Статья 7 закона устанавливает право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) для здоровья, жизни и имущества потребителя. Относительно товаров и услуг право на безопасность реализуется посредством сертификации, установлении стандартов качества, норм и порядка предоставления конкретных товаров и услуг. Для финансовых услуг безопасность обеспечивается закреплением в законах по конкретным видам финансовых услуг основных принципов их предоставления, стандартных и обязательных условий договоров на предоставление финансовых услуг, условий, не допустимых в договорах оказания услуг.

Право на выбор

Статья 16 закона «Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя» утверждает существование права потребителя на «свободный выбор» товаров (работ, услуг). Несмотря на то, что в этой же статье закреплен запрет «обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)», в российской практике по-прежнему нередки попытки пакетирования финансовых услуг.

Право на возмещение ущерба

Это право детально закреплено в законе «О защите прав потребителей». В первой главе (Общие положения) оно прописано в статьях 12-17, где возмещение ущерба потребителю в полном объеме должно быть предоставлено в случаях предоставления ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге), в случае наличия недостатков у товара (работы, услуги), наличия недействительных условий договора, ущемляющих права потребителя, причинения морального вреда потребителю нарушением его прав, а также закреплено право потребителя на защиту в суде. Возмещение ущерба также освещено и в Главе III (Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг), где отдельное внимание уделено случаю несоблюдения сроков оказания услуг и праву потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг (выполнении работ).

Право на потребительское образование

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей закреплено в Статье 3. В данной статье не только устанавливается право, но и определяются механизмы реализации этого права: включение соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и программы.

Право быть услышанным

Право быть услышанным означает право на свободу слова, убеждения и их выражение. Это право установлено не только для потребителей, а для каждого человека, и потому закреплено в Статье 19 Всеобщей декларации прав человека и статье 29 Конституции Российской Федерации.

Право на здоровую окружающую среду

Это право закреплено в Конституции Российской Федерации (ст. 42 - каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением).

Право на удовлетворение базовых потребностей

Право на удовлетворение базовых потребностей – это право иметь доступ к базовым, основным товарам и услугам (согласно трактовке Всемирной организации потребителей): адекватное питание, одежда, жилье, здравоохранение, образование, ЖКХ, водоснабжение и канализация.

Это право потребителей реализуется с помощью широкого спектра законодательных актов, регулирующих предоставление названных выше базовых товаров и услуг.

Полномочия государственных органов по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Контролем и надзором в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг занимаются:

- **Минфин России** в части

- выработки государственной политики,
- нормативно-правового регулирования в сфере страховой, банковской, микрофинансовой деятельности, кредитной кооперации, финансовых рынков, государственного регулирования деятельности негосударственных пенсионных фондов, управляющих компаний,
- ежегодного мониторинга тарифов ОСАГО и их обоснованности.

Кроме того, в настоящее время Минфин России и Роспотребнадзор осуществляют совместную работу по реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», запуск которого состоялся в апреле 2011 года.

- **Роспотребнадзор** вправе

- запрашивать и получать от госорганов и поставщиков финансовых услуг необходимые документы (в т.ч. для проведения административных расследований),
- выдавать поставщикам финансовых услуг предписания о прекращении (устранении) нарушений прав потребителей (обязательных требований),
- рассматривать дела об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей и принимать меры по их предотвращению,
- направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений,
- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей (законных интересов неопределенного круга потребителей) и с заявлениями о ликвидации поставщика финансовых услуг.

- **ФАС России** занимается:

- антимонопольным регулированием и защитой конкуренции в финансовой сфере,
- внесением предложений по изменению законодательства в сфере регулирования финансовых рынков, касающихся установления верхней и нижней границ тарифов на финансовые услуги, введения стандартов оказания таких услуг и пр.
- государственным надзором за соблюдением законодательства о рекламе, в том числе функции обработки жалоб потребителей на

ущемление их прав в связи с недобросовестной рекламой в сфере финансовых услуг,

- проведением проверок и подачей исков в суд в описанных случаях,
 - проведением проверок поставщиков финансовых услуг в сфере нарушения антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе.
- **государственные органы исполнительной власти в субъектах Российской Федерации и органы местного самоуправления** уполномочены:
- рассматривать жалобы потребителей,
 - консультировать их по вопросам защиты прав потребителей,
 - обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).
- **Банк России** занимается вопросами:
- регулирования, контроля и надзора в банковской сфере,
 - надзора в национальной платежной системе;
- **Суды (общей юрисдикции и арбитражные)**. Суды осуществляют свои полномочия в сфере защиты прав потребителей в случае, если не удалось добиться защиты прав в досудебном порядке.
- Деятельность Верховного суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного суда Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг заключается в выпуске информационных писем, постановлений, обзоров и прочих документов, в которых содержится обобщенная судебная практика.
 - Деятельность судов первой инстанции по защите прав потребителей финансовых услуг заключается в признании поставщика финансовых услуг виновным или невиновным и вынесении соответствующего решения (постановления, определения и т. п.).
- **общественные объединения потребителей** могут участвовать в:
- разработке обязательных требований к финансовым услугам, а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей финансовых услуг;
 - проведении независимой экспертизы качества услуг, а также соответствия потребительских свойств услуг) заявленной информации о них;
 - осуществлении общественного контроля за соблюдением прав потребителей и направление в Роспотребнадзор и органы местного самоуправления информации о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в

пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

- распространении информации о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;
- обращении в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Хочется надеяться, что потребители будут внимательны при подписании любых договоров на оказание финансовых услуг и принимаемые ими решения будут взвешены и объективны.

Примеры и иллюстрации

В настоящее время существует огромное количество динамично развивающихся компаний, работающих в сфере оказания финансовых услуг. К ним относятся банки, кредитные организации, страховые организации, пенсионные фонды, паевые инвестиционные фонды и т.д. Поэтому мы ежедневно становимся потребителями финансовых услуг. Мы страхуем свое имущество, берем кредит в банках, осуществляем денежные переводы, производим денежные вклады и т.д. При этом масштабы предоставляемых гражданам финансовых услуг соответствует массовость и системность нарушений прав потребителей.



Пример 1. *Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья*

Как следует из пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Таким образом, заключение кредитного договора с условием страхования жизни и здоровья заемщика ущемляет его права как потребителя финансовых услуг.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Кроме того страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию.

Пример 2. *Взимание комиссии за предоставление кредита*

Предоставление денежных средств физическим лицам осуществляется в безналичном порядке путем зачисления денежных средств на банковский счет клиента, либо наличными денежными средствами через кассу банка. Операции по выдаче денежных средств в виде кредитов осуществляются банковскими организациями от своего имени и за свой счет (пункт 2 статьи 5 Федерального закона 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности»). Соответственно, банк обязан создать потребителю условия предоставления и погашения кредита.

Очень часто банк, включая в кредитный договор условие о взимании комиссии за предоставление кредита, уверенно ссылается на принцип свободы договора, который позволяет сторонам заключить любой договор и на любых условиях (статья 421 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

Согласно ранее упомянутой статье 16 Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров, работ и услуг обязательным приобретением других товаров, работ и услуг. Данный запрет призван ограничить свободу договора в пользу экономически слабой стороны (гражданина) и направлен на реализацию принципа равенства сторон.

Следовательно, нарушение в виде заключения кредитного договора с условием о взимании комиссии за предоставление кредита, которым банк обусловил выдачу кредита, влечет за собой недействительность данного договора.

Пример 3. *Взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита*

Неустойка – определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Досрочное погашение кредита нельзя признать неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, так как право заёмщика досрочно исполнить обязательство по кредитному договору предусмотрено статьями 315, 810 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Пример 4. *Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора*

Изменение договора возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено Кодексом, другими законами или договором, а также в судебном порядке. Данное положение закреплено в статье 450 Гражданского кодекса Российской Федерации.

При обращении к банку с заявлением о неправомерности одностороннего изменения условий договора, подаче жалобы в компетентные органы с целью восстановления нарушенного права, дополнительным аргументом будет являться и статья 29 Федерального закона №395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности». В соответствии с вышеназванной статьей по кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом (статья 310 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Как правило, договоры кредитования являются типовыми, с заранее определенными условиями. Соответственно потребитель, как сторона в договоре, лишена возможности влиять на его содержание и чаще всего присоединяется в силу своей правовой неграмотности к условиям договора. Таким образом, включение банком в кредитный договор, заключаемый с гражданином, условия о возможности одностороннего изменения договора ущемляет установленные законом права потребителя.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (статья 16 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей»).

Пример 5. *Оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета, открываемого заемщику в рамках исполнения кредитного договора*

Положением «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» утвержденным Банком России №302-П 26.03.2007г. закреплено, что условием предоставления и погашения кредита является открытие и ведение банком ссудного счета. Важно знать, что ссудные счета (счета по учету выданных кредитов и иных размещенных средств) являются только счетами бухгалтерского учета и не являются банковскими счетами, открываемыми в соответствии со статьей 845 Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, открытие и ведение банком ссудного счета нельзя квалифицировать как самостоятельную банковскую услугу. И плата за ее оказание взиматься не должна.

Кроме того, согласно статье 30 Федерального закона № 395-1 от 02.12.1990г. «О банках и банковской деятельности» открытие банковского счета является правом, а не обязанностью граждан.

Банк не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. В противном случае потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от банка возврата уплаченной суммы. Данное положение регулируется статьей 16 Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей».

Пример 6. *Включение в договор условий, нарушающих право потребителя на альтернативную подсудность*

Статья 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по выбору истца либо по месту нахождения организации, либо месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора.

Пункт 7 статьи 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предусматривает, что иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца, либо по месту заключения или месту исполнения договора.

При заключении договора предоставляется возможность включить в него условия по усмотрению сторон, за исключением случаев, когда содержание соответствующих условий предписано законом или иными правовыми актами.

Пример 7. *Взыскание просроченной задолженности («коллекторская задолженность»)*

Нарушение своих обязательств по кредитному договору в виде просрочки должником уплаты суммы кредита явление довольно частое. Это стало толчком к

развитию очень известного всем, кому приходилось хотя бы раз обращаться в банк за предоставлением кредита и по разным причинам нарушать график оплаты суммы займа, «коллекторского бизнеса».

Положениями статьи 388 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что уступка банком права требования уплаты суммы кредита другому лицу (как правило «коллекторскому агентству») допускается, если она не противоречит закону, иным правовым актам или договору. При этом не допускается без согласия должника уступка права требования по обязательству об уплате суммы кредита, в котором личность кредитора (банка) имеет существенное значение для должника.

Бесспорен тот факт, что личность кредитора, то есть банка как организации, имеющей лицензию на осуществление банковских операций, не может не иметь для гражданина – заемщика существенного значения в течение всего периода действия кредитного договора (договора займа). Ведь так называемые «коллекторские агентства» не являются субъектами банковской деятельности, поэтому никак не могут заменить банк в качестве нового кредитора.

В том случае, если имела место просрочка платежа по кредитному договору, и банк передал «коллекторскому агентству» право требовать уплаты суммы кредита, то согласно статье 385 Гражданского кодекса Российской Федерации банк обязан передать ему все документы (заявление на выдачу кредита, кредитный договор, договор поручительства, документы, содержащие персональные данные заемщика), касающиеся конкретного должника, и сообщить сведения, имеющие значение для осуществления требования уплаты суммы кредита (о состоянии счета и т.д.). Однако статья 26 Федерального закона № 395-1 от 02.12.1990 «О банках и банковской деятельности», регулирующая банковскую тайну, закрепляет, что банк обязан гарантировать каждому своему клиенту тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Это безусловно, делает невозможным передачу прав требования уплаты суммы кредита по обязательствам возникшим между банком и гражданином-должником, «коллекторскому агентству».

Кроме того, исходя из статьи 384 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное не предусмотрено законом и договором, право первоначального кредитора переходит к новому кредитору в том объеме и на тех условиях, которые существовали к моменту перехода права. Само понятие обязательства (статья 307 Гражданского кодекса Российской Федерации) предполагает, что банк обязан передать «коллекторскому агентству» все свои права и обязанности как кредитора, а не только единственное право требовать выплаты суммы долга, после чего агентство должно стать новым полноправным кредитором.

Вопрос 8. Мне повредили автомобиль, который я оставила во дворе. Инспектор ГИБДД оформил аварию, но дату в справке не проставил – сказал, что не знает, когда она произошла. А страховая компания из-за этого отказала мне в выплате по КАСКО. Как мне теперь быть?

Ответ. Поскольку очевидно, что повреждение автомобиля произошло в период действия договора КАСКО (если бы это произошло раньше, повреждение было бы зафиксировано в договоре), отказ страховой компании в выплате страхового

возмещения по причине отсутствия даты происшествия в справке ГИБДД не только недобросовестен, но и незаконен. Получите от страховщика официальное извещение об отказе в выплате с указанием ее причины и подавайте иск в суд. Не поленитесь также пожаловаться на него в соответствующий орган государственного надзора за страховыми организациями, она может повлиять на страховую организацию угрозой административного наказания вплоть до приостановления лицензии.

Вопрос 9. Вот уже две недели мою машину не берут в ремонт по КАСКО, ссылаясь на перегруженность мастерской. Существуют ли какие-либо предельные сроки ремонта по страховке?

Ответ. К сожалению, в законодательстве таких норм нет. Предполагалось, что они будут в договорах страховых компаний и ремонтных организаций, однако у потребителя нет доступа к этим договорам, чтобы проверить, не нарушаются ли сроки ремонта. Хотя ремонтируется его автомобиль, он вообще не является стороной договора, что трудно признать нормальным. Защитить потребителя от злоупотреблений любой из сторон этого договора могла бы конкуренция, но и она пока не стала в этой сфере реальным регулятором – отчасти вследствие дефицита авторемонтных организаций, отчасти из-за дефицита информации о качестве их работы.

Вопрос 10. Застраховала свой автомобиль по КАСКО. Через два месяца неизвестные лица повредили дверь машины. В страховой компании мне выдали справку для заполнения в ГАИ. Но когда я через два месяца приехала с этой справкой в страховую компанию, мне заявили, что компания обанкротилась и потому платить не будет. Как поступить?

Ответ. С 1 января 2012 г. вступили в силу поправки в федеральный закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации», поднявших минимальные требования к размеру уставного капитала страховых организаций (кроме работающих по ОМС) с 30 до 120 млн. руб. Можно было ожидать, что часть страховых компаний, не имеющих возможности или не желающих столь существенно поднять размер уставного капитала, попытаются «уйти» в банкротство, прихватив с собой деньги клиентов. А получить что-то с компании-банкрота, даже имея на руках исполнительный лист, настолько сложно, что большинство застрахованных остаются ни с чем. Можно посоветовать скорее подать заявление в страховую компанию с требованием страхового возмещения причиненного Вам ущерба (и приложить к нему копии документов, подтверждающих факт и размер причиненного ущерба) и внимательно следить за ходом ее банкротства. Ваше требование должно быть либо исполнено в ближайшее время, либо Вам должен быть дан ясный и недвусмысленный ответ на него. В случае отказа или отсутствия ответа в установленный Вами срок Вы вправе обратиться в суд. Стоит также обратиться в орган государственного надзора за страховыми организациями. Ваша задача – обеспечить, чтобы конкурсный управляющий этой организации включил ее обязательства перед Вами в реестр кредиторов – лучше добровольно, но если не получается, то через Ваш судебный иск. Тогда эти обязательства либо перейдут к другой страховой организации, купившей имущество банкрота, либо войдут в конкурсную массу, что позволит вернуть хотя бы часть своих денег.

Вопрос 11. Находясь за рубежом, муж получил травму, лечился в местной клинике. Но в страховых выплатах ему отказали – дескать, электронный авиабилет не является документом, подтверждающим вылет. Ни справку из клиники, ни отметку паспортного контроля, ни багажную квитанцию страховщики в расчет не принимают. Как нам доказать свою правоту?

Ответ. Страховщик уклоняется от исполнения своих обязательств противоправно. Самый свежий правовой акт, подтверждающий это, – постановление Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских по спорам о защите прав потребителей». Согласно этому документу, при дистанционных способах продажи товаров, заказа работ или услуг, когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

Дело не в отсутствии подтверждающих документов, а в отсутствии добросовестного отношения к своим обязательствам у страховой компании. Направляйте ей письменную претензию с требованием выплатить страховое возмещение в установленный Вами разумный срок (например, 3 дня) и в случае отказа или уклонения от выполнения этого требования обращайтесь в суд.

Вопрос 12. Взял в банке автокредит под 17% годовых. Сейчас процентная ставка опустилась до 11%. Можно ли на этом основании изменить конечную сумму выплат банку? И какую сумму я буду должен внести при досрочном погашении кредита (это право заложено в договоре)?

Ответ. Уменьшить по своей воле процент по кредиту Вы не вправе, даже если на рынке кредитов он снизился. Но зато и у банка теперь нет права в одностороннем порядке поднять этот процент. Что касается досрочного погашения кредита, то даже если бы оно не было предусмотрено договором, такое право у Вас есть по закону. В ГК РФ были внесены поправки, согласно которым заемщик имеет право досрочно погасить кредит, взятый в потребительских целях. Для этого он должен за 30 дней подать в банк уведомление о намерении досрочного погашения кредита. При этом он обязан выплатить банку все проценты по кредиту, начисленные до даты досрочного погашения им кредита. Теперь банки не имеют права взимать за это с заемщика какие-либо пени или штрафы. Так что Вы легко подсчитаете сами, какую сумму должны будете выплатить банку.

Вопрос 13. Мой девятнадцатилетний сын взял потребительский кредит в банке. Пять месяцев выплачивал взносы, а потом его призвали в армию. Сейчас сотрудники банка требуют с нас, родителей, погашения кредита. Мы предъявили

справку из военкомата и заявление на отсрочку выплат, но банк настаивает. Можем ли добиться отсрочки?

Ответ. Банк-кредитор вправе что-то требовать от вас, родителей заемщика, только если вы взяли на себя роль поручителей по кредиту. Но это вряд ли – потребительские кредиты банки, как правило, дают без всякого поручительства или иного обеспечения. Так что случай сына относится к его, банка предпринимательскому риску, неизбежному в бизнесе. Этого риска банк мог бы избежать, если бы учел, что 19-летний парень легко может оказаться в армии. Банк может потребовать возврата долга через суд, но ответчиком будет ваш сын, и суд, надо полагать, учтет его нынешний статус и материальное положение и иск не удовлетворит. Потому-то банк и давит на вас, родителей – своими силами или через нанятых коллекторов, но в любом случае незаконно, ведь вы не состоите в гражданско-правовых отношениях с ним. Так что если уж совсем «достали», обратитесь с жалобой на вмешательство в вашу частную жизнь, а то и на вымогательство у вас денег, в полицию.

Вопрос 14. Купила в кредит стиральную машину, но она вскоре вышла из строя. Сервисный центр определил, что она ненадлежащего качества. Должен ли продавец вернуть деньги за стиральную машину и кому? А как быть с процентами по кредиту?

Ответ. Если Ваши отношения с продавцом были оформлены трехсторонним договором с ним и банком, то продавец, готовый удовлетворить Ваше требование о возврате некачественного товара, обязан возратить Вам часть уплаченной за этот товар суммы, в размере кредита, погашенного ко дню возврата товара, а также возместить плату за предоставление этого кредита (то есть выплаченные Вами проценты и иные платежи (например, комиссию, если банк их с Вас взимал). Остальную часть цены некачественного товара, по которой он был приобретен, продавец должен возратить банку, выдавшему Вам кредит, тем самым погасив Ваши обязательства перед ним. Но если банк подтвердит, что кредит Вами погашен или что он не возражает против возврата денег Вам, то продавец обязан передать Вам полную стоимость товара и возместить средства, уже уплаченные Вами за предоставление кредита. А Вы после этого либо приобретете на эти деньги другой товар, либо досрочно рассчитаетесь с банком по своим обязательствам.

Вопрос 15. У частного лица купил подержанный автомобиль по договору купли-продажи. Сделку оформил комиссионер – индивидуальный предприниматель. Позже оказалось, что автомобиль приобретён первым собственником в кредит. Кредит он не покрыл, и теперь банк отбирает машину. Но я-то в чем виноват? А если не я, то кто?

Ответ. Таких случаев, как ни странно, немало. Странно – потому что никто не купит автомобиль без ПТС (паспорта технического средства), а ПТС при покупке в кредит под залог автомобиля обычно хранится в банке-кредиторе. Вопрос, как он попал в руки лица, продавшего Вам машину, заслуживает уголовного расследования, для чего следует подать заявление в полицию. Ну а в рамках гражданских правоотношений необходимо, прежде всего, проверить, с кем Вы заключали договор купли-продажи: с продавцом или с комиссионером,

действовавшим по поручению продавца. Согласно постановлению Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских по спорам о защите прав потребителей» продавец является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (посредников). Однако такой посредник в силу п.1 ст.37 Закона, п.1 ст.1005 ГК РФ может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной комиссионного вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с продавца как основного исполнителя (принципала).

Резюмируя, рекомендуется обратиться в суд с иском к двум лицам: продавцу автомобиля и комиссионеру с требованием о расторжении договора как ничтожного (совершенного с нарушением действующего законодательства) и восстановлении положения, имевшего место до покупки Вами этого автомобиля.

Вопрос 16. В январе я на 4 дня задержал платеж по кредиту. С тех пор растет пеня за просрочку платежа. В феврале и марте я платил вовремя, отправлял в банк по электронной почте письмо с заявлением, чтобы банк отменил по отношению ко мне эти пени, но от банка ни ответа, ни привета, а пеня составляет уже 30 тысяч рублей. Как мне быть?

Ответ. Прежде всего, немедленно внимательнейшим образом изучите Ваш кредитный договор, если что-то в нем непонятно, проконсультируйтесь у более опытных людей. Наверняка в договоре есть условие о начислении пени за каждый день просрочки очередного платежа. Их размер может составлять от 0,1 до 2 % на оставшуюся сумму кредита. Если Вы взяли в кредит, например, 100 тысяч рублей и задержали на 4 дня первый платеж, то даже при минимальном пени 0,1 % за день просрочки Вам начислят за 4 дня 400 руб., которые, если Вы их не погасили сразу, с опозданием делая первый платеж, через месяц превратятся в 12 тыс.руб., а через 2,5 месяца – в 30 тыс.руб. И вскоре банк, который, казалось, забыл о Вас, станет все чаще напоминать о себе, требуя возврата долга уже устами сотрудников коллекторского агентства, которому он поручил взыскать с Вас этот долг либо просто продал право его требования.

Разобравшись с договором, необходимо не медля отправиться в банк и постараться попасть на прием к его сотруднику, возможно более высокого ранга, чтобы изложить ему сложившуюся ситуацию и попытаться вместе найти компромиссное решение, которое Вам по силам исполнить. Необходимо попытаться вручить (под роспись на втором экземпляре) заранее заготовленную претензию, в которой необходимо сделать упор на не соответствие организации потребительского кредитования в банке, обычно предъявляемым требованиям делового оборота в этой сфере, состоящим в разъяснении заемщикам условий договора. Здесь же, предъявить требование пересчитать Ваши обязательства без применения кабального условия, которое не было вам разъяснено и не было Вами понято (что с очевидностью подтверждается Вашими действиями). Не отреагируют – необходимо обращаться в суд с теми же требованиями и аргументацией. Невозможно поручиться за результат, но это лучше, чем ждать вызова в суд по иску банка, каждый день наращивая размер задолженности.

Имейте в виду, что таким образом некоторые банки неплохо зарабатывают на забывчивых клиентах, превращая неприятности, а то и трагедии заемщиков в высоко прибыльный бизнес. Возможно, Ваш кредитор относится к их числу и поэтому Вам не дают ответа на Ваши призывы разъяснить ситуацию. А Вы ему помогаете, уповая на неформальные обращения через электронную почту, которые в банке не обязаны даже регистрировать, тем более отвечать на них. Однако появилась в этой печальной картине и обнадеживающая деталь, которую следует иметь в виду всем, кто имеет обязательства перед кредитной организацией по потребительскому кредиту. Это постановление Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», которое поставило точку в затянувшемся споре о правах коллекторов по отношению к должнику: «Разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что Законом о защите прав потребителей не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении» (п.51). Давно пора было дать такое разъяснение, однако коллекторы могут просто перейти в штат кредитных отделов и служб безопасности банков, а потребительское кредитование будет оставаться «минным полем» для потребителя, пока законодатель не регламентирует, жестко и справедливо, условия типового кредитного договора.

Вопросы для контроля знаний

1. Что включается в понятие финансовая услуга?
2. Каков порядок урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей?
3. Какова сфера применения законодательства о защите прав потребителей?
4. Чем отличается потребитель от исполнителя?
5. Что понимается под недостатком (существенным недостатком) товара (работы, услуги)?
6. Что такое судебная защита прав потребителей?
7. Какие отношения регулируются законодательством о защите прав потребителя?
8. В чем заключается суть права на безопасность товара, работы, услуги?
9. Каково содержание права на информацию?
10. Каковы последствия нарушения права потребителя на информацию?
11. Назовите основной документ, регулирующий потребительские отношения между потребителями, изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами.
12. Какие меры ответственности установлены законодательством за нарушение прав потребителя?

Глоссарий

Арбитражный суд – постоянно действующий официальный государственный орган, разбирающий хозяйственные споры между организациями, предприятиями, фирмами и выносящий по ним решения. Арбитражный суд рассматривает в основном споры по поводу договорных отношений и соблюдения вытекающих из договора обязательств.

Государственный контроль (надзор) – проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами (далее также – обязательные требования).

Доверенность – документ, выдаваемый одним лицом другому для представительства перед третьим лицом.

Договор – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Договор возмездного оказания услуг – договор, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (ст. 779 ГК РФ).

Договор ссуды – договор безвозмездного пользования, по которому одна сторона (ссудодатель) обязуется передать или передает вещь в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть ту же вещь в том состоянии, в каком она ее получила, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором.

Договор страхования – соглашение между страхователем и страховщиком, в соответствии с условиями которого страховщик обязуется компенсировать ущерб в той или иной форме либо выплатить страхователю или *выгодоприобретателю* определенную денежную сумму при наступлении предусмотренного договором страхового случая.

Закон – установленный государством свод обязательных правил и норм экономического и общественного поведения всех субъектов на территории данной страны, включающий перечень запретов и ограничений. Законы представлены в виде принимаемых законодательными органами государственной власти или президентом страны в установленном конституцией порядке нормативно-правовых актов (законов, указов), обладающих высшей юридической силой по отношению к другим нормативным документам (постановлениям, инструкциям, предписаниям, правилам). Следует отличать юридические законы страны от экономических законов, имеющих объективный, всеобщий характер, действующих вне зависимости от решений органов власти (законы спроса, предложения, денежного обращения, убывающей предельной полезности и др.), а также от принципов, характеризующих главные свойства экономической системы (например, принципы рыночной экономики).

Лицензия – специальное разрешение на право осуществления юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем конкретного вида деятельности (выполнения работ, оказания услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности), которое подтверждается документом, выданным лицензирующим органом на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, в случае, если в заявлении о предоставлении лицензии указывалось на необходимость выдачи такого документа в форме электронного документа.

Моральный вред – физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Убытки – расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права. Утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Ущерб имущественный – ущерб, нанесенный имуществу физического или юридического лица вследствие причинения ему вреда или неисполнения заключенного с ним договора.

Экспертиза – анализ, исследование товара, работы, услуги с целью выявления каких-либо недостатков и с последующей выдачей экспертного заключения.

Материалы по теме

Нормативно-правовые акты Российской Федерации по защите прав потребителей финансовых услуг

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями);
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон "О рынке ценных бумаг" № 39 –ФЗ от 22 апреля 1996 г.;
- Федеральный закон от 7 мая 1998 г. N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 5 марта 1999 г. N 46-ФЗ "О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. N 218-ФЗ "О кредитных историях" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 19 июля 2007 г. N 196-ФЗ "О ломбардах" (с изменениями и дополнениями);
- Положение ЦБР от 31 августа 1998 г. № 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» (с изменениями и дополнениями);
- Письмо ЦБР от 05 мая 2008 г. № 52-Т «О памятке заемщика по потребительскому кредиту»;
- Указание ЦБР от 13 мая 2008 г. № 2008-У «О порядке расчета и доведения до заемщика – физического лица полной стоимости кредита»;
- Постановление Пленума Верховного суда (ВС РФ) о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей от 28.06.2012 г. № 17
- Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере»

Литература

- Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. Деловой двор , 2012.

- Повышение финансовой грамотности населения: международный опыт и российская практика. КноРус, 2012.
- Основы потребительских знаний. Вита-пресс, 2010.
- Фогельсон Ю.Б., Ефремова М.Д., Петрищев В.С. Защита прав потребителей финансовых услуг. Норма, 2010.

Актуальные ссылки

- <http://rospotrebnadzor.ru> – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- <http://www.finpotrebsouz.ru> – Союз защиты прав потребителей финансовых услуг общероссийская общественная организация потребителей.
- <http://www.centrekspertiza.ru> – АНО «ЦентрЭкспертиза. Аккредитована при Торгово-промышленной палате и Обществе защиты прав потребителей «Общественный контроль», как экспертная организация.
- <http://forum.centrekspertiza.ru> – форум о качестве товаров и услуг, где можно бесплатно задать вопрос по интересующей Вас теме и получить ответ от эксперта или специалиста.
- <http://www.kachestvo.ru> – интернет журнал Качество.ру. Учрежден Обществом защиты прав потребителей (г.Москва)
- <http://potrebiteli.ru> – социальная сеть, созданная в 2010 году для потребителей и представителей бизнеса. Зарегистрировано, как официальное СМИ: Эл № ФС77-40163 от 04.06.10.
- <http://potrebiteli.net> – Союз Потребителей РФ (СПРФ) Общероссийский Союз Общественных Объединений

Международно-правовые ссылки

- <http://www.un.org/russian> – ООН
- <http://www.eurunion.org> – Европейский союз
- <http://www.echr.coe.int> – Европейский суд по правам человека
- <http://cour-europe-arbitrage.org> – Европейский арбитражный суд при Европейском центре арбитража
- <http://www.iccwbo.org> – Международный арбитражный суд при Международной торгово-промышленной палате
- <http://www.chamber.se/default.asp> – Арбитражный институт при Торговой палате в Стокгольме
- Лондонский суд международного арбитража — <http://www.lcia-arbitration.com> – Лондонский суд международного арбитража
- <http://www.coe.ru> – Центр информации и документации Совета Европы в Москве
- <http://www.hri.ru> – Электронная библиотека международных документов по правам человека