ЭКОНОМИКО-ПРАВОВАЯ ШКОЛА

ЭПШ ФБК

«Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ»

Текстовые информационно-образовательные материалы для тьютора

© Министерство финансов Российской Федерации, 2014

Москва • 2014

ЭКОНОМИКО-ПРАВОВАЯ ШКОЛА
ЭПШ ФБК

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. – 61с.

Тираж 10 экз.

© Министерство финансов Российской Федерации, 2014.

ЭКОНОМИКО-ПРАВОВАЯ ШКОЛА
ЭПШ ФБК

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
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 15
Теоретические основы 15
Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 16
Виды финансовых услуг 17
Нормативное регулирование деятельности участников финансового рынка 18
Закон «О защите прав потребителей» как системообразующий закон в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 23
Полномочия государственных органов по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 25
Свои права надо знать 28
Порядок решения споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг 30
Куда следует обращаться, если нарушены ваши права 33
Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг 35
Примеры и иллюстрации 38
Презентация 47
В помощь тьютору (дорожная карта) 61
Вопросы для контроля знаний 63
Глоссарий 64
Материалы по теме 66

ЭКОНОМИКО-ПРАВОВАЯ ШКОЛА
ЭПШ ФБК

Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ[1]

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 услугами 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 услуге, 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 (депозитных 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 зарегистрироваться 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 «обусловливать 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.

Дополнительные материалы[1]

Теоретические основы

Тема защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг является актуальной во всем мире. Доступ к получению безопасных, стабильных, законных финансовых услуг имеет важное значение. Защита прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг имеет наиболее актуальное значение, так как данный сегмент экономической деятельности в настоящее время развивается и растет в связи с общим экономическим ростом страны. В связи с растущей популярностью и доступностью предоставления финансовых услуг, а так же ростом уровня доходов населения, с одной стороны, потребителей данного вида услуг становится все больше, с другой стороны, рынок позволяет организациям, предоставляющим данные услуги, получать рекордно высокие дивиденды, что привлекает в данный спектр экономики все большее количество «дельцов», которые в погоне за прибылью далеко не всегда соблюдают права граждан.

Деятельность по защите прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг осложняется в настоящее время еще и тем, что в России крайне низкая финансовая грамотность населения, а также слишком сложное и запутанное финансовое законодательство, разобраться в котором простому потребителю крайне сложно.

[1] Дополнительные материалы содержат расширенную версию основного текста.

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.

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 услугами 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. Основными из них являются:

- Закон о банках и банковской деятельности
- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- закон о Центральном банке Российской Федерации (Банке России)
- закон о выплатах Центрального банка Российской Федерации по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации,
- закон о несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций,
- закон об акционерных обществах
- закон об ипотеке (залоге недвижимости),
- закон о валютном регулировании и валютном контроле,
- закон о драгоценных металлах и драгоценных камнях
- и др.

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 услуге, 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 (депозитных 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 (Закон «О защите прав потребителя», ст.16);
- запрет взимания комиссии за предоставление кредита (пункт 2 статьи 5 Закона «О банках и банковской деятельности»);
- запрет на взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита (статьи 315, 810 Гражданского Кодекса Российской Федерации);
- запрет включения банком в договор положений, дающих банку право одностороннего изменения условий кредитного договора (ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- запрет навязывания клиенту дополнительных платных услуг без согласия клиента в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета, открываемого заемщику в рамках исполнения кредитного договора (ст. 845 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ст. 30 Закона «О банках и банковской деятельности»);
- запрет на включение в договор условий, нарушающих право потребителя выбрать суд (ст. 17 закона о защите прав потребителей);
- запрет на передачу взыскания просроченной задолженности коллекторским агентствам без согласия должника (ст. 338, 384, 388 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 26 Закона «О банках и банковской деятельности», Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17).

Страховые компании

Основные законы, регулирующие услуги страхования:

- закон «Об организации страхового дела»,
- глава 48 Гражданского кодекса Российской Федерации,
- закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»

- закон о государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства»
- закон об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном,
- закон об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации
- закон об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте.

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 зарегистрироваться 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 «обусловливать 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).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей финансовых услуг включает в себя:

- организацию и проведение проверок соблюдения продавцами финансовых услуг требований, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, предписаний должностных лиц органа государственного надзора (обязательные требования);
- организацию и проведение проверок соответствия финансовых услуг обязательным требованиям, обеспечивающим предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- применение мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;
- систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении продавцами финансовых услуг своей деятельности;
- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, учет и анализ случаев причинения вреда имуществу потребителей, связанного с использованием финансовых услуг с недостатками, либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о финансовых услугах;
- ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг;
- ежегодную подготовку государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Свои права надо знать

В условиях широкого распространения финансовых услуг в России, а также увеличения нарушений прав потребителей в указанной сфере немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

Кто является потребителем финансовых услуг? В соответствии с Законом о защите прав потребителей, **Потребитель** – это 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. Следовательно, потребителем не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Права потребителей банковских услуг

Учитывая положения и Гражданского кодекса, и ст. 39 Закона о защите прав потребителей, вкладчик, как потребитель банковских услуг, при заключении договора банковского вклада приобретает те же права, как и при заключении договора на любую другую услугу. А именно:

- право на предоставление полной информации об услуге;
- на возмещение ущерба, если условия договора не соблюдены;
- право на альтернативную подсудность;
- право на освобождение от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления в суд.

Права потребителей страховых услуг

Постановление Пленума Верховного суда (ВС РФ) «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28.06.2012 г. № 17 распространило действие Закона о защите прав потребителей» на **имущественное и личное страхование**. Как указано в п.1 данного документа Закон «О защите прав потребителей» применяется к страховым отношениям, в части последствий, которые не подпадают под действие главы 3 Закона. Соответственно, Закон применяется к страхованию в частях:

- о праве граждан на предоставление информации;
- об ответственности за нарушение прав потребителей;
- о возмещении ущерба;

- об альтернативной подсудности;
- об освобождении от уплаты государственной пошлины.

Т.е. иски по страхованию можно подавать по месту жительства истца, не оплачивать госпошлину, заявлять компенсацию морального вреда, требовать дополнительную неустойку. В то же время следует отметить, что поскольку иск по ОСАГО предъявляется третьим лицом, по смыслу Закона «О защите прав потребителей» потребителем не являющимся, распространение данных условий на ОСАГО – вопрос открытый.

Порядок решения споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность защиты прав потребителей финансовых услуг в судебном и внесудебном порядке. Сущность **внесудебного порядка** состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а исполнителя – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования исполнителю по поводу выполнения работы (услуги) или нет? Законом «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность исполнителя за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Однако добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя – обязанность исполнителя. Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав исполнителю – право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права исполнителю, либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований исполнителю. Естественно, что при этом предъявление требований исполнителю не лишает потребителя права заявить иск в суд, если исполнитель откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично. Исключение из этого правила предусмотрено для требований потребителя о возмещении морального вреда. Статья 15 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает, что размер возмещения морального вреда определяется судом. Из этого вытекает, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав исполнителем, может быть удовлетворено только в судебном порядке.

Однако, как показывает практика рассмотрения дел о защите прав потребителей финансовых услуг судами, последними указанные выше положения Закона РФ «О защите прав потребителей» толкуются иначе, а именно как императивные нормы о соблюдении претензионного порядка разрешения спора. Так, при обращении граждан в суды за защитой своих прав потребителей, минуя досудебное обращение, непосредственно к исполнителю, суд, как правило, возвращают исковые заявления подателям для соблюдения такого порядка.

Таким образом, хотя по смыслу Закона следует, что по данной категории дел не установлено обязательного предварительного досудебного порядка разрешения спора, на практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к

исполнителю (организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием.

Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом. Например, моральный вред, причиненный потребителю, вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных российскими законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины, которую доказать при отсутствии каких-либо документов, подтверждающих отказ исполнителя добровольно удовлетворить претензии потребителя, представляется невозможным. А для взыскания неустойки необходимо установить факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Кроме того, если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в федеральный бюджет в размере пятидесяти процентов от цены иска. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.

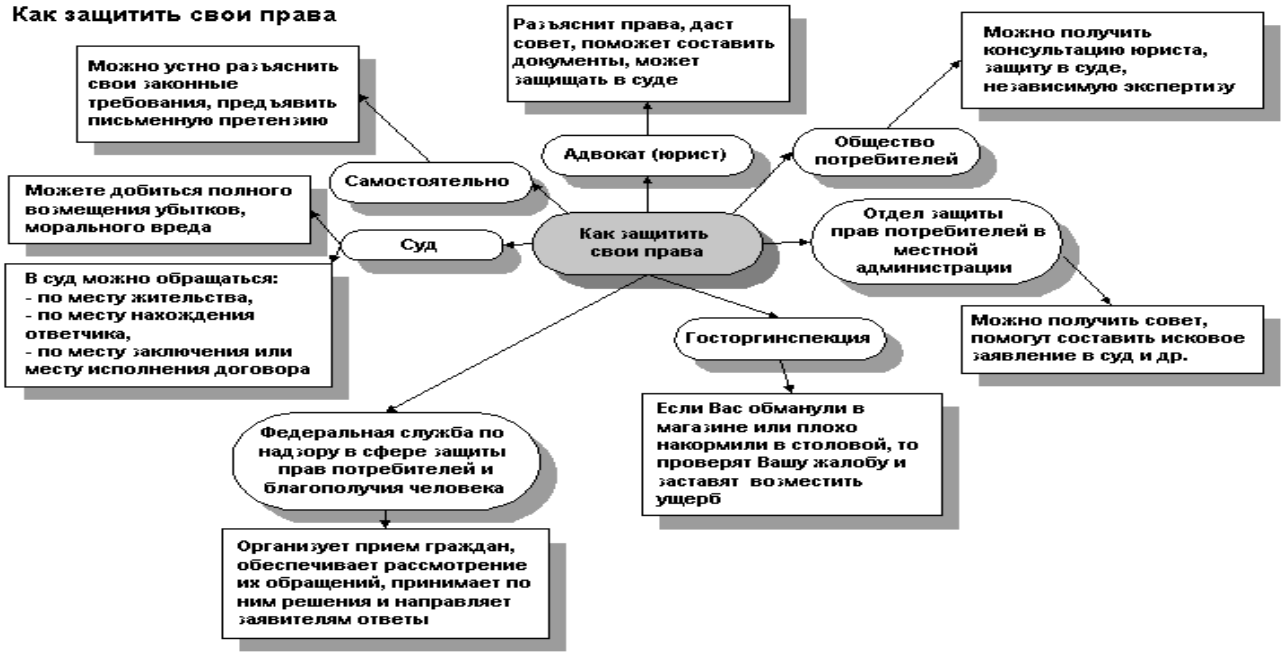
В случае отказа исполнителя по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Таким образом, предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей в финансовой сфере необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Схематично способы, с помощью которых потребители (в том числе финансовых услуг) могут защитить свои права, приведены на Рисунке 1.

Рисунок 1.

Способы защиты прав потребителей



Куда следует обращаться, если нарушены ваши права

Потребители финансовых услуг довольно часто сталкиваются с нарушением их прав или обманом. Надо бы пожаловаться, но куда – неизвестно. Жалоба, отправленная не по адресу, в соответствии с законодательством Российской Федерации будет переадресована в соответствующие органы власти по подведомственности. Однако это затягивает процесс рассмотрения жалобы гражданина и соответственно защиты и восстановления его нарушенного права. Целесообразно изначально направлять жалобу в соответствующие инстанции.

Организации, ответственные за защиту прав на финансовом рынке

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) Сайт: http://rospotrebnadzor.ru, горячая линия: 8-800-100-00-04, с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед. С сайта учреждения можно отправить обращение, жалобу. Объем текста не должен превышать 2000 знаков.

Союз потребителей Российской Федерации Сайт: http://www.potrebitel.net. Союз объединяет свыше 100 региональных организаций, куда могут обратиться граждане, сам СПРФ прием не ведет. Однако на сайте Союза есть активно функционирующий «живой» форум с более чем 150 тысячами зарегистрированных пользователей, на вопросы отвечают консультанты и юристы Союза. Особое внимание на сайте уделено разделу «Самозащита», с подробным руководством, какие документы заполнять, куда и как подавать, образцами исковых заявлений и т.д.

Федеральная антимонопольная служба Сайт: http://www.fas.gov.ru. Телефоны Общественной приемной: (499) 7957653, (499) 2526865, с 9.00 до 18.00 (в пятницу до 16.45), с обеденным перерывом. Электронная почта: delo@fas.gov.ru. Есть возможность связаться через Skype. Платежными терминалами ФАС займется в случае, если отдельный оператор нарушает конкуренцию или предоставляет ложные сведения в своих рекламных объявлениях. Однако, как указано на сайте Службы, к рассмотрению принимаются «заявления гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов». Другая форма обращений – жалоба – «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов».

Союз потребителей финансовых услуг Сайт: http://www.finpotrebsouz.ru. Телефоны и почта: (495) 543-91-76, info@finpotrebsouz.ru. Союз специализируется исключительно на финансовых рынках, консультации бесплатные. На сайте есть специальная форма, чтобы отправить заявление. Кроме того, в отдельных случаях юристы Союза будут бесплатно представлять ваши интересы в суде.

Финансовый омбудсмен Телефоны и почта: (495) 691-64-19, +7 (916) 226-41-48, +7(916)226-41-43, finomb@arb.ru. Форму заявления и рекомендации по составлению жалобы можно найти на сайте Ассоциации российских банков (www.arb.ru). Общественный примиритель на финансовом рынке – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами. Рассмотрение споров, консультации бесплатны. До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка.

Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Федеральная служба по надзору в сфере защиты потребителей и благосостояния (Роспотребнадзор) была создана в 2004 году с целью обеспечения применения Закона «О защите прав потребителей». До 2004 года Закон применялся Министерством антимонопольной политики и поддержки предпринимательства РФ.

Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг преследует следующие цели:

- предоставление потребителям четкой и сравнимой информации о финансовых услугах;
- запрещение обманной или мошеннической практики в области финансовых услуг;
- обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми организациями и населением;
- обеспечение доступа к просвещению потребителей относительно рисков и преимуществ использования розничных финансовых услуг

С каждым годом увеличивается число граждан, обращающихся в консультационные центры Роспотребнадзора по вопросам оказания потребителям финансовых услуг. Почти все обращения, так или иначе, связаны с вопросом предоставления потребительских кредитов:

- чаще всего проблема, с которой обращаются потребители – взимание с них по договорам незаконных комиссий (за обслуживание ссудного счета, за выдачу кредита);
- банки предлагают заключить кредитный договор при условии обязательного страхования жизни и здоровья. В этом случае необходимо отметить, что навязыванием услуг страхования жизни и здоровья считаются случаи, когда у потребителя отсутствует возможность получить кредит без данной услуги.
- причиной для обращений потребителей стало также включение в договор условий, нарушающих их право на альтернативную подсудность. В этом случае банком игнорируется установленное ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» правило, предусматривающее возможность для потребителя обратиться с иском по месту жительства или месту пребывания истца, либо по месту заключения или месту исполнения договора.
- зачастую в кредитных договорах содержится условие о невозможности погасить кредит досрочно или до истечения какого-то промежутка времени. Этот вопрос долго оставался не урегулированным в законодательстве. В октябре 2010г. в статью 810 Гражданского кодекса РФ внесены изменения, согласно которым потребитель теперь может вернуть сумму займа

досрочно полностью или по частям. При этом заемщик обязан не менее чем за тридцать дней до такого возврата уведомить об этом банк. Данное правило распространяется и на договоры, заключенные до вступления в силу вышеназванных изменений.

Нельзя не отметить, что в претензионном, добровольном порядке вопросы с банками, чаще всего, не решаются. Потребителю зачастую необходимо запастись терпением и настойчивостью в деле защиты своих прав.

Что делать, если договор уже подписан, действует, вы уже осуществляете по нему выплаты и лишь через некоторое время, внимательно изучив текст данного документа, находите некоторые его положения противоречащими закону?

В первую очередь имеет смысл обратиться к руководству головного офиса банка. Претензия и ответ на нее обязательно должны быть оформлены в письменном виде. Ваше письменное обращение должно быть составлено в двух экземплярах. Затем либо собственноручно передано в банк, либо отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае личной передачи претензии сотруднику банка, на экземпляре претензии потребителя должна остаться отметка о получении: дата, Ф.И.О. и должность лица, принявшего претензию. Если речь идет о немотивированном начислении банком просрочек или иных финансовых вопросах, к обращению необходимо приложить копии имеющихся платежных документов. Ответ из банка также должны предоставить в письменном виде. Это – не формальность. Ведь если дело дойдет до суда, там обязательно понадобятся серьезные вещественные доказательства, и чем их будет больше – тем лучше.

Перед подачей искового заявления в суд потребитель может обратиться с письменным заявлением в региональное отделение Роспотребнадзора.

Порядок направления и рассмотрения обращений граждан с жалобами в Роспотребнадзор

Одним из способов защиты прав потребителей финансовых услуг является подача жалобы на их неправомерные действия в соответствующие органы власти.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и ее территориальные отделения, принимают и рассматривают жалобы и обращения граждан. К составлению жалобы необходимо отнестись максимально серьезно и внимательно.

Жалоба подается в письменном виде в двух экземплярах. На вашем экземпляре в канцелярии Роспотребнадзора поставляется входящий номер и дата принятия жалобы.

Требования к порядку и форме подачи жалоб граждан закреплены в статье 7 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2002 г.

При подаче **письменной жалобы по почте** гражданин в обязательном порядке должен указать:

- наименование государственного органа – территориальное Управление Роспотребнадзора или ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», в которые

направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В жалобе, направляемой в **форме электронного документа** гражданин в обязательном порядке должен указать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Жалобы граждан, не содержание вышеуказанных данных **ПРИЗНАЮТСЯ АНОНИМНЫМИ И НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ.**

В самом тексте жалобы необходимо описать суть нарушения прав, обстоятельства, при которых оно произошло, указать подробные сведения об организации, со стороны которых допущено нарушение. Если есть возможность предоставить документальные свидетельства, то необходимо в жалобе проставить ссылки на них, а еще лучше приложите их копии к жалобе. Кроме того, в конце жалобы необходимо указать приложения с описью прикладываемых копий документов, указав количество экземпляров. В завершении жалобы проставляется дата составления и подпись.

Общий срок рассмотрения жалобы – 30 дней со дня ее регистрации. Управление Роспотребнадзора в исключительных случаях (подача запросов) вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего жалобу. Ответ на жалобу подписывается руководителем Управления Роспотребнадзора, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу, поступивший в Управление Роспотребнадзора в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Хочется надеяться, что потребители будут внимательны при подписании любых договоров на оказание финансовых услуг и принимаемые ими решения будет 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 масштабности 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-I 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 ГИББД 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, – постановлению 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 и 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 взымать 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 возвратить 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 возвратить 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.

Презентация

ЭПШ ФБК

PKF Accountants & business advisers

Защита прав потребителей финансовых услуг в РФ

Подготовлено в рамках реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

© Министерство финансов Российской Федерации

ЭПШ ФБК

Что такое финансовая услуга?

- **Финансовая услуга – это 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.**

Виды финансовых услуг

1. ***Банковские услуги*** **– ряд финансовых услуг, право совершения которых принадлежит только банкам:**
•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. ***Инвестиционные банковские услуги*****:**
•депозитарные услуги;
•финансовое консультирование;
•оценка собственности.
4. ***Страховые услуги.***

Рынок финансовых услуг гораздо шире, однако именно *данные услуги можно отнести к потребительским* – подпадающими под действие законодательства о защите прав потребителей.

Законодательство РФ о защите прав потребителей финансовых услуг

Защита прав потребителей в сфере оказания финансово кредитных услуг регулируется следующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации:

- **Гражданский кодекс Российской Федерации**
- **Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями)**
- **Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-I «О банках и банковской деятельности» (с изменениями и дополнениями)**
- **Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (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)**

ЭПШ ФБК

- **Закон о защите прав потребителей предусматривает защиту прав потребителей в отношении не всех финансовых услуг.**
- **Этот закон распространяется только на договоры о предоставлении финансовых услуг для личных или семейных нужд или в иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.**
  - **договоры о предоставлении потребительского кредита,**
  - **открытии банковского счета,**
  - **оказании консультационных услуг,**
  - **депонировании ценных бумаг,**
  - **переводе денежных средств.**
- **Закон о защите прав потребителей не распространяется на такие финансовые услуги, как операции с ценными бумагами и пенсионные вклады.**

ЭПШ ФБК

Законодательство РФ о защите прав потребителей финансовых услуг

Также Центральным Банком Российской Федерации разработаны документы для финансовых организаций:

- **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»**

ЭПШ ФБК Свои права надо знать

Кто является потребителем финансовых услуг?

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), Потребитель - это 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. Следовательно, потребителем не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд. Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.) является Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

ЭПШ ФБК Свои права надо знать

Потребители банковских и страховых услуг, при заключении договора приобретает такие же права, как и при заключении договора на любую другую услугу. А именно:

- **право на предоставление полной информации об услуге**
- **на возмещение ущерба в случае, если условия договора не соблюдены**
- **право на альтернативную подсудность**
- **право на освобождение от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления в суд**

Порядок решения споров в сфере защиты прав потребителей

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность защиты прав потребителей финансовых услуг в судебном и внесудебном порядке. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования (претензию)о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, не обращаясь с иском в суд.

Куда следует обращаться, если нарушены ваши права

- **Потребители финансовых услуг довольно часто сталкиваются с нарушением их прав или обманом. Надо бы пожаловаться, но куда?**
- **Жалоба, отправленная не по адресу, в соответствии с законодательством Российской Федерации будет переадресована в соответствующие органы власти по подведомственности.**
- **Однако это затягивает процесс рассмотрения жалобы гражданина и соответственно защиты и восстановления его нарушенного права.**
- **Целесообразно изначально направлять жалобу в соответствующие инстанции.**

Организации, ответственные за защиту прав на финансовом рынке

- **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**
  - **Сайт: http://rospotrebnadzor.ru,**
  - **горячая линия: 8-800-100-00-04, с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед.**
  - **С сайта учреждения можно отправить обращение, жалобу. Объем текста не должен превышать 2000 знаков.**
- **Союз потребителей Российской Федерации**
  - **Сайт: http://www.potrebitel.net.**
  - **Союз объединяет свыше 100 региональных организаций, куда могут обратиться граждане.**
  - **Сам СПРФ прием не ведет. Однако на сайте Союза есть активно функционирующий «живой» форум с более чем 150 тысячами зарегистрированных пользователей, на вопросы отвечают консультанты и юристы Союза.**
  - **Особое внимание на сайте уделено разделу «Самозащита», с подробным руководством, какие документы заполнять, куда и как подавать, образцами исковых заявлений и т.д.**

- **Федеральная служба страхового надзора**
  - **Сайт http:/fssn.ru/www/site.nsf**
  - **Именно сюда можно и нужно жаловаться на страховую компанию.**
  - **На сайте вы найдете адрес, по которому следует отправлять жалобы почтой, а также адреса региональных отделений, куда можно принести жалобу лично.**
- **Федеральная антимонопольная служба**
  - **Сайт: http://www.fas.gov.ru. Электронная почта: delo@fas.gov.ru. Есть возможность связаться через Skype.**
  - **Телефоны Общественной приемной: (499) 7957653, (499) 2526865, с 9.00 до 18.00 (в пятницу до 16.45), с обеденным перерывом.**
  - **Платежными терминалами ФАС займется в случае, если отдельный оператор нарушает конкуренцию или предоставляет ложные сведения в своих рекламных объявлениях.**
  - **Однако, как указано на сайте Службы, к рассмотрению принимаются «заявления гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов».**
  - **Другая форма обращений – жалоба – «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов».**

- **Союз потребителей финансовых услуг**
  - Сайт: http://www.finpotrebsouz.ru.
  - Телефоны и почта: (495) 543-91-76, info@finpotrebsouz.ru.
  - Союз специализируется исключительно на финансовых рынках, консультации бесплатные.
  - На сайте есть специальная форма, чтобы отправить заявление.
  - Кроме того, в отдельных случаях юристы Союза будут бесплатно представлять ваши интересы в суде.
- **Федеральная служба по финансовым рынкам (ФСФР)**
  - Сайт: http://www.fcsm.ru, телефон: (495) 935-87-90.
  - ФСФР контролирует и надзирает за всеми финансовыми рынками, за исключением банковской и аудиторской деятельности.
  - Порядок подачи и рассмотрения документов – как у других государственных органов.
- **Региональное отделение ФСФР России в Центральном федеральном округе**
  - Сайт: http://www.mosfund.ru
  - Телефон и почта: (499) 238-88-86, romail@mosfund.ru

ЭПШ ФБК

- **Финансовый омбудсмен**
  - Телефоны и почта: (495) 691-64-19, +7 (916) 226-41-48, +7(916)226-41-43, finomb@arb.ru
  - Форму заявления и рекомендации по составлению жалобы можно найти на сайте ассоциации российских банков (www.arb.ru).
  - Общественный примиритель на финансовом рынке – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами.
  - Рассмотрение споров, консультации бесплатны.
  - До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка.

Способы защиты прав потребителей финансовых услуг

Защита прав потребителей финансовых услуг

- **Самостоятельно** - можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию.
- **Адвокат (юрист)** - разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде.
- **Общество потребителей (Финпотребсоюз)** – предоставляет услуги по защите прав и законных интересов в сфере финансовых услуг. Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу.
- **Отдел защиты прав потребителей в местной администрации** - можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и пр.
- **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)** - организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы.

Способы защиты прав потребителей финансовых услуг

Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг

- **Цели Роспотребнадзора:**
  - предоставление потребителям четкой и сравнимой информации о финансовых услугах;
  - запрещение обманной или мошеннической практики в области финансовых услуг;
  - обеспечение эффективного механизма разрешения споров между финансовыми организациями и населением;
  - обеспечение доступа к просвещению потребителей относительно рисков и преимуществ использования розничных финансовых услуг

Примеры типичных нарушений прав потребителей банковских услуг

- **Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья** (заключение кредитного договора с условием страхования жизни и здоровья заемщика ущемляет его права как потребителя финансовых услуг)
- **Взимание комиссии за предоставление кредита** (заключение кредитного договора с условием о взимании комиссии за предоставление кредита, которым банк обусловил выдачу кредита, влечет за собой недействительность данного договора)
- **Взыскание банком неустойки за досрочное погашение кредита** (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)

Примеры типичных нарушений прав потребителей банковских услуг

- **Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора** (включение банком в кредитный договор, заключаемый с гражданином, условия о возможности одностороннего изменения договора ущемляет установленные законом права потребителя)
- **Оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя в форме взимания платежей за обслуживание ссудного счета, открываемого заемщику в рамках исполнения кредитного договора** (банк не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату)

Примеры типичных нарушений прав потребителей банковских услуг

- **Включение в договор условий, нарушающих право потребителя на альтернативную подсудность** (ст. 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)

- **Взыскание просроченной задолженности «коллекторская задолженность»** («коллекторские агентства» не являются субъектами банковской деятельности, поэтому никак не могут заменить банк в качестве нового кредитора)

Типичные обращения в Союз Потребителей Российской Федерации

- **Вопрос. Мне повредили автомобиль, который я оставила во дворе. Инспектор ГИББД 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 Федеральную службу по финансовым рынкам – орган государственного надзора за страховыми организациями, она может повлиять на страховую организацию угрозой административног наказания вплоть до приостановления лицензии.**

- **Вопрос. 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.**

ЭПШ ФБК

- Вопрос. 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.
- 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 взымать за это с заемщика какие-либо пени или штрафы. Так что Вы легко подсчитаете сами, какую сумму должны будете выплатить банку.

ЭПШ ФБК

- Вопрос. 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. 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 возвратить 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 возвратить 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.**

Вредные финансовые советы

- ***Живите сегодняшним днем** – тратьте все деньги, что у вас есть как можно быстрее*
- ***Возьмите несколько потребительских кредитов**, чтобы потратить деньги на развлечения*
- ***Не платите по кредитам** . Если не получается – **не платите по кредитам вовремя**. Если и так не получается – **платите минимально возможную сумму**.*
- ***Заведите несколько кредиток**, и не стоит следить за балансом на них.*
- ***Не жалейте денег на «понты»**. Нужно быть не просто не хуже, а лучше чем другие.*
- ***Не живите по средствам.***
- *У вас еще нет гигантского сверхтонкого телевизора, Айфона, Айпада? Не стоит дослушивать семинар до конца – бегом в магазин. Если не хватает денег – займите!*
- ***Не стоит ничего откладывать на «черный день»**. Живем только один раз!*
- ***Не думайте о том, как жить на пенсии**. Когда придет время, всегда можно сдать бутылки.*
- ***Не следите за расходами**. Пусть этим занимаются скряги.*
- *Если у вас есть свободные деньги, ни в коем случае не доверяйте их банкам и прочим мошенникам. Они только и ждут, как вас обмануть. **Положите деньги в матрас**! Надежно и доступно!*
- ***Не жалейте средств на развлечения**. О серьезных вещах пусть думают «скучные».*
- ***Вступите в МММ 2014**. Обязательно!*
- ***Не тратьте денег на страховку** – с вами ничего не случится. Проблемные ситуации никогда вас не коснутся.*
- ***Не думайте о детях**. Об их образовании, становлении в жизни. Когда придет время – будут поступать на бюджет. Не поступят – их проблемы. А сейчас не нужно себе ни в чем отказывать.*
- ***Никогда не считайте деньги**. Оно вам нужно?*

ЭПШ ФБК

ВОПРОСЫ

ЭПШ ФБК

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

www.elsfbk.ru

101990, Москва, ул. Мясницкая, д.44/1
Телефон +7 (495) 737 5353
Факс +7 (495) 737 5347
E-mail els@fbk.ru

В помощь тьютору (дорожная карта)

Вводная часть. «Виды финансовых услуг»

1. В начале занятия раскрыть понятие финансовая услуга (слайд 2)
2. Вопросы для контроля знаний: Какие услуги относятся к финансовым? Назовите виды финансовых услуг.
3. Рассказать о видах финансовых услуг (слайд 3).

Раздел 1. «Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»

4. Рассмотреть основные нормативные документы, регулирующие банковскую деятельность, деятельность страховых, микрофинансовых организаций и кредитных кооперативов.

Раздел 2. «Нормативное регулирование деятельности участников финансового рынка. Полномочия государственных органов по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»

5. Рассмотреть основные нормативные документы, регулирующие потребительские отношения в сфере финансовых услуг (слайды 4-6).
6. Раскрыть основные положения Закона о защите прав потребителей (слайд 5)
7. Вопрос по теме: Назовите основной документ, регулирующий потребительские отношения в сфере финансовых услуг.
8. Рассмотреть основные полномочия государственных органов по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

Раздел 3. «Свои права надо знать»

9. Раскрыть понятие «потребитель финансовых услуг» (слайд 7).
10. Рассказать о правах потребителей финансовых услуг (слайд 8, примеры 1-7).
11. Вопрос по теме: Назовите права потребителей банковских и страховых услуг.
12. Рассмотреть примеры типичных нарушений прав потребителей банковских услуг и услуг страхования (примеры 8-16).

Раздел 4. «Порядок решения споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг»

13. Рассказать о возможности защиты прав потребителей финансовых услуг (слайд 9).
14. Вопросы по теме: Назовите порядок урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Существует ли возможность компенсации морального вреда?

Раздел 5. «Куда следует обращаться, если нарушены ваши права»

15. Рассказать, куда следует обращаться, если нарушены права потребителей финансовых услуг (слайды 10-14)
16. Назвать способы защиты прав потребителей финансовых услуг (слайды 15-16).
17. Вопрос по теме: Назовите организации, в которые можно обращаться, если нарушены ваши права.

Раздел 6. «Деятельность Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг»

18. Рассказать о деятельности Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг (слайд 17).

Заключение.

19. В заключение всего курса, направленного на повышение финансовой грамотности, можно привести некоторые вредные финансовые советы (слайд 26).

Заключение: необходимо знать свои права в сфере финансовых услуг и уметь их отстаивать

Для изучения темы необходимо как минимум 1 занятие (1 ак. час) аудиторных занятий и 4 ак. часа для самоподготовки.

Рекомендуемая форма обучения – аудиторные групповые занятия с преподавателем (тьютором).

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 последствие 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-I «О защите прав потребителей» (с изменениями);
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-I «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