

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

# **О нарушениях прав потребителей в сфере кредитования**

**СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОКЛАД**

**УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Калуга**

**2015 г.**

Специальный доклад Уполномоченного по правам человека в Калужской области рассматривает актуальные вопросы соблюдения прав жителей Калужской области в сфере кредитования.

Анализируются виды и причины системных нарушений, а также формулируются рекомендации по решению проблемных вопросов.

Для руководителей федеральных и региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления, руководителей финансовых учреждений, уполномоченных по правам человека в России, преподавателей и студентов вузов, а также для всех заинтересованных лиц.

В приложениях к докладу содержится Памятка заемщику, образец заявления о расторжении договора страхования жизни и здоровья заемщика, советы неплательщикам кредитов, оформляющим кредиты на покупку косметических брендов Dsheli (Mon Platin), образец претензии и искового заявления о расторжении договора купли-продажи косметического набора Dsheli.

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>Введение.....</b>
<b>I.</b>	<b>Общие положения.....</b>
<b>II.</b>	<b>Нарушения прав граждан в сфере кредитования:</b>
	1. Навязывание дополнительных («сопутствующих») услуг:
	1) взимание банком дополнительных единовременных и ежемесячных комиссий помимо процентов за пользование кредитом (за обслуживание кредита, за предоставление кредита, за сопровождение кредита, за ведение ссудного счета и др.);
	2) обязательное заключение договора страхования (личного страхования, страхования автогражданской ответственности и т.д.);
	3) оформление кредитной карты как обязательное приложение к «зарплатной» или «пенсионной» карте.
	2. Не предоставление необходимой и достоверной информации об оказываемых финансовых услугах (информации о размере кредита, о полной стоимости кредита, суммах образовавшейся задолженности, суммах неустойки и др.). Введение в заблуждение потребителей о правовой сущности заключаемых договоров.
	3. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством о защите прав потребителей:
	1) невыгодный для заемщика порядок погашения задолженности;
	2) одностороннее изменение банком условий кредитного договора;
	3) включение в кредитный договор условия о том, что все споры рассматриваются в суде по месту нахождения банка;
	4) условие о запрете на досрочное погашение кредита;
	5) обязанность заемщика получить сведения о размере последнего платежа до его совершения;
	6) обязанность заемщика предоставить в банк сведения о наличии счетов в иных организациях после заключения кредитного договора
	7) ограничение ответственности банка по кредитному договору перед потребителем
	4. Нарушение банковской тайны и персональных данных.
	5. Неправомерные действия сотрудников коллекторских агентств.
	6. Мошенничество в сфере потребительского кредитования.
<b>III.</b>	<b>Деятельность судебных приставов по взысканию просроченной задолженности.</b>
<b>IV.</b>	<b>Финансовый омбудсман.</b>
<b>V.</b>	<b>Банкротство физического лица.</b>
<b>VI.</b>	<b>Микрофинансирование населения.</b>
<b>VII.</b>	<b>Заключение.....</b>
<b>VIII.</b>	<b>Рекомендации Уполномоченного по правам человека в Калужской области.....</b>
<b>IX.</b>	<b>Приложения</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Доклад подготовлен в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона Калужской области от 10.06.2002 № 124-ОЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области».

Доклад составлен на основе: проведенного Уполномоченным по правам человека в Калужской области (далее – Уполномоченный) мониторинга соблюдения прав и свобод граждан, проживающих на территории Калужской области; информации, предоставленной Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Калужской области, прокуратурой Калужской области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области, Управлением Федеральной службы судебных приставов по Калужской области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Калужской области.

Регулярные выезды Уполномоченного по правам человека в Калужской области в районные центры Калужской области для проведения личных приемов граждан, еженедельные выезды юристов Уполномоченного в муниципальные образования, входящие в состав муниципальных районов, а также ежедневные консультации граждан дают Уполномоченному ценную информацию о проблемах, возникающих у граждан при оформлении и выплате кредитов, и позволяют проанализировать системные нарушения прав и свобод в сфере кредитования.

Уполномоченный выражает искреннюю признательность всем участвовавшим в подготовке настоящего специального доклада и предоставившим материалы для его составления.

### **Цели доклада:**

1. Провести мониторинг соблюдения прав и свобод граждан в сфере кредитования на территории Калужской области.
2. Предложить рекомендации по принятию мер, направленных на обеспечение соблюдения законодательства, прав и свобод граждан в сфере кредитования.

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Предоставление финансовых услуг населению (потребительское, ипотечное кредитование) регулируется Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом от 16 июля 1998 года № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)», Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях», документами Банка России и др.

Несмотря на активное нормотворчество в сфере потребительского кредитования, направленного на защиту прав физических лиц, в настоящее

время еще имеют место многочисленные нарушения прав потребителей в этой сфере, в том числе на территории Калужской области.

В результате последовательной работы Роспотребнадзора по защите прав граждан в этом направлении, реализации соответствующих надзорных полномочий, благодаря систематическому участию в судебной защите прав потребителей финансовых услуг и наработанной, таким образом, правоприменительной практике, целый ряд недобросовестных деструктивных действий в отношении заемщиков удалось пресечь.

Тем не менее, это не привело к полному исправлению ситуации в сегменте потребительского кредитования, где граждане-заемщики по-прежнему нуждаются в защите своих прав и интересов, как в административном, так и в судебном порядке.

Так, в 2014 году количество заявлений по данной тематике, поступивших в адрес Управления Роспотребнадзора по Калужской области, увеличилось в 2 раза по сравнению с 2013 годом:

- 31 заявление по вопросу навязывания дополнительных услуг, взимания комиссий при оформлении кредитных договоров (вдвое больше, чем в 2013 году);

- 18 заявлений по одностороннему изменению банком условий договора (в 6 раз больше, чем в 2013 году);

- 24 заявления по наличию (отсутствию) задолженности по кредитным договорам;

- 2 заявления по не доведению информации об оказываемых услугах;

- 44 заявления по иным основаниям.

Всего за период 2012-2015 гг. по заявлениям потребителей было проведено 39 контрольно-надзорных мероприятий: 21 проверка, возбуждено 18 дел об административных правонарушениях, 248 потребителям даны разъяснения, 3 заявления перенаправлены в Банк России для рассмотрения, подано 7 исков в защиту потребителей, в результате которых присуждено в пользу потребителей 92,0 тыс. рублей.

Управлением Роспотребнадзора по Калужской области было составлено 16 образцов исковых заявлений о признании недействительными условий договора, применении последствий недействительности в виде возврата денежных средств и компенсации морального вреда, даны заключения по искам потребителей.

В работе, направленной на защиту прав потребителей, важна консолидация сил всех заинтересованных органов государственной и муниципальной власти и гражданского общества. Особую значимость приобретает необходимость повышения юридической грамотности населения в сфере потребительского кредитования.

До сведения потребителей периодически доводится информация о правовых аспектах законодательного регулирования в сфере потребительского кредитования через сайт Управления Роспотребнадзора Калужской области в сети интернет, общественные приемные и средства массовой информации.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Калужской области и аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области, рассматривая заявления потребителей, консультируя их, обеспечивают их необходимыми нормативными правовыми документами. Однако анализ

поступающих жалоб и обращений граждан показывает, что потребители финансовых услуг не всегда осознают отсутствие у себя финансовых знаний, не осведомлены о рисках при заключении кредитных договоров, а зачастую даже не уделяют время для подробного изучения условий предлагаемой услуги, чем и пользуются исполнители услуг. При заключении кредитного договора важны установки самого потребителя: осмотрительность и ответственность при принятии решений на рынке финансовых услуг.

В соответствии с исследованием Объединенного Кредитного Бюро «Кредитная карта России», проведенного на основании данных, полученных от более чем 500 кредитных организаций за I квартал 2015 год, Калужская область не относится к наиболее кредитно - активным регионам РФ. Калужская область как регион имеет 1,7 кредитов на одного заемщика. При среднем доходе заемщика 27 054 руб. средний платеж составляет 12 286 руб. при сумме среднего долга – 333 955 руб. Доля просроченных кредитов от общего количества активных кредитов составляет 13,83 %. Калужская область относится к одному из 5 регионов с самой низкой долей просроченной задолженности по кредитным картам (среди Москвы, Санкт-Петербурга, Рязанской и Тверской областей).

## **II. НАРУШЕНИЯ ПРАВ ГРАЖДАН В СФЕРЕ КРЕДИТОВАНИЯ**

Как разъясняет Роспотребнадзор, обращения граждан-заемщиков на нарушение прав потребителей являются для него основным источником информации о субъектах финансовой деятельности, нарушающих обязательные требования. В течение 2015 г. в адрес Управления Роспотребнадзора Калужской области поступило 60 заявлений граждан, касающихся нарушений их прав в сфере финансовых услуг. Наибольшую долю занимали обращения, связанные с нарушением прав потребителей банковскими организациями. При этом значительная доля всех обращений граждан по нарушениям прав потребителей в финансовой сфере была связана с заключением (исполнением) кредитного договора.

По данным Управления Роспотребнадзора по Калужской области, основные нарушения, допускаемые банками:

### **1. Навязывание дополнительных («сопутствующих») услуг:**

**1) взимание банком дополнительных единовременных и ежемесячных комиссий помимо процентов за пользование кредитом (за обслуживание кредита, за предоставление кредита, за сопровождение кредита, за открытие расчетного счета при предоставлении кредита, ведение ссудного счета и др.)**

В адрес Уполномоченного по правам человека в Калужской области поступали жалобы граждан на то, что во многих организациях, осуществляющих кредитование, значительная часть в структуре выплат по кредиту изначально приходится на платежи, не относящиеся к плате за кредит (комиссии, пени, неустойки, страховые платежи и иные платежи в пользу третьих лиц и т.д.), что свидетельствует о возложении на потребителей денежных обязательств, не основанных на нормах права (№ 1416-12 от 14.11.2012 и др.). Соответствующие условия договора могут быть признаны

ничтожными. Фактически сделка по взиманию платы за предоставление кредита является притворной сделкой, так как прикрывает действительную волю сторон, направленную на получение повышенных процентов за пользование кредитом.

Так, по информации Управления Роспотребнадзора по Калужской области о проведенных мероприятиях в сфере потребительского кредитования с 01.01.2013 по 31.05.2013, в адрес Управления поступило 19 письменных заявлений, из которых было одно заявление потребителя на действия ОАО НБ «Траст» по вопросу взимания комиссии за расчетное обслуживание, единовременной комиссии за зачисление кредитных средств на счет клиента (потребителю составлен образец искового заявления для обращения в суд), одно заявление потребителя на действия ОАО «Газэнергобанк» по вопросу взимания комиссии за выдачу поступивших безналичных средств ипотечного кредита, платы за установление лимита выдачи ипотечного кредита, взимания комиссии за перевод денежных средств, комиссии за расчетное и операционное обслуживание (в отношении ОАО Газэнергобанк» возбуждено дело об административном правонарушении, вынесено постановление о наложении штрафа на должностное лицо по ст.14.7 КоАП РФ в размере 1500 рублей, потребителю составлен иск).

В ходе плановой проверки ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», установлено включение условий в кредитный договор, ущемляющих права потребителей, а именно услуги страхования, комиссия за обслуживание Лимита овердрафт (в адрес ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» направлено извещение на составление протокола по ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ, вынесено постановление о назначении административного штрафа в размере 10,0 тыс. рублей).

Президиум Верховного Суда РФ в Обзоре судебной практики по гражданским делам, связанным с разрешением споров об исполнении кредитных обязательств, от 22.05.2013, указал, что в целях формирования непротиворечивой правоприменительной практики при рассмотрении аналогичных дел, связанных с требованиями о недействительности (ничтожности) взимаемых банками дополнительных платежей с заемщиков-граждан при предоставлении им кредитов, судам в каждом конкретном деле следует выяснять, являются ли те или иные суммы платой за оказание самостоятельной финансовой услуги либо они предусмотрены за стандартные действия, без совершения которых банк не смог бы заключить и исполнить кредитный договор.

В последнем случае судебная практика правильно признает такие условия кредитного договора не соответствующими взаимосвязанным положениям статей 819 и 845 ГК РФ, статей 5 и 29 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», статьи 57 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации», статей 166 и 167 ГК РФ и пункта 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а денежные суммы, уплаченные банку в их исполнение, подлежащими возврату при разрешении требований о применении последствий недействительности ничтожной сделки (по материалам судебной практики).

Согласно правовой позиции Верховного Суда РФ (2011):

- ссудные счета представляют собой счета, используемые для отражения в балансе банка образования и погашения ссудной задолженности, то есть операций по предоставлению заемщикам и возврату ими денежных средств (кредитов) в соответствии с заключенными кредитными договорами;

- ссудный счет не является банковским счетом физического лица, то есть банковской операцией, в связи с чем действия банка по открытию и ведению ссудного счета не являются банковской услугой, оказываемой заемщику, а являются обязанностью банка, носящей публично-правовой характер;

- условие кредитного договора об уплате комиссионного вознаграждения за открытие и ведение ссудного счета является недействительным (ничтожным).

Согласно позиции Московского областного суда (2012):

- условие о необходимости уплаты заемщиком комиссии за расчетное и операционное обслуживание банковского счета недействительно;

- получение кредита не может быть поставлено банком в зависимость от уплаты заемщиком комиссии за выдачу кредита и приобретения дополнительной платной услуги в виде расчетного и операционного обслуживания банковского счета;

- уплаченные в качестве комиссии за выдачу кредита и комиссии за расчетное и операционное обслуживание суммы фактически являются неосновательным обогащением банка.

Действующий с 1.07.2014 года Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон № 353-ФЗ) урегулировал данную проблему, установив в ст. 5 требования к условиям договора потребительского кредита (займа) следующим образом. Общие условия договора потребительского кредита (займа) не должны содержать обязанность заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату. Кредитор не может требовать от заемщика уплаты по договору потребительского кредита (займа) платежей, не указанных в индивидуальных условиях такого договора.

В то же время индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и могут включать в себя такие условия как «указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита (займа)», «услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание».

Однако в соответствии с п. 17 ст. 5 Закона № 353-ФЗ в случае, если индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) предусмотрено открытие кредитором заемщику банковского счета, все операции по такому счету, связанные с исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа), включая открытие счета, выдачу заемщику и зачисление на счет заемщика потребительского кредита (займа), должны осуществляться кредитором бесплатно.

Условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения

договора потребительского кредита (займа) или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).

Не допускается взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Таким образом, несмотря на то, вышеуказанное правовое регулирование, введенное с 1.07.2014 года Законом № 353-ФЗ, стало некоторым компромиссом между интересами банка по извлечению прибыли и защитой прав гражданина как экономически слабой стороны в этих правоотношениях, фактически закреплены неограниченные права банков навязывать потребителям (якобы с их согласия) дополнительные комиссии и разного рода дополнительные услуги (см. пункт 15 части 4, пункты 9 и 15 части 9 статьи 4, пункт 4 части 4 статьи 6, часть 2 статьи 7 Закона № 353-ФЗ и др.), в то время как в настоящее время подобная практика признана противоправной.

## **2) обязательное заключение договора страхования (личного страхования, страхования автогражданской ответственности и т.д.)**

На практике, предоставляя потребителю в долг требуемую денежную сумму на условиях предусмотренных договором, банк вынуждает потребителя заключать сразу несколько договоров (кредитный договор, договор залога (автомобиля), договора страхования и т.п.).

Однако действующим законодательством не предусмотрено обязательное заключение какого-либо договора страхования при автокредите (например, страхование КАСКО, личное страхование и др.). Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора является правом, а не обязанностью потребителя.

Зачастую, банки еще и ограничивают потребителя при выборе страховой организации (страхователя), так как в страховых организациях, рекомендованных банком, плата по договору страхования может быть выше, чем у иных страхователей. Такие действия банка в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите конкуренции» имеют признаки недобросовестной конкуренции, т.е. действия направленные на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности. При выявлении таких фактов потребитель может обратиться в Федеральную антимонопольную службу.

Навязыванием услуг страхования жизни и здоровья будут считаться случаи, когда у потребителя отсутствовала возможность получить кредит без данной услуги. В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, заключивший договор страхования вправе расторгнуть его в любое время, при условии взимания страховой организацией (страхователем) фактически понесенных расходов.

Если банк отказывается выдать кредит без страхования жизни и здоровья потребителя, то это является нарушением ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п.2 указанной статьи 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.

Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителей, установленные законом.

Граждане и юридические лица свободны в заключение договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор, предусмотрена ГК, законом или договором.

В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона – страхование заложенного имущества залогодателем (ст. 31 Закона РФ от 16.07.1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости»).

Так, по информации Управления Роспотребнадзора по Калужской области о проведенных мероприятиях в сфере потребительского кредитования за период с 01.01.2013 по 31.05.2013 поступило заявление на действия АКБ «Русславбанк» (ЗАО) по включению в кредитный договор условий о страховании. Управлением Роспотребнадзора по Калужской области был подан иск в защиту определенного потребителя на действия АКБ «Русславбанк» (ЗАО) по вопросу навязывания им при заключении кредитного договора услуг страхования жизни (решение мирового судьи принято в пользу потребителя).

Роспотребнадзор в своем Разъяснении от 21.04.2015 указал, что добровольно - принудительное страхование при предоставлении потребительского кредита (займа) незаконно и обратил внимание на нижеизложенное.

Правовые аспекты предоставления банком гражданину (заемщику) денежных средств (кредита) в настоящее время в общем и целом регулируются положениями главы 42 «Заем и кредит» Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) и нормами вступившего в силу с 1 июля 2014 года Закона № 353-ФЗ.

Согласно взаимосвязанным положениям ст. 819 ГК РФ, п. 3 ст. 807 ГК РФ и п.1 ч.1 ст. 3 Закона № 353-ФЗ в основе возникновения обязательственного правоотношения по договору потребительского кредита между банком и гражданином лежит обязанность банка (кредитора) предоставить денежные средства - потребительский кредит заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в размере и на условиях, предусмотренных договором, по которому заемщик в свою очередь обязуется возвратить кредитору полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Указанное (с учетом соответствующих причинно-следственных связей между ст.ст. 1, 307, 421 и 422 ГК РФ) означает, что никаких иных безусловных

обязательств по данному виду договора применительно к его предмету у заемщика-гражданина по отношению к банку-кредитору в принципе не возникает.

Поскольку согласно ч.1 ст.7 Закона № 353-ФЗ «договор потребительского кредита заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, договора займа, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом», а «при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно», прежде всего от банков зависит то, насколько разумно и добросовестно по отношению к потребителю (заемщику), как заведомо более слабой и менее защищенной стороне в договоре, ими не только соблюдаются соответствующие императивные нормы Закона № 353-ФЗ, но и интерпретируются и применяются на практике те особенности Закона № 353-ФЗ, которые в силу своего диспозитивного характера вследствие злоупотребления правом со стороны кредитора могут приводить к очевидной дискриминации заемщиков в их правах.

Согласно ст. 9 Федерального закона от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» «в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами».

В этой связи банки при предоставлении потребительского кредита должны изначально обеспечивать возможность заключения соответствующего договора без возложения на заемщика каких-либо дополнительных обременений помимо тех, которые сводятся к обязанности возратить кредитору полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее (согласно п. 2 ст. 16 Закона Российской Федерации от 7.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1) «запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)»).

Кроме того, при решении вопроса о соблюдении требований, установленных п.п. 9 и 16 ч. 4 ст. 5 Закона № 353-ФЗ, возлагающих на кредитора обязанность по доведению в числе общей информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита соответственно информации о видах и суммах «иных платежей заемщика по договору потребительского кредита», «об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита», а также информации «о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них», банк обязан одновременно с этим учитывать, что он не вправе без согласия потребителя (которое по общему правилу оформляется в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом) выполнять дополнительные услуги за плату, а потребитель вправе

отказаться от оплаты таких услуг. Если же они были оплачены, то потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы, при этом убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме (см. п.п. 2 и 3 ст.16 Закона № 2300-1)).

То же самое относится к п.п. 9 и 15 ч.9 ст.5 Закона № 353-ФЗ относительно указания в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), которые сами по себе во всех случаях должны согласовываться кредитором и заемщиком индивидуально, на «необходимость» заключения заемщиком «иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита (займа)», и согласия на получение иных услуг, оказываемых кредитором заемщику за отдельную плату, необходимых для заключения договора потребительского кредита (займа).

Соответственно нормы ст. 7 Закона № 353-ФЗ, непосредственно упоминающие страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора (на практике это могут быть и иные виды страхования), как возможную «сопутствующую» услугу в дополнение к договору потребительского кредита (займа), подразумевают заключение заемщиком договора страхования, в том числе в целях обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа), исключительно на добровольных началах, т.е. своей волей и в своем интересе.

Только при бесспорном и документально подтвержденном соблюдении данного условия возникшее при посредничестве банка - кредитора в силу соответствующего договора страхования правоотношение со страховщиком будет иметь признаки самостоятельной гражданско - правовой сделки и не считаться навязанной банком «услугой», что позволит исключить применение по отношению к ней и к кредитору - стороне договора потребительского кредита (займа) положений ст. 16 Закона № 2300-1.

Однако часто случаются и такие истории. В адрес Уполномоченного обратилась с жалобой гр. Д. (№ 481-14 от 15.05.2014). При заключении кредитного договора она подписала заявления о заключении с ней дополнительных договоров страхования (личного и от потери работы). В текстах заявлений было отражено, что гр. Д. проинформирована о добровольности страхования, наличие которого не влияет на принятие банком решения о предоставлении кредита, и согласна на уплату страховых взносов.

Однако фактически клиентка подписала договора, даже не прочитав их («Сотрудница банка предложила мне подробно ознакомиться с правилами страхования, но я доверительно поставила подписи в указанных сотрудницей банка местах; подписала ошибочно, неправильно поняла условия страхования»). В результате, при подаче иска к банку и страховым организациям о признании недействительными договоров страхования суд принял решение не в ее пользу.

**3) оформление кредитной карты как обязательное приложение к «зарплатной» или «пенсионной» карте.**

В 2011-2013 гг. в адрес Уполномоченного по правам человека в Калужской области поступали жалобы граждан, которым сотрудники отделений Сбербанка России настойчиво навязывали оформление кредитных

карт при оформлении гражданами пластиковых карт на получение заработных плат или пенсий (1229-13 от 30.12.2013 и др.). При этом граждане не только не проявляли инициативу насчет оформления кредита, но и пытались отказаться от навязываемой услуги, однако сотрудники банка либо были очень навязчивы в рекламе достоинств кредитных карт либо просто предлагали поставить подпись в заявлении о ее получении, предлагая ознакомиться с условиями кредитования дома.

**2. Не предоставление необходимой и достоверной информации об оказываемых финансовых услугах (информации о размере кредита, о полной стоимости кредита, суммах образовавшейся задолженности, суммах неустойки и др.). Введение в заблуждение потребителей о правовой сущности заключаемых договоров.**

Право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона № 2300-1, ст. 5 Закона № 353-ФЗ).

Кредитная организация обязана иметь вывеску с указанием фирменного наименования своей организации, места ее нахождения (адресе), режима работы (п. 1 ст. 9 Закона № 2300-1) и указывать всю эту информацию в договоре.

В ст. 5 Закона № 353-ФЗ дан перечень сведений, которые содержат информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа), и должны быть размещены кредитором в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

К такой информации, в том числе, относятся: подробная информация о кредиторе, сведения о размере кредита, полной сумме, подлежащей выплате потребителем, и графике погашения этой суммы.

Теперь заемщик вправе бесплатно один раз в месяц получить информацию о размере текущей задолженности, дате и размерах произведенных и предстоящих платежей и иных сведениях, указанных в договоре потребительского кредита.

Однако, по мнению Роспотребнадзора, не очевидной, в том числе с точки зрения оптимальной и эффективной реализации права потребителей на информацию, выглядит предлагаемая замена обязательного исполнения минимально простого и доступного для понимания «правила трех информаций» из пункта 2 статьи 10 Закона № 2300-1 на более чем два десятка видов обязательной информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа), перечисленных в статье 5 Закона № 353-ФЗ, надлежащее восприятие которой многими потенциальными заемщиками заведомо маловероятно, что будет создавать реальные условия для злоупотребления их доверием со стороны кредиторов - профессиональных участников финансового рынка.

К тому же обеспечение соблюдения предлагаемых требований к новому набору информации вызовет неизбежные дополнительные издержки у соответствующих хозяйствующих субъектов, которые они, скорее всего, переложат на заемщиков.

Согласно правовой позиции Роспотребнадзора использование в договоре специальных терминов без раскрытия их содержания является введением в заблуждение.

Следует иметь в виду, что согласно положениям статьи 178 Гражданского кодекса Российской Федерации может быть признана судом недействительной «сделка, совершенная под влиянием заблуждения, имеющего существенное значение». При этом существенное значение имеет заблуждение относительно природы сделки либо тождества или таких качеств ее предмета, которые значительно снижают возможности его использования по назначению. В этой связи отдельное внимание следует обратить на случаи возможного введения граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специальных терминов (например, «аннуитетные платежи») без раскрытия их содержания.

Один из элементов системы информированности заемщиков банков - определение полной стоимости кредита.

До 1.07.2014 года к Уполномоченному на прием зачастую приходили с жалобами граждане, которые только после подписания кредитного договора и выплаты значительной суммы денежных средств, узнали, что полная стоимость кредита значительно больше той, которую они планировали погашать.

С 1.07.2014 в соответствии со ст. 6 Закона № 353-ФЗ полная стоимость потребительского кредита (займа) размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора потребительского кредита (займа) перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа), и наносится прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта. Площадь квадратной рамки должна составлять не менее чем пять процентов площади первой страницы договора потребительского кредита (займа).

К сожалению, полная стоимость кредита, рассчитываемая в соответствии со ст. 6 Закона № 353-ФЗ по формуле, чья экономическая сущность ясна и необходима только специалистам в области банковского права и банковской деятельности, на практике не идентична «полной сумме, подлежащей выплате потребителем» (то же самое касается термина «процент годовых», определение которого отсутствует не только в Законе № 353-ФЗ, но и в действующих положениях Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности», в Законе № 2300-1 и ГК РФ).

Таким образом, несмотря на вышеуказанное правовое регулирование, введенное с 1.07.2014 года Законом № 353-ФЗ, возможность введения в заблуждение гражданина (относительно необходимости или обязанности оказания сопутствующих услуг) при заключении договора кредитования на индивидуальных условиях сохранилась, что может повлечь ограничение его свободы в договоре.

Особо обращает на себя внимание факт полного отсутствия в Законе № 353-ФЗ каких-либо императивных норм об ответственности кредиторов перед заемщиками (видах, основаниях, размерах такой ответственности), в частности за не предоставление (несвоевременное предоставление) соответствующей информации из числа обязательной и т.д.

В адрес Уполномоченного по правам человека в Калужской области и в Управления Роспотребнадзора по Калужской области в 2011- 2013 гг. поступали жалобы на навязанные обманным путем кредиты на покупку косметических брендов Dsheli и Mon Platin, реализующих свою продукцию при проведении демонстрационных бесплатных процедур.

Израильский косметический бренд «Mon Platin» появился на рынке в 2008 году. В России компания начала свою деятельность в 2010 году. Более 4-х лет компания проводит реализацию своей косметической продукции на основе бесплатного приглашения на спа-процедуры, вследствие которой производится заключение договора на покупку продукции с возможностью оплаты как наличными, так и кредитными средствами.

В России насчитывается несколько тысяч человек, пострадавших от деятельности подобных компаний. Средний размер кредита за косметику составляет от 60 тыс. до 280 тыс. рублей. Интернет полон криками о помощи людей, которые под психологическим воздействием специалистов этой скандальной фирмы купили косметики на огромные суммы, и сами не понимают, как и зачем они это сделали.

Клиента приглашают на бесплатную процедуру и уже там навязывают наборы дорогостоящей косметики. Завлекают клиентов компании по-всякому: обзвонами, подходами на улице, знакомствами в соцсетях. По мнению психологов, в зоне риска – взрослые, выросшие из послушных детей, которые не могут отказать другим. Сотрудники компании перед прохождением процедуры потребителя просят обязательно предъявить паспорт, объясняя данную просьбу необходимостью удостовериться в личности, т.к. процедура проводится строго индивидуально (как вариант, в качестве подарка от «тайного дарителя») и с учётом возраста клиентки. На самом деле пока клиентка проходит промо-процедуру - оформляется кредитный договор. Кредиты под «грабительские проценты» и при минимальном количестве документов оформляются кредитными инспекторами очень быстро при использовании под воздействием комплекса факторов (расслабляющая музыка, необычные запахи, травяные чаи).

Не обошел стороной этот агрессивный маркетинг и Калужскую область.

Деятельность калужского салона красоты под названием «Mon Platin» вызвала массовые жалобы калужан. Только в Роспотребнадзор в 2015 году поступило 5 обращений в письменном виде и множество устных жалоб.

По мнению граждан, их вводят в заблуждение при подписании кредитного договора, и они в этот момент не осознают, что делают; кроме того, жалуются на отсутствие состава продукции на русском языке, на появление аллергии после применения кремов; на отказ продавца в расторжении договора купли-продажи.

По всем обращениям в рамках полномочий службы, потребителям давались разъяснения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей. Две жалобы послужили основанием для проведения проверок Роспотребнадзора, при которых были выявлены нарушения прав потребителей на получение достоверной информации о цене товара, в договорах розничной купли-продажи, заключенных с потребителями, указана цена товара вместе с процентами по кредитному договору, отсутствует конкретная цена товара.

Потребителям косметики «DeSheli» не предоставлялась полная информация об условиях кредитования в т.ч. о полной стоимости кредита, подразумевающей выплату процентов. Наборы парфюмерно-косметических средств «DeSheli» не содержат информации на русском языке.

Разрешение поставленных в обращениях граждан вопросов о содействии в возврате денег за купленный товар невозможно в рамках компетенции Роспотребнадзора, отмечает служба, поскольку такими полномочиями обладают исключительно судебные органы.

Действительно, аннулировать подписанные кредитные обязательства перед банком сложно, вернуть косметику практически нельзя. Единственный выход – не доверять таким консультантам и не подписывать никаких документов. Также в Роспотребнадзоре советуют быть бдительными и не платить денег так называемым «защитникам пострадавших клиентов», компаниям, которые обещают вернуть кредитные деньги за отдельную плату.

Кроме того, Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Письмо от 14.04.2014 № 01И- 517/14) сообщила о выявлении территориальным органом Росздравнадзора по Волгоградской области незарегистрированного медицинского изделия: «Электроприбор (аппарат) для массажа «Cleartone», торговой марки Desheli, мод. «ZHF-СМ-А», производства Shenzhen Goodwind Technology Development Co., Ltd, Китай, импортируемый ООО «Тел-Мелакс Импорт», г. Москва. В связи с этим Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения поручила территориальным органам Росздравнадзора провести проверку наличия в обращении указанных медицинских изделий, в установленном порядке провести мероприятия по предотвращению обращения на территории Российской Федерации незарегистрированных медицинских изделий и о результатах проинформировать соответствующий территориальный орган Росздравнадзора.

### **3. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством о защите прав потребителей.**

В связи с активным развитием банковской сферы, внедрением новых предложений и услуг расширяется круг правоотношений, участниками которых становятся потребители. Соответственно возрастает роль законодательства о защите прав потребителей и необходимость соблюдения его положений всеми участниками.

Споры в данной сфере затрагивают практически все банковские услуги и могут возникать из договоров банковского вклада, банковского счета, и самое распространенное - из кредитных договоров.

Согласно положениям п. 1 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

За включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, предусмотрена административная ответственность в соответствии с ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

По информации Управления Роспотребнадзора по Калужской области о проведенных с 01.01.2013 по 31.05.2013 мероприятиях в сфере

потребительского кредитования на территории Калужской области были установлены следующие нарушения.

В ходе плановой проверки КБ «БФГ-Кредит» (ООО) установлены нарушения: не доведение на вывеске предприятия информации об адресе (место нахождения) и включение в договор банковского вклада условий, ущемляющих права потребителей: право банка на одностороннее изменение договора и альтернативной подсудности (в адрес КБ «БФГ-Кредит» (ООО) направлено извещение на составление протокола по ч.1, 2 ст.14.8 КоАП РФ, вынесено постановление о назначении административного штрафа в размере 10,0 тыс.рублей). В ходе плановой проверки ОАО «МДМ Банк» установлено включение условий в кредитный договор, ущемляющих права потребителей, а именно: право банка на одностороннее изменение очередности уплаты и погашения задолженности установленную кредитным договором (направлено извещение о приглашении на составление протокола по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

**1) невыгодный для заемщика порядок погашения задолженности**

Изменение банком установленной Гражданским кодексом Российской Федерации очередности погашения заемщиком денежного обязательства включено в типовые формы договоров во многих кредитных организациях.

В соответствии со статьей 319 ГК РФ сумма произведенного платежа, недостаточная для исполнения денежного обязательства полностью, при отсутствии иного соглашения погашает, прежде всего, издержки кредитора по получению исполнения, затем - проценты, а в оставшейся части - основную сумму долга.

При этом под издержками кредитора по получению исполнения понимаются платежи, которые он обязан совершить в связи с принудительной реализацией своего требования к должнику (так, например, сумма уплаченной кредитором государственной пошлины), а под процентами - проценты за пользование кредитом, подлежащие уплате по договору.

Однако, предусмотренная п. 20 ст. 5 Закона № 353-ФЗ очередность погашения задолженности должника перед кредитором, а также применение неустойки, при нарушении денежного обязательства, противоречат действующему Гражданскому кодексу РФ.

Вопреки требованиям ст. 319 ГК РФ Законом № 353-ФЗ предусмотрен иной порядок очередности погашения задолженности, который ведет к денежным переплатам со стороны заемщика по кредитному договору.

Предусмотренный Законом № 353-ФЗ порядок погашения денежного обязательства по потребительскому кредиту:

- 1) задолженность по процентам;
- 2) задолженность по основному долгу;
- 3) неустойку (штраф, пеня) в размере, определенном в соответствии с частью 21 настоящей статьи;
- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) иные платежи, предусмотренные законодательством РФ о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита (займа).

По смыслу установленного порядка зачисления платежей, очевидным является то, что погашению процентов за пользование суммой кредита и сумме основного долга предшествует погашение задолженности и неустойки.

Как видно, данный порядок противоречит ст. 319 ГК РФ в части очередности погашения требований по денежному обязательству и составу такого платежа.

Нарушение порядка очередности погашения требований по денежному обязательству, применение нескольких мер гражданской ответственности по одному денежному обязательству, как предполагается, ведет к росту закрединанности населения, что в свою очередь увеличивает процент инфляции.

Следует иметь в виду, что соглашением сторон может быть изменен порядок погашения только тех требований, которые названы в статье 319 Кодекса (например, стороны вправе установить, что при недостаточности платежа обязательство должника по уплате процентов погашается после основной суммы долга).

Соглашение, предусматривающее, иной порядок погашения задолженности, противоречит смыслу ст. 319 ГК РФ и является ничтожным, что подтверждается информационным письмом Президиума ВАС РФ от 20 октября 2010 г. № 141 «О некоторых вопросах применения положений ст. 319 ГК РФ».

Во избежание противоречий применения норм Гражданского кодекса РФ и Федерального закона № 353-ФЗ от 21 декабря 2013 года в части применения порядка очередности погашения денежного обязательства, в Государственную Думу РФ был внесен законопроект, которым предлагается привести нормы Федерального закона в соответствие с Гражданским кодексом РФ. Данный законопроект будет рассмотрен на осенней сессии 2015 года.

## **2) одностороннее изменение банком условий кредитного договора**

До 1.01.2014 года обычным явлением было увеличение кредитором в одностороннем порядке постоянной процентной ставки, платы за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа).

Теперь в соответствии с ч.16 ст. 5 Закона № 353-ФЗ кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа). При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Однако если кредит выдан с применением переменной процентной ставки, то кредитор обязан уведомить заемщика об изменении переменной процентной ставки, в расчет которой включается значение переменной величины, не позднее семи дней с начала периода кредитования, в течение которого будет применяться измененная переменная процентная ставка, и довести до заемщика информацию о полной стоимости кредита (займа), рассчитанной исходя из изменившегося значения переменной величины, а также об изменении в графике платежей по договору потребительского кредита (займа) (если он ранее предоставлялся заемщику) способом, предусмотренным договором потребительского кредита (займа).

При изменении размера предстоящих платежей по договору потребительского кредита (займа) кредитор направляет заемщику обновленный график платежей по договору потребительского кредита (займа) (если он ранее предоставлялся заемщику) в порядке, установленном этим договором.

### **3) включение в кредитный договор условия о том, что все споры рассматриваются в суде по месту нахождения банка**

До 1.07.2014 года практика банков включать в кредитные договоры условия о том, что все споры банка с заемщиком-гражданином должны рассматриваться только судом по месту нахождения банка, вынуждала Роспотребнадзор выступать на стороне заемщиков и предъявлять иски в их защиту.

Роспотребнадзор доказывал, что в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1 иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту нахождения организации, месту жительства или пребывания истца, месту заключения или исполнения договора. При этом право выбора суда, в который будет подан иск, принадлежит истцу.

Закон о потребительском кредите устанавливает, что иски заемщика к кредитору о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Индивидуальными условиями договора потребительского кредита территориальная подсудность спора по иску кредитора к заемщику может быть изменена за исключением случаев, установленных федеральными законами. В этом случае стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску кредитора, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика или по месту получения заемщиком оферты.

### **4) условие о запрете на досрочное погашение кредита**

Согласно правовой позиции Роспотребнадзора действия заемщика-потребителя по досрочному возвращению кредита с согласия заимодавца по определению не могут свидетельствовать о неисполнении или ненадлежащем исполнении соответствующего обязательства и, следовательно, не могут повлечь ответственности потребителя-заемщика за надлежащее исполнение кредитного договора в части реализации соответствующего права заемщика на досрочное возвращение кредита с согласия заимодавца.

Поэтому включение в договор условий об ответственности потребителя-заемщика за надлежащее исполнение кредитного договора (в части реализации соответствующего права заемщика на досрочное возвращение кредита с согласия заимодавца) нарушает правила, установленные взаимосвязанными положениями п. 2 ст. 810 и п. 2 ст. 819 ГК РФ.

Характерным примером проверок Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области до 1.07.2014 года являлся следующий пример.

В адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области поступило заявление потребителя по вопросу включения в кредитный договор ОАО «Сбербанк России» условий о запрете в течение 3 месяцев на досрочное погашение кредита. В ходе проведения административного расследования вышеуказанные нарушения подтвердились.

Так, пунктом 3.8. кредитного договора, заключенного ОАО «Сбербанк России» с потребителем предусмотрено, что «договором устанавливается период сроком на 3 (три) месяца с даты, следующей за датой выдачи кредита, в течение которого заемщику запрещено производить досрочное погашение кредита».

Согласно статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Следовательно, включение в договор № 2888308 от 26.01.2011 г. условия: «договором устанавливается период сроком на 3 (три) месяца с даты, следующей за датой выдачи кредита, в течение которого заемщику запрещено производить досрочное погашение кредита» является нарушением прав потребителей.

В соответствии с пунктом 1 статьи 408 ГК РФ обязательство может быть прекращено, в том числе, надлежащим исполнением, что для кредитного договора означает возвращение займодавцу всей суммы займа.

Следовательно, запрет на досрочный возврат полученных в кредит денежных средств, свидетельствует для заемщика о невозможности отказаться от исполнения договора, чем нарушает его права.

За допущенные нарушения в адрес ОАО «Сбербанк России» вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях в виде штрафа.

С 1 июля 2014 года Закон № 353-ФЗ позволяет заемщику в течение четырнадцати календарных дней с даты получения кредита вернуть всю сумму полученного кредита без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования. А при оформлении кредита на определенные цели можно будет досрочно вернуть кредитору в течение тридцати календарных дней с даты получения всю сумму кредита или ее часть, причем без предварительного уведомления банка, но проценты за фактический срок пользования кредитом необходимо будет уплатить.

#### **5) обязанность заемщика получить сведения о размере последнего платежа до его совершения**

Условие кредитного договора о возложении на гражданина-заемщика обязанности получать сведения о размере последнего платежа до его совершения ущемляет права потребителей.

В силу ст. 10 Закона № 2300-1 обязанность по доведению до граждан сведений об оказываемых финансовых услугах, графике платежей возложена на банк. Соответственно именно кредитная организация должна предоставлять

сведения о графике платежей. Гражданину может быть лишь рекомендовано получить сведения, возлагать же на него соответствующие обязанности и риски банк не вправе.

**б) обязанность заемщика предоставить в банк сведения о наличии счетах в иных организациях после заключения кредитного договора**

Из судебной практики (Постановление ФАС Дальневосточного округа от 21.11.2011 № Ф03-5751/2011 по делу № А37-1329/2010, Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 10.09.2014 по делу № А17-7004/2013, Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 22.03.2013 по делу № А29-5098/2012) сформировался следующий вывод: возложение на заемщика обязанности предоставлять информацию о своем финансовом положении, в том числе о финансовых обязательствах, счетах, открытых в других кредитных организациях, а также иных сведениях, после заключения кредитного договора является нарушением прав потребителей.

Типовые кредитные договора многих банков содержали условия, в соответствии с которыми заемщик обязуется в течение всего срока действия договора не позднее пяти рабочих дней со дня наступления события информировать кредитора о полученных у третьих лиц кредитах и займах, предоставленных залогах, о выданных поручительствах и гарантиях в пользу третьих лиц с обязательным представлением копий соответствующих договоров, о любых изменениях сведений, представленных заемщиком при заключении договора, а также при возникновении или изменении любых обстоятельств, способных повлиять на выполнение заемщиком обязательств по договору. В случае неисполнения вышеуказанных условий договора предусмотрена ответственность в виде неустойки (штрафа).

Указанные условия Управление Роспотребнадзора расценило как несоответствующие требованиям Закона о защите прав потребителей и нарушающие права заемщика на сохранение информации, составляющей банковскую тайну.

Суды не согласились с выводом Управления Роспотребнадзора о нарушении банковской тайны, но усмотрели в вышеуказанных положениях Типовых форм договоров ущемление права потребителя.

Согласно части 1 статьи 1 Закона о защите прав потребителей отношения в области защиты прав потребителей регулируются помимо указанного закона Гражданским кодексом Российской Федерации, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными актами Российской Федерации.

В соответствии с частью 1 статьи 821 Гражданского кодекса Российской Федерации кредитор вправе отказаться от предоставления заемщику предусмотренного кредитным договором кредита полностью или частично при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленная заемщику сумма не будет возвращена в срок. Следовательно, до заключения кредитного договора кредитор вправе запросить у заемщика всю необходимую информацию о финансовом положении заемщика, в том числе о его финансовых обязательствах.

Таким образом, проверка банком сведений о финансовом положении заемщика, в том числе и о его финансовых обязательствах, осуществляется до заключения кредитного договора. Законодательством не предусмотрено ни

обязанности заемщика предоставлять соответствующую информацию после заключения кредитного договора, ни права банковской организации применять финансовые санкции (неустойку, штраф) за не предоставление заемщиком информации после заключения договора.

#### **7) ограничение ответственности банка по кредитному договору перед потребителем**

Условия кредитного договора об освобождении банка от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по кредитному договору, не предусмотренные п. 3 ст. 401 ГК РФ (непреодолимая сила) и п. 5 ст. 14 Закона № 2300-1 (нарушение потребителем правил оказания услуг), ущемляют права потребителей.

На практике банки включали в типовые формы кредитных договоров условие об освобождении банка от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед гражданами-заемщиками, с которыми банком заключены кредитные договоры, если надлежащее исполнение данных обязательств оказалось невозможным из-за решений, действий или актов органов государственной власти, препятствующих или существенно затрудняющих осуществление банком его деятельности как кредитного учреждения и/или препятствующих исполнению банком его обязательств перед клиентами и контрагентами.

А также в типовые формы кредитных договоров включалось условие об освобождении банка от ответственности перед клиентом за убытки, возникшие у последнего вследствие исполнения платежных поручений либо иных предусмотренных законодательством Российской Федерации распоряжений о перечислении (выдаче) денежных средств со счета, подписанных лицами, неуполномоченными распоряжаться денежными средствами на счете (поддельные документы), в тех случаях, когда указанные документы оформлены таким образом, что банк визуально, без применения специальных приборов не смог установить факта несоответствия подписей на переданном в банк платежном документе (ином распоряжении) образцам подписей уполномоченных лиц, содержащихся в карточке ф. 0401026, и этот факт несоответствия мог быть установлен только путем проведения специальной экспертизы.

Согласно п. 5 ст. 14 Закона № 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

В силу п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

К таким обстоятельствам не могут быть безусловно отнесены решения, действия, акты органов государственной власти; распоряжения (платежные поручения), оформленные лицами, неуполномоченными распоряжаться денежными средствами на счете.

#### **4. Нарушение банковской тайны и персональных данных**

В Аппарат Уполномоченного по правам человека в Калужской области регулярно на личных приемах обращались граждане (субъекты персональных данных) по вопросам правомерности действий сотрудников кредитных организаций - банков, коллекторских агентств.

Зачастую в своих обращениях граждане указывали, что сотрудники банков, коллекторских агентств распространяют персональные данные в нарушение норм Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также распространяют информацию, которая составляет банковскую тайну.

Например, сотрудники банков, коллекторских агентств оставляли в подъезде дома записки или уведомления без конвертов, просто воткнув в дверь, либо передавали их соседям, при том, что данные письма содержали персональные данные клиента, а именно: ФИО, адрес клиента, номер телефона. Кроме того, такие письма содержали информацию, которая составляет банковскую тайну, а именно: номер кредитного договора, размер задолженности, номер текущего счета, открытый на имя клиента в банке, информацию по платежам и другое.

Очень часто клиенты обращались с жалобами на то, что сотрудники банков, коллекторских агентств звонят по месту работы клиентов на телефоны работодателя, либо приезжают на работу. При этом как в телефонном разговоре, так и при личном посещении места работы до работодателя в лице директора, бухгалтера и до иных сотрудников доводилась информация, также содержащая в себе персональные данные и банковскую тайну.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» персональные данные - это любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных. При этом обработка персональных данных - это любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Согласно ст. 26 ФЗ «О банках и банковской деятельности» кредитная организация, Банк России, организация, осуществляющая функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, о счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону.

Таким образом, информацию о банке, о номере договора, номере банковского счета и тем более о размере задолженности перед банком вполне можно отнести к той информации, которая составляет банковскую тайну, а также личную информацию.

Кроме того, обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Соответственно распространение такой информации в подъезде многоквартирного дома является нарушением действующего законодательства со стороны банка.

В соответствии со ст.12 Закона № 353-ФЗ при уступке прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) кредитор вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского кредита (займа), в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Лицо, которому были уступлены права (требования) по договору потребительского кредита (займа), обязано хранить ставшую ему известной в связи с уступкой прав (требований) банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, персональные данные, обеспечивать конфиденциальность и безопасность указанных данных и несет ответственность за их разглашение.

Роспотребнадзор России полагает, что вышеизложенное закрепление в Законе № 353-ФЗ ничем не ограниченное право кредитора осуществлять уступку прав (требований) по договорам потребительского кредита (займа) любым третьим лицам и привело к нарушениям банковской тайны и персональных данных потребителей. «Ничем не оправданна и не соответствует интересам заемщиков, как заведомо более слабых субъектов гражданских правоотношений, радикальная либерализация в подходе к вопросу сохранения банковской тайны с точки зрения перечня лиц, допускаемого к ней».

Между тем, банк, исходя из нормы, закрепленной в статье 26 «Банковская тайна» Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности», обязан гарантировать «тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов», что делает невозможным соответствующую уступку права требования по обязательствам, возникшим между банком и гражданином-потребителем, третьему лицу (в частности, «коллекторам») без нарушения названного законоположения. Кроме того, в данном случае кредитная организация определенно допускает нарушение и пункта 1 статьи 857 ГК РФ, согласно которому «банк гарантирует тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте», тем более, что связанная с этим перемена лица в обязательстве помимо прочего (если она состоялась) не будет позволять должнику реализовать свое право на выдвижение против требования нового кредитора (не являющегося исполнителем финансовой услуги и не обладающего специальной правоспособностью кредитной организации) возражений, которые он имел (мог иметь) против первоначального кредитора - банка (статья 386 ГК РФ).

Из устных обращений за консультациями в Аппарат Уполномоченного по правам человека в Калужской области стало известно об еще одной

распространенной в настоящее время схеме нарушений персональных данных организациями, выдавшими кредит и коллекторскими агентствами.

При оформлении кредитов зачастую заемщики могут указать в качестве контактного лица любого знакомого, оставив его телефон или домашний адрес, либо указать в качестве места своего проживания любой домашний адрес. При этом указанные ими сведения вообще не проверяются, что в дальнейшем приводит к нарушению прав добропорядочных граждан, которые не в курсе взятых на себя заемщиком обязательств по кредиту либо вообще не знакомых с ним.

Эти добропорядочные граждане вынуждены оправдываться перед сотрудниками организаций, выдавших кредит другим лицам, или перед сотрудниками коллекторских агентств, которые «осаждают» их телефонными звонками, смс-уведомлениями и почтовой корреспонденцией. При этом объяснения граждан о том, что они указаны в качестве контактных лиц при оформлении кредита без их согласия либо о том, что им неизвестен заемщик или его местонахождение, в расчет не берутся.

Квалификация действий по распространению персональных данных как нарушения прав субъектов персональных данных, предъявление требований о принятии мер по устранению нарушений и направление материалов в органы прокуратуры относится к компетенции Роскомнадзора.

По информации Управления Роскомнадзора по Калужской области количество обращений граждан с жалобами на возможные факты нарушений положений Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при передаче банками, кредитными организациями сведений о клиентах (должниках) коллекторским агентствам в 2014-2015 годах увеличилось. Большое количество обращений в указанной сфере поступает, прежде всего, от лиц, не являющимися клиентами банка, на номера телефонов которых осуществляются звонки с целью информирования третьих лиц (должников) об имеющейся задолженности. В случаях поступления обращений от лиц, которые являются клиентами кредитных организаций (должниками), после получения необходимой для рассмотрения обращения информации Управлением осуществляется проверка соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при обработке персональных данных клиента и законности передачи таких данных третьим лицам (коллекторским агентствам). При выявлении нарушений законодательства материалы обращений направляются в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении за нарушение порядка обработки персональных данных (ст. 13.11 КоАП РФ).

#### **5. Неправомерные действия сотрудников коллекторских агентств**

В начале 2015 года выросло количество просроченных кредитов и обозначился значительный рост спроса на услуги коллекторских агентств. Согласно данным ЦБ РФ, объем просроченных кредитов сейчас находится на максимальном уровне с конца 2010 года. Аналитики связывают резкое падение платежеспособности россиян с нестабильной ситуацией в экономике страны, ростом безработицы и уменьшением доходов населения.

Кроме того, в связи с низким доходом населения и начавшей свой рост безработицей увеличился объем просроченной задолженности за

коммунальные услуги. В свою очередь, ресурсоснабжающие организации также начали активно сотрудничать с коллекторскими агентствами.

Деятельность по взысканию задолженности определяется Гражданским кодексом, Законом о защите персональных данных, Законом о банках и банковской деятельности, Законом о потребительском кредите (займе), а также рядом других нормативных актов.

До 1.01.2014 года в адрес Уполномоченного регулярно поступали жалобы на агрессивные методы работы сотрудников коллекторских агентств, вплоть до неправомерных действий (угроз, звонки в ранее и позднее время на домашние телефоны, оскорбления) (№ 1415 от 27.10.2011, № 542 от 10.07.2013, № 78 от 29.01.2014 и др.).

Теперь незаконные методы давления на должников, включая звонки на работу и домой в любое время, запрещены Законом № 353-ФЗ.

Способы взаимодействия с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору потребительского кредита (займа), по инициативе кредитора и (или) лица, осуществляющего деятельность по возврату задолженности, теперь урегулированы статьей 15 Закона № 353-ФЗ и значительно ограничены.

Закон № 353-ФЗ регулирует деятельность коллекторов, запрещая им непосредственное взаимодействие с должником по месту его жительства или отправку ему СМС в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени.

Однако и Закон № 353-ФЗ, вступивший в силу с 1.07.2014, содержит некоторые неясности. Так, например, в индивидуальных условиях договора допускается предусмотреть как запрет, так и возможность уступки банком права требования к заемщику третьим лицам. Но к этим третьим лицам Закон не предъявляет никаких требований, что позволяет осуществить такую уступку любым лицам вне зависимости от наличия у них банковской лицензии.

Действующие на рынке крупные коллекторские агентства создали Национальную ассоциацию профессиональных коллекторских агентств (НАПКА). Был разработан Кодекс этики НАПКА, в мае 2008 г. большинство участников рынка приняли Хартию профессиональных коллекторских агентств. В мае 2013 г. вступил в силу Кодекс этики и стандарты работы с просроченной задолженностью на рынке микрофинансовых организаций (МФО), который также был разработан по инициативе и при активном участии НАПКА. В марте 2015 года Национальный совет при Президенте РФ по профессиональным квалификациям утвердил профстандарт «специалиста по коллекторской деятельности», инициатором по включению которого является НАПКА. Принятый стандарт должен послужить основой для саморегулирования рынка и будет способствовать защите прав потребителей финансовых услуг.

Случаи действительно грубого нарушения методов работы коллекторов очень редки, и все они допускаются непрофессиональными и, как правило, мелкими компаниями.

Так, по информации с сайта Управления МВД России по Калужской области, в 2015 году отделом организации дознания УМВД России по Калужской области закончено расследование уголовного дела по факту

причинения вреда здоровью средней тяжести и нанесения побоев супружеской паре из Калуги. Обвиняемым по делу проходит персональный менеджер кредитной организации, выдающей займы населению.

В ходе расследования было установлено, что сын потерпевших оформил в финансовой организации кредит на сумму 15 тысяч рублей. На протяжении трёх месяцев мужчина оплачивал кредит в установленном порядке. Но потом в связи с увольнением у него возникли финансовые трудности, в связи с чем были пропущены платежи за три недели.

Чтобы оплатить долг сына семья решила взять кредит в другом банке и погасить задолженность. Но деньги им сразу не выдали, о чем мать уведомила менеджера кредитной организации, заплатив предварительно тысячу рублей.

Однако представители кредитной организации в вечернее время явились к должнику домой. Родители попытались объяснить, что уже внесли часть денег в счет погашения долга. Однако визитёры потребовали немедленно отдать деньги.

В ходе возникшего конфликта один из представителей кредитора избил потерпевшего, как оказалось впоследствии, сломав ему челюсть. Жена закричала, пытаясь защитить мужа, но тоже получила удар локтём в живот. Ситуацию усугубляет тот факт, что женщина находилась на втором месяце беременности, о чем ранее говорила сотрудникам кредитной организации.

В ходе расследования полицейские дознаватели установили личность избившего супругов мужчины. Им оказался ранее неоднократно судимый житель Калуги 1990 года рождения. В кредитной организации он работал персональным менеджером. Гражданину предъявлено обвинение в совершении преступлений, предусмотренных частью 1 статьи 112 УК РФ (Умышленное причинение средней тяжести вреда здоровью) и частью 1 статьи 116 УК РФ (Побои).

## **6. Мошенничество в сфере потребительского кредитования**

Сегодня как никогда процветает банковское мошенничество. Схемы различны.

Одна из них: берут паспорт у человека, обещают устроить его на работу, оформляют на его имя кредит, причём, нередко человек сам приходит в банк, получает банковскую карточку и передаёт её преступникам. Жертву убеждают в том, что она не будет иметь к кредиту никакого отношения, и что его данные завтра исчезнут из банковской базы. Человек получает за это вознаграждение от 500 до 5 тыс. рублей, а через 2 месяца к нему приходят судебные приставы. Тогда пенсионер пишет заявление, что пострадал от неизвестных лиц, хотя сам при этом является соучастником преступления, ведь он шёл на поводу у преступников, давал свои данные, получал в банке карточку, передавал её мошенникам, получал вознаграждение. В этом случае возбуждается два уголовных дела – на неизвестных лиц и на «пострадавшего», которому, как правило, грозит условная мера наказания.

Как правило, виды мошенничества в сфере потребительского кредитования «поставлены на поток». Так, по информации с сайта Управления МВД России по Калужской области (от 06.04.2015), в Калуге полицейские пресекли деятельность группы, занимавшейся мошенничеством в сфере кредитования.

Следственным отделом СУ УМВД России по г. Калуге направлено в суд уголовное дело, возбужденное по факту хищения денежных средств, принадлежащих кредитной организации, путем предоставления заведомо ложных и недостоверных сведений.

Как установлено следствием, четверо жителей Московской области, являющиеся родственниками, в августе – сентябре 2013 года находились на территории города Калуги. От случайных знакомых они узнали о возможности приобретения в одном из калужских автосалонов автомобиля в кредит, с минимальным пакетом документов и небольшим первоначальным взносом. Злоумышленники решили воспользоваться данной услугой, заранее не планируя погашать полученные кредиты.

Выбрав в автосалоне понравившиеся автомобили, три из которых марки ВАЗ-211440, один – ВАЗ 217030, они обратились к специалисту по кредитованию. При оформлении заявки каждый из них, не являясь официально трудоустроенным, указал несуществующие место работы и размер дохода. После одобрения кредитов банком, заплатив первоначальные взносы в размере от 43 до 72 тысяч рублей, мошенники получили в собственность четыре автомобиля. Однако уже в течение месяца после этого злоумышленники их продали. Вырученные деньги потратили на свои нужды, не выполнив долговые обязательства. В результате банку был причинен ущерб на сумму более миллиона рублей.

В ходе предварительного следствия были задержаны трое участников преступной группировки: 38-летний мужчина, его 42-летняя жена и ее 25-летняя племянница. Еще одному подозреваемому, 23-летнему сыну задержанного, удалось скрыться. Материалы уголовного дела в отношении него выделены в отдельное производство, розыск продолжается. Троим задержанным предъявлено обвинение в совершении преступления, предусмотренного ч. 2 ст. 159.1 Уголовного кодекса РФ («мошенничество в сфере кредитования, совершенное группой лиц по предварительному сговору»). Свою вину они полностью признали и возместили ущерб, причиненный кредитной организации.

В ходе расследования было собрано достаточно доказательств, подтверждающих вину обвиняемых. В связи с амнистией, объявленной к 20-летию Конституции РФ, уголовное преследование в отношении двух женщин было прекращено. Уголовное дело в отношении третьего члена группы с утвержденным прокурором обвинительным заключением направлено в суд.

Также согласно данным, размещенным на сайте пресс-службой УМВД России по Калужской области (от 29.12.2014), сотрудниками УМВД России по г. Калуге раскрыто мошенничество в сфере кредитования.

Полицейские установили, что в ноябре 2013 года 35-летняя калужанка обратилась в один из калужских банков с заявкой на оформление кредита. По правилам банка она указала место работы и ежемесячный доход. Одобрив кредит, банк выдал ей 360 тысяч рублей сроком на пять лет.

Первый ежемесячный платеж в сумме 13300 рублей гражданка внесла в установленный срок. Однако когда пришло время следующего платежа, денег банк не получил. Женщиной заинтересовалась служба безопасности банка. Было проведено внутреннее расследование, в результате которого выяснилось,

что по указанному ею месту работы она никогда не работала и, соответственно, названного дохода не имела. После этого представители банка обратились в полицию.

В ходе расследования полицейские установили, что таким же способом в январе 2014 года подозреваемая обманула еще два банка. Предоставив о себе ложные сведения, она получила у них кредиты на 150 тысяч и 101 тысячу рублей, заведомо не планируя их погашать.

По всем трем фактам отделом дознания УМВД России по г.Калуге возбуждены уголовные дела по части й статьи 159.1 УК РФ (мошенничество в сфере кредитования). Злоумышленница свою вину признала и пояснила, что деньги ей нужны были, чтобы погасить другие долги.

По закону за каждый из эпизодов ей грозит штраф до 120 тысяч рублей, обязательные работы, исправительные работы, ограничение свободы, либо принудительные работы на срок до двух лет, или же арест на срок до четырех месяцев. Кроме того, она должна будет исполнить свои долговые обязательства перед банками.

Распространена схема оформления кредитов по чужим паспортам. Так, полиция Обнинска возбудила уголовное дело в отношении гражданина, пытавшегося взять кредит по чужому паспорту (информация с сайта от 29.05.2014).

Отделом дознания ОМВД России по г. Обнинску возбуждено уголовное дело по части 1 статьи 159 УК РФ (мошенничество). Злоумышленником оказался житель Обнинска 1978 года рождения, который обманым путем попытался оформить кредит по чужому паспорту.

В магазине злоумышленник выбрал 3D телевизор известной марки стоимостью 54 тысячи рублей. На этапе оформления кредитного договора покупатель сообщил менеджеру заведомо ложные сведения о себе, предоставив паспорт на имя другого человека, на три года старше себя. Однако довести свой умысел до конца он не смог. Вызванные на место происшествия сотрудники полиции доставили гражданина в дежурную часть. По его словам, паспорт молодой человек нашёл на улице и попытался воспользоваться документом в корыстных целях. Выплачивать кредит его получатель не собирался.

Иной пример: полицейские Калуги задержали мужчину, пытавшегося оформить кредит по утерянному паспорту (информация с сайта от 28.05.2014).

В дежурную часть УМВД России по городу Калуге поступило сообщение из банка о том, что гражданин пытается оформить кредит по паспорту, который числится утерянным.

Прибывшему наряду вневедомственной сотрудники банка пояснили, что мужчина с женой пожелал оформить кредит на сумму двадцать тысяч рублей и предоставил для этого недействительный документ. Служба охраны банка задержала правонарушителя до приезда полицейских. Супругов доставили в дежурную часть УМВД России для дальнейшего разбирательства.

В апреле 2014 года в Обнинске удалось пресечь получение миллионного кредита по поддельному паспорту. В одном из отделений банка сотрудниками полиции был задержан гражданин, который пытался оформить потребительский кредит на сумму 1 миллион рублей по поддельному паспорту.

Злоумышленником оказался не работающий житель города Жуков Калужской области. 29-летний мужчина переклеил фотографию на чужом

паспорте и предъявил его сотруднику банка. По его словам, документ он нашел еще в 2011 году, и всё это время хранил дома. Но когда понадобились деньги на семейные нужды, молодой человек решил использовать его для совершения преступления.

Сотруднику кредитного отдела банка, которому он передал поддельный документ, паспорт показался подозрительным и он вызвал полицию. Данный гражданин был доставлен в дежурную часть. При проверке паспортных данных с помощью специальных приборов были выявлены следы подделки (вклейка фотографии).

Особые истории приключались с клиентами филиалов ОАО Национальный банк «Траст» не только в Калужской области, но и по всей стране.

Так, в мае 2013 году в адрес Уполномоченного по правам человека в Калужской области обратилась жительница с. Муромцево Бабынинского района Калужской области с жалобой на требования сотрудников Калужского филиала ОАО Национальный банк «Траст» погасить задолженность по кредитной карте в размере 65 тыс. руб. (№ 355-13 уст. от 23.05.2013).

29.09.2011 гр. Щ. оформила кредитную карту с лимитом на сумму в размере 24 тыс. руб., и, воспользовавшись кредитом в марте 2012 года на сумму в размере 9600 руб., сразу же погасила задолженность. С июля 2012 год ей стали поступать смс-уведомления с требованием погасить задолженность в размере 65 тыс. руб., которые она не снимала с карты.

Как выяснилось в процессе следствия и банковской проверки, средства с кредитной карты были сняты наличными фунтами стерлингов Великобритании и долларами США в Лондоне, где заявительница никогда не была. Однако сотрудники Калужского филиала ОАО Национальный банк «Траст» от своих претензий к гр. Щ. не отказались, утверждая, что ею была разглашена информация о карте, так как деньги с карты были сняты корректно путем использования ПИН-кода.

В результате анализа судебной практики Уполномоченному стало известно, что и в других регионах с клиентами, оформившими кредитные карты в ОАО Национальный банк «Траст», происходили те же злоключения.

Так, в 2011 году с кредитной карты, оформленной в филиале ОАО Национальный банк «Траст», жителем г. Мурманска, неустановленными лицами были сняты денежные средства через банк в Египте. Муромчанину удалось отстоять свои права в суде.

Уполномоченным по правам человека в Калужской области было принято решение оказать заявительнице содействие в защите ее интересов в судебном порядке. Судебное разбирательство завершилось в пользу заявительницы: банк отказался от претензий к ней и аннулировал задолженность по ее кредитной карте.

Следует отметить, что совершение преступлений в банковской сфере практически невозможно без участия руководителей или сотрудников самих кредитных учреждений. Вместе с тем доказать причастность и привлечь их к ответственности удается далеко не во всех случаях.

Так, по результатам проведения комплекса оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий в рамках уголовного дела, возбужденного по признакам состава преступления, предусмотренного ч. 4 ст.

159 УК РФ по факту незаконного получения кредитов в особо крупном размере в дополнительном офисе г. Сухиничи ОАО «Россельхозбанк», была задокументирована деятельность организованной группы, занимавшейся хищениями денежных средств банков путем получения кредитов по фиктивным документам, в состав которой помимо 8 участников, входил сотрудник из числа руководства кредитной организации. Причиненный ущерб от преступной деятельности составил 29 млн. рублей. Доказано 18 фактов преступной деятельности в составе ОПГ.

Указанный пример, к сожалению, не является единственным. Факты сращивания сотрудников кредитных организаций с криминальным элементом, специализирующимся на хищениях денежных средств кредитных организаций, сопряженных с возложением долговых обязательств на законопослушных граждан. Устанавливаются и по другим уголовным делам.

УМВД России по Калужской области продолжают выявляться факты незаконных получений кредитов. Ответственность за незаконное получение кредита (ст. 176 УК РФ) наступает в случае получения индивидуальным предпринимателем или руководителем организации кредита либо льготных условий кредитования путем предоставления банку заведомо ложных сведений о хозяйственном положении либо финансовом состоянии индивидуального предпринимателя или организации, если это деяние причинило крупный ущерб. Необходимо обратить внимание на то, что незаконное получение кредита следует отличать от мошенничества, поскольку виновное лицо (предприниматель или руководитель предприятия) прибегает к обману кредитора лишь в надежде, что полученные им деньги помогут ему изменить кризисную ситуацию в его предпринимательской деятельности, при этом цели их хищения он не преследует.

### **III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ПО ВЗЫСКАНИЮ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

В отличие от коллекторских агентств на судебных приставах возлагаются задачи по осуществлению принудительного исполнения судебных актов, т.е. они взыскивают задолженность не в досудебном порядке, а на стадиях исполнительного производства. Управление Федеральной службы судебных приставов по Калужской области не взаимодействует с коллекторскими агентствами.

По информации Управления Федеральной службы судебных приставов по Калужской области (далее - Управлением ФССП России по Калужской области), неблагоприятные последствия ранее взятых кредитов на сегодняшний день ощущают на себе уже многие тысячи покупателей квартир, автомобилей и бытовой техники.

По состоянию на 1.06.2015 на принудительном исполнении судебных приставов по всей области находилось 9 362 исполнительных производства на общую сумму 3 581 млн. руб., основная масса из них - 9012 производств на сумму 2 548 млн. руб. - исполнительные производства о взыскании задолженности в пользу кредитных организаций с физических лиц.

Судебными приставами по всей области осуществляется ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности работы по

взысканию кредитов. Проводятся месячники «КРЕДИТЫ», в рамках которых осуществляются не только мероприятия по розыску должников и их имущества, но также проводится проверка бухгалтерий на предмет правильности начисления и своевременности перечисления денежных средств в структурные подразделения судебных приставов. Большинство мероприятий этой акции осуществляется совместно с областными подразделениями службы занятости населения, Управлением Федеральной миграционной службы и органами внутренних дел.

За 5 месяцев 2015 года в рамках исполнения исполнительных документов о взыскании кредиторской задолженности 33 должника были привлечены к административной ответственности.

На данный момент наиболее эффективной мерой в борьбе с неплательщиками кредитов является ограничение выезда за границу. С начала 2015 года эта мера применялась судебными приставами 474 раза.

Также одной из мер, применяемых судебными приставами, является осуществление выходов по месту регистрации должников для проведения проверки их имущественного положения. По состоянию на 1.06.2015 в ходе таких рейдов был произведен 141 арест имущества должников, на реализацию передано арестованное имущество на сумму 83 млн. рублей.

По состоянию на 1.06.2015 на удержание из заработной платы должников направлено 2 834 постановления на сумму 721 млн. руб.

Чтобы взыскать кредиты, судебные приставы трудоустраивают безработных должников. По соглашению, подписанному Управлением ФССП России по Калужской области и Министерством труда, занятости и социальных выплат Калужской области, приставам предоставляется список вакансий, и они предлагают должникам найти себе работу, либо выписывают направление в центр занятости. Однако предложением пользуются немногие должники. Причин отказа множество: одних не устроила низкая зарплата, других – специфика работы.

Анализ представляемых структурными подразделениями Управлением ФССП России по Калужской области данных о ходе исполнительных производств данной категории свидетельствует о том, что основной проблемой их исполнения является неплатежеспособность должников. В большинстве случаев у должников-физических лиц отсутствует постоянное место работы и ликвидное имущество, на которое может быть обращено взыскание. Максимально упрощенная банками процедура получения потребительских кредитов (в большинстве случаев - только по паспорту), предоставляющая возможность быстрого получения крупных сумм, лишает граждан, имеющих низкий социальный уровень, объективно оценивать свои возможности по дальнейшему погашению кредита с учетом необходимости погашения суммы, превышающей полученную на руки, почти в 2 раза. Кредитные организации при выдаче таких кредитов не принимают исчерпывающих мер для объективной оценки платежеспособности кредиторов, что приводит к увеличению количества исполнительных производств, оканчиваемых в связи с невозможностью взыскания.

Даже наличие у должника постоянного места работы не всегда служит гарантом своевременного и полного погашения кредиторской задолженности,

поскольку ее размер несоизмерим с доходами и жизненно необходимыми расходами должника.

Кроме того, должники по многим исполнительным производствам о взыскании кредиторской задолженности по адресам, указанным в исполнительных документах, зарегистрированы, но в течение длительного времени не проживают, а место их нахождения неизвестно.

#### **IV. ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМАН**

Инициатором возникновения финансового омбудсмана в России выступила Ассоциация российских Банков (АРБ) РФ. Достаточно длительная 8-летняя подготовительная работа привела к тому, что в июне 2010 года АРБ утвердила регламент деятельности Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана). Официально назначенный омбудсман Павел Медведев и его секретариат приступили к рассмотрению жалоб клиентов - физических лиц к финансовым учреждениям (банкам, микрофинансовым организациям, коллекторским агентствам, фондовым брокерам и т.п.) с 01.10.2010.

На сегодняшний день деятельность финансового омбудсмана регулируется актами АРБ, а его решения обязательны только для кредитных организаций, подписавших декларацию о передаче на рассмотрение финансовому омбудсману споров с участием физических лиц-клиентов финансовой организации.

Новым импульсом в развитии института явилось поручение, подписанное Президентом России по итогам совещания по экономическим вопросам 12 марта 2012 г. В соответствии с указанным документом Правительству совместно с Банком России поручено представить предложения по внесению в законодательство изменений, касающихся создания института финансового омбудсмана. В настоящее время указанный законопроект «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» находится на рассмотрении в Государственной Думе.

Таким образом, в скором времени в России наряду с обязательной системой страхования вкладов физических лиц появится обязательный институт уполномоченного по правам потребительских услуг финансовых организаций.

Для обеспечения деятельности финансовых уполномоченных предлагается создать Службу в форме некоммерческого партнерства, финансирование которой будет осуществляться в основном за счет обязательных платежей финансовых организаций.

В целом подготовленный Правительством законопроект представляется сбалансированным с точки зрения интересов как потребителей финансовых услуг, так и кредитных организаций.

Закрепление правового статуса финансового уполномоченного на уровне федерального закона переводит его деятельность в совершенно иную плоскость. Законопроект и вносимые в связи с его принятием изменения в другие федеральные законы предоставляют реальные механизмы реализации финансовым омбудсменом своих полномочий, а также возможность

привлечения кредитных организаций к дополнительным видам ответственности.

## **V. БАНКРОТСТВО ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА**

Институт личного банкротства как инструмент регулирования взаимоотношений между заемщиком и кредитором известен многим странам с развитой экономикой.

С принятием ряда федеральных законов, вносящих изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации с целью урегулирования особенностей несостоятельности (банкротства) физического лица, часть из которых еще не вступила в силу, был создан механизм, обеспечивающий контроль уровня за кредитованности заемщика - физического лица, введена процедура реструктуризации долгов, установлена обязательность привлечения для участия в деле о банкротстве посредника - финансового управляющего и т.д.

Теперь законодательство защищает интересы гражданина и в то же время исключает возможность для недобросовестных заемщиков использовать институт банкротства в мошеннических целях.

## **VI. МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

Стремительное развитие микрофинансирования (далее - МФО) вполне объяснимо высокой востребованностью денежных средств у населения, с возможностью получить их быстро и без особых документальных претензий от кредитора.

Несмотря на то, что микрофинансовая деятельность урегулирована действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», а также Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» (Закон № 353-ФЗ), в среде МФО действуют не только благонадежные компании, состоящие в госреестре и заключающие договора с клиентами в рамках правового поля.

В связи с требованиями Закона № 353-ФЗ о необходимости для всех МФО пройти процедуру регистрации в госреестре либо прекратить кредитные операции с частными лицами, каждая четвертая микрофинансовая компания (более 1200 единиц) должна была покинуть рынок по решению Центробанка из-за невыполнения ряда условий, дающих официальное право работы с заемщиками. Тем не менее, десятая часть бывших микрокредиторов продолжает действовать на рынке нелегально.

В качестве кредиторов с гражданами работают не только микрофинансовые компании, выведенные из госреестра, но и подставные частные лица, предлагающие микрозаймы на завуалированных грабительских условиях. Возможность реализации обманных схем кредитования объясняется тем, что финансовые посредники, с помощью которых выходят на клиентов отлученные от рынка МФО, не ограничены законодательно в своей деятельности.

Оборот таких «черных» кредиторов немалый. Мониторинг Центробанка показал, что до 15% рынка микрофинансов занято нелегалами, не имеющими разрешения на осуществление кредитования от основного регулятора. В 2014 году специальное подразделение Центробанка, занимающееся случаями нарушения прав потребителей, поступило более 700 заявлений по поводу деятельности МФО, не состоящих в госреестре. Примерно десятая часть подобных обращений уже передана правоохранительным органам.

Нелегальные микрокредиты продвигаются по определенным схемам, среди которых можно выделить наиболее часто применяющиеся:

1) микрозаймы через частных посредников, когда с получателем кредита заключается по сути фиктивный договор на предоставление ему консультационно-сопроводительных услуг, которые он должен оплатить. При этом комиссия может составить половину от выданного кредита;

2) оформление кредитного договора с обязательством клиента внести некий регистрационный сбор, составляющий до 20% от предполагаемого заемного лимита. По условиям таких договоров, посредник не возвращает присвоенный взнос даже при невыполнении условий со стороны кредитора;

3) выплата на заемщика половины предназначенной по договору суммы, которая практикуется при покупке клиентом каких-либо бытовых предметов. Сделка оформляется в банковских отделениях при крупных торговых структурах, где посредник изымает часть приобретенной техники, а клиент обязуется выплачивать кредит через банк;

4) заемщик получает от посредника не более 50% кредитного лимита при оформлении наличной сделки.

Кроме элементарного недополучения средств от нелегальных микрокредиторов, применяется также известный прием, когда обязательства заемщика изложены весьма завуалированным языком и прописаны в договоре мелким шрифтом, вне основных разделов. Клиент ставит подпись в документе, не всегда полностью изучив все его разделы, которые юридически становятся обязательными для выполнения. Подобным способом оформляются штрафные санкции за просрочку и комиссионные выплаты, достигающие значительных размеров. Особую привлекательность такие грабительские условия приобретают у тех клиентов, которые имеют неустойчивый либо официально не продекларированный доход, а также не слишком безупречную кредитную историю.

Есть примеры, когда недальновидные заемщики брали кредит в 50-100 тыс. рублей под залог недвижимости и в случае невозможности возврата предоставленных средств вынуждены были в судебном порядке оспаривать права кредитора на свою квартиру, автомобиль либо земельный участок. При этом Центробанк не обладает функциональными возможностями полномасштабного контроля за действиями МФО-нелегалов и сети посредников, пострадавшие заемщики не всегда готовы обращаться в прокуратуру. Это связано с просроченными ранее кредитами, неофициальными доходами и другими финансово-правовыми нюансами. Кроме того, искусно составленные кредиторами формулировки в договорах на микрозаймы не позволяют рассматривать подробнее документы в качестве финансового мошенничества.

Учитывая бурный рост отечественного рынка микрофинансирования (всего за пять последних лет объемы совокупных кредитов выросли в 7,6 раза), следует ожидать увеличения активности финансовых нелегалов и посреднических структур. Перед подписанием документов необходимо удостовериться в наличии выбранной в качестве кредитора организации в госреестре, а также не пользоваться помощью посредников. Несложные правила помогут сохранить имущество и получить займ на вполне приемлемых условиях, с возможностью пролонгации выплат и без чрезмерных штрафов.

Исполнение законодательства о деятельности организаций, выдающих потребительские кредиты, находится на постоянном контроле прокуратуры Калужской области. Так, в ООО «Кредитный дом» (г. Калуга) установлены факты включения в договоры займа условий, ущемляющих права и законные интересы граждан, а также недостоверных сведений о полной стоимости потребительского кредита (займа), что вводит в заблуждение заемщика о затратах, связанных с получением и использованием заемных средств.

Прокурорами Ферзиковского и Дзержинского районов выявлены нарушения законодательства о потребительском кредите в деятельности СПКК «Виктория», СПКК «Надежда», СПКК «Удача», СПКК «Колос», обособленного подразделения микрофинансовой организации ООО «Быстроначальные» г. Кондрово в части не размещения в сети Интернет соответствующей информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита. Кроме того, в обособленном подразделении микрофинансовой организации ООО «Быстроначальные» г. Кондрово отсутствовала обязательная информация о способах возврата заемщиком займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиками обязательств по договору, а также о сроках, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения займа.

ООО «Центр финансовой поддержки» (г. Обнинск) незаконно установлены ограничения досрочного исполнения заемщиком-гражданином обязательств по договору потребительского займа.

ООО «Честный займ», ООО «Фаст Финанс гарант» (г. Калуга) нарушены требования Закона РФ «О защите прав потребителей» в части отсутствия сведений о месте нахождения организации, режиме ее работы, что влечет нарушение прав потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе услуг. Также в указанных организациях не имеется утвержденных в установленном законом порядке Правил предоставления микрозаймов. В целях устранения выявленных нарушений прокурорами г. Калуги и г. Обнинска приняты меры реагирования.

Кировским межрайонным прокурором выявлено, что в СПКК «Надежда» в нарушение требований закона о сельскохозяйственной кооперации не создан фонд финансовой взаимопомощи, являющийся источником займов, предоставляемых членам кредитного кооператива. Выдача потребительских займов осуществляется за счет средств паевого фонда.

Кроме того, в нарушение требований закона СПКК «Надежда», а также СПКК «Монолит» (Сухиничский район), СПКК «Исток» (Юхновский район) не осуществляют страхование риска невозврата займов по случаю смерти или потери трудоспособности заемщика. По представлениям прокуроров,

внесенных 06.04.2015, приняты меры к устранению нарушений, 3 виновных должностных лица подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

Прокурорами Мосальского, Хвастовичского районов в адрес руководителей сельскохозяйственных кооперативов «Возрождение» и «Развитие» 08.04.2015 внесены представления по фактам выдачи займов лицам, не являвшимся членами кооперативов. Также проведенными проверками прокурором Медынского района выявлено, что в нарушение требований ст. 12.1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» ряд лиц, замещающих муниципальные должности в районе, являлись учредителями с/х потребительских кредитных кооперативов (СПКК «Михеево», СПКК «Гусево», СПКК «Весна»). Принятыми мерами прокурорского реагирования нарушения устранены путем исключения муниципальных служащих из членов кооператива, виновные лица привлечены к дисциплинарной ответственности.

Установлены нарушения в деятельности ломбардов. Так, например, в нарушение требований ч. 6, 7 ст. 2, ст. 6 Федерального закона «О ломбардах» ООО «Даймонд-ломбард» (г. Обнинск) не обеспечивались условия для хранения заложенных вещей, страхование вещей, принятых в залог или на хранение, не осуществлялось.

По постановлению прокурора г. Обнинска 24.04.2015 виновное должностное лицо ООО «Даймонд-ломбард» привлечено к административной ответственности, предусмотренной ч.1 ст.15.26.2 КоАП РФ в виде штрафа в размере 10 тыс. рублей.

ООО «Калужский городской ломбард», ООО «Золотой ломбард» (г. Калуга) в нарушение требований ст. 7 Федерального закона «О ломбардах» выдавали залоговые билеты, не соответствующие требованиям закона. Приняты меры реагирования.

## **VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ:**

Конституционный Суд РФ указывал, что граждане являются экономически слабой стороной и нуждаются в особой защите своих прав, а законодатель «... должен предоставлять определенные преимущества экономически слабой и зависимой стороне, с тем чтобы не допустить недобросовестную конкуренцию в сфере банковской деятельности» (Постановление от 23 февраля 1999 г. № 4-П).

Следует отметить, что практика российских судов соответствует европейским стандартам защиты прав потребителей и обеспечивает действенную их защиту.

Однако недостаток финансовой грамотности населения ограничивает способность людей принимать эффективные и адекватные решения относительно управления своими денежными средствами и зачастую вынуждает их идти на неосознанные финансовые риски, что с готовностью используют в своих корыстных интересах отдельные кредитные организации, паразитирующие на том, что население, испытывающее потребность в качественном быте при недостатке денежных средств, легко «идет» на возникновение долгов на фоне агрессивной маркетинговой политики

производителей и продавцов товаров, не всегда понятной и достоверной рекламы услуг финансовых организаций и опасной доступности кредитов.

Поэтому, говоря об объективной значимости создания действенных механизмов по защите прав потребителей финансовых услуг при одновременном повышении уровня их правовой просвещенности, Роспотребнадзор всегда делал особый акцент на необходимости организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих форм и методов защиты соответствующих прав потребителей как, безусловно, социально-ответственной и значимой функции любого правового государства». (Письмо Роспотребнадзора от 19.11.2013 № 01/13167-13-23).

В этой связи необходимо отметить еще раз обратить внимание на вышеизложенные в настоящем Докладе недостатки Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», целью которого являлись защита прав и законных интересов заемщиков - физических лиц и кредиторов, укрепление доверия к банковской системе Российской Федерации, повышение устойчивости финансовой системы, создание условий для предотвращения недобросовестной конкуренции в сфере потребительского кредитования.

Роспотребнадзор констатирует, что содержание Закона № 353-ФЗ явно не способствует «совершенствованию законодательного регулирования отношений, возникающих при оказании гражданам финансовых услуг, включая кредитование, и при взыскании просроченной задолженности», которое согласно поручениям Президента Российской Федерации должно было осуществляться «в целях усиления защиты их интересов».

Так, на сегодня сложилась ситуация, когда нормы данного закона не только отменяют действие базовых правил, установленных положениями Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона № 2300-1 (часть 2 статьи 5 Закона № 353-ФЗ уже без должной правовой аргументации ограничивает соответствующее применение статьи 428 ГК РФ), но и требуют дальнейшей «гармонизации» с ними целого ряда существующих императивных положений не только в области гражданского, но и административного законодательства в целях обеспечения их «соответствия» требованиям Закона № 353-ФЗ.

Более того, гарантированный уровень защиты соответствующих прав заемщиков, обеспеченный за счет ныне действующих правовых норм, закрепленных ГК РФ и Законом № 2300-1, подтвержденный сформированной на их основе эффективной правоприменительной практикой (как на уровне арбитражных судов, так и в судах общей юрисдикции всех инстанций), теперь практически полностью нивелирован, поскольку многие положения Закона № 353-ФЗ сводятся к закреплению в качестве допустимых тех недобросовестных практик (всевозможные «комиссии», дополнительные, оказываемые с «согласия» заемщика, услуги кредитора и третьих лиц, «договорная» подсудность и др.), которые в рамках сложившегося правового регулирования являются незаконными.

Таким образом, сделана очередная попытка исключить отношения с участием потребителей в сфере финансовых услуг (в данном случае отношения, возникающие в связи с предоставлением потребительского кредита (займа) физическому лицу) из юрисдикции законодательства о защите прав

потребителей в целом и из предмета федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в частности.

По совокупности всего вышеизложенного Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека считает, отдельные положения Закона № 353-ФЗ идут вразрез с сформированной правоприменительной практикой и проводимой государственной политикой на усиление государственных гарантий защиты прав потребителей в финансовой сфере.

В условиях роста жалоб граждан и выявленных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей необходимо также усилить административную ответственность за нарушения прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. Действующие размеры административных штрафов за нарушения прав потребителей являются неоправданно низкими, вследствие чего теряется смысл административного наказания, и оно оказывается абсолютно недейственным.

Исходя из вышеизложенного, федеральное законодательство в сфере защиты прав потребителей, в частности в сфере кредитования, нуждается в совершенствовании, которое повысит качество защиты потребителей финансовых услуг и будет способствовать повышению их финансовой грамотности.

## **VIII. РЕКОМЕНДАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ:**

### **На федеральном уровне:**

1. Принять законопроект № 796193-6 «О внесении изменения в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», которым предлагается привести нормы Федерального закона № 353-ФЗ от 21.12.2013 в соответствие с Гражданским кодексом РФ (в части применения порядка очередности погашения денежного обязательства по потребительскому кредиту)

2. Принять законопроект «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» и создать Службу финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций.

3. Рассмотреть предложения в проект доклад Президенту РФ по вопросу о потребительском кредитовании (Письмо Роспотребнадзора от 19.11.2013 № 01/13167-13-23) и внести соответствующие изменения в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

4. Принять законопроект № 173930-6 о внесении изменений и дополнений в Кодекс РФ об административных правонарушениях в части усиления административной ответственности за нарушения прав потребителей.

### **Представителям кредитных организаций:**

1. Совместно с правоохранительными органами производить на постоянной основе обмен информацией о лицах, специализирующихся на хищениях денежных средств кредитных организаций, путем оформления

потребительских кредитов с использованием фиктивных документов и подставных лиц.

2. Оказывать содействие правоохранительным органам в получении необходимой информации в рамках проводимых проверок и по законным мотивированным запросам.

3. Проводить на постоянной основе рабочие встречи и консультации сотрудников ЦБ и коммерческих банков по вопросам защиты финансового и банковского сектора Калужской области от преступных посягательств, обеспечения его безопасности, недопущения проникновения в банковскую систему лиц, преследующих преступные цели, а также не отвечающих предъявляемым квалификационным требованиям и требованиям к деловой репутации, установленным федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными актами.

4. Более тщательно подходить к вопросу проверки сведений по кредитным заявкам и сведений о залоговом имуществе (сотрудникам служб безопасности кредитных организаций).

## **IX. ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **Памятка заемщику (составлена на основе практических советов потребителям и памяток, подготовленных Роспотребнадзором и Банком России)**

#### **I. Решение о получении потребительского кредита - ответственное решение**

1. Перед принятием решения задайте себе несколько вопросов:

1) настолько ли срочно мне нужна эта вещь (услуга)? Не могу ли я отложить реализацию своих планов и скопить за определенное время необходимую сумму?

2) как соотносится стоимость вещи (услуги), которую я хочу приобрести, с моими доходами? Смогу ли я ежемесячно выплачивать сумму (или погашать кредит), не причинив тем самым значительного ущерба своему бюджету?

3) достаточно ли хорошо я понимаю, какие обязательства беру на себя, подписывая кредитный договор или оформляя вексель, расписку?

2. Если вы ответили положительно на эти вопросы и решили взять кредит, значит можно приступать к поиску организации, в которой можно получить заем.

#### **II. Выбор организации, предоставляющей потребительский кредит**

При выборе организации обратить внимание на следующее:

**1. Изучите всю информацию об организации, предоставляющей кредит.**

Профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов осуществляется кредитными организациями, а также некредитными финансовыми организациями в случаях, определенных федеральными законами об их деятельности (микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами).

Кредитором в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») должна размещаться подробная информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа), в том числе место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитором, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций), информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для микрофинансовых организаций, ломбардов), о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов).

Кредитная организация обязана иметь вывеску с указанием фирменного наименования своей организации, места ее нахождения (адресе), режима

работы (п. 1 ст. 9 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей») и указывать всю эту информацию в договоре.

**2. Внимательно изучите условия кредитования как можно большего количества организаций.**

Право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

При обращении заемщика к кредитору о предоставлении потребительского кредита в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте кредитор обязан сообщить заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского кредита обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту, будет превышать 50% годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций.

Для принятия решения о получении потребительского кредита следует получить от сотрудников организации исчерпывающую информацию обо всех без исключения условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех платежах, связанных с получением кредита и его обслуживанием, погашением, тарифах на услуги.

**Обращайте внимание на полную сумму, подлежащую выплате потребителем, которую могут не указать, и которая не всегда идентична полной стоимости кредита!**

Если Вы не получили необходимых разъяснений или получили отказ в предоставлении такого рода информации, лучше отложить принятие решения о получении кредита. Рекомендуем также сообщить о данном факте в Главное управление Центрального банка Российской Федерации (Банка России) по Калужской области (248001, г. Калуга, ул. Ленина, 76, факс 53-14-24, e-mail: [29office@cbr.ru](mailto:29office@cbr.ru)). Ваша информация будет способствовать повышению качества надзора за банками и улучшению их работы.

На сегодняшний день банками установлены формы стандартных договоров для клиента - заемщика (юридическое и физическое лицо), в которые могут быть заведомо включены условия, ущемляющие права потребителей:

**1) навязывание дополнительных («сопутствующих») услуг:**

**а) взимание банком дополнительных единовременных и ежемесячных комиссий помимо процентов за пользование кредитом (за обслуживание кредита, за предоставление кредита, за сопровождение кредита, за открытие расчетного счета при предоставлении кредита, ведение ссудного счета и др.)**

В случае, если индивидуальными условиями договора потребительского кредита предусмотрено открытие кредитором заемщику банковского счета, все операции по такому счету, связанные с исполнением обязательств по договору потребительского кредита, включая открытие счета, выдачу заемщику и

зачисление на счет заемщика потребительского кредита, должны осуществляться кредитором бесплатно.

Условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского кредита или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита.

Не допускается взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Банк не вправе без согласия потребителя (которое по общему правилу оформляется в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом) выполнять дополнительные услуги за плату, а потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг. Если же они были оплачены, то потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы, при этом убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме (см. п.п. 2 и 3 ст.16 Закона Российской Федерации от 7.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

#### **б) обязательное заключение договора страхования (личного страхования, страхования автогражданской ответственности и т.д.)**

На практике, предоставляя потребителю в долг требуемую денежную сумму на условиях предусмотренных договором, банк вынуждает потребителя заключать сразу несколько договоров (кредитный договор, договор залога (автомобиля), договора страхования).

Однако действующим законодательством не предусмотрено обязательное заключение какого-либо договора страхования при автокредите (например, страхование КАСКО, личное страхование и др.). Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора является правом, а не обязанностью потребителя.

Зачастую, банки еще и ограничивают потребителя при выборе страховой организации (страхователя), так как в страховых организациях, рекомендованных банком, плата по договору страхования может быть выше, чем у иных страхователей. Такие действия банка в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите конкуренции» имеют признаки недобросовестной конкуренции, т.е. действия направленные на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности. При выявлении таких фактов потребитель может обратиться в Федеральную антимонопольную службу. Калужское управление Федеральной антимонопольной службы России (248000, г. Калуга, пл. Старый Торг,5, факс 57-65-92 e-mail: [to40@fas.gov.ru](mailto:to40@fas.gov.ru)).

Навязыванием услуг страхования жизни и здоровья будут считаться случаи, когда у потребителя отсутствовала возможность получить кредит без

данной услуги. В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, заключивший договор страхования вправе расторгнуть его в любое время, при условии взимания страховой организацией (страхователем) фактически понесенных расходов.

Если банк отказывается выдать кредит без страхования жизни и здоровья потребителя, то это является нарушением ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если потребитель выбрал страхование добровольно (например: в заявлении (договоре) нужно было отметить один из предложенных вариантов: 1 вариант - получение кредита со страхованием или 2 вариант – получение кредита без страхования и потребитель выбрал первый вариант), то в таких ситуациях нельзя говорить об обуславливании получения кредита обязательным страхованием.

В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона – страхование заложенного имущества залогодателем (ст. 31 Закона РФ от 16.07.1998г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости»).

При заключении договора страхования автомобиля при оформлении кредитного договора обратите внимание:

1. На плату по договору страхования (размер страховой премии).
2. На какую сумму застрахован автомобиль.
3. Внимательно изучите, на какие страховые случаи распространяется действие договора страхования: угон, авария, повреждение автомобиля и т.д.
5. Включена ли плата по договору страхования в кредитный договор или заемщик платит по договору страхования отдельно.
6. Как распределяются выплаты (страховое возмещение) между банком и заемщиком при наступлении страхового случая.

Чаще всего, до полного погашения кредита, автомашина, находится в залоге у банка, поэтому, в случае наступления страхового случая получателем страховых выплат (страхового возмещения) будет являться банк.

**Право потребителя на отказ от услуги страхования жизни и здоровья заемщика при заключении кредитного договора (см. далее оформление претензии).**

В случае, когда при заключении кредитного договора заемщику предоставляется право выбора на получение кредита со страхованием жизни и здоровья или без страхования, и он соглашается на такое страхование, то в дальнейшем потребитель вправе отказаться от данной услуги в любое время.

В этом случае потребитель должен оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору.

Отказ организации, выдавшей кредит, от расторжения договора страхования жизни и здоровья заемщика при заключении кредитного договора, если услуга была предоставлена потребителю на добровольной основе, является ущемлением прав потребителей.

## **2) одностороннее изменение банком условий кредитного договора**

Обращайте внимание, с применением какой процентной ставки выдается кредит: постоянной или переменной. В одностороннем порядке кредитор вправе увеличить только размер переменной процентной ставки.

Кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пению), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

В любом случае кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

В случае изменения переменной процентной ставки кредитор обязан уведомить заемщика не позднее семи дней с начала периода кредитования, в течение которого будет применяться измененная переменная процентная ставка, а также направить ему обновленный график платежей по договору потребительского кредита.

### **3) включение в кредитный договор условия о том, что все споры рассматриваются в суде по месту нахождения банка**

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту нахождения организации, месту жительства или пребывания истца, месту заключения или исполнения договора. При этом право выбора суда, в который будет подан иск, принадлежит истцу.

Индивидуальными условиями договора потребительского кредита территориальная подсудность спора по иску кредитора к заемщику может быть изменена, за исключением случаев, установленных федеральными законами. В этом случае стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску кредитора, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика или по месту получения заемщиком оферты.

### **4) условие о запрете на досрочное погашение кредита**

Включение в договор условий об ответственности потребителя-заемщика за надлежащее исполнение кредитного договора (в части реализации соответствующего права заемщика на досрочное возвращение кредита с согласия заимодавца) нарушает правила, установленные взаимосвязанными положениями п. 2 ст. 810 и п. 2 ст. 819 ГК РФ.

В соответствии с пунктом 1 статьи 408 ГК РФ обязательство может быть прекращено, в том числе, надлежащим исполнением, что для кредитного договора означает возвращение заимодавцу всей суммы займа.

Следовательно, запрет на досрочный возврат полученных в кредит денежных средств, свидетельствует для заемщика о невозможности отказаться от исполнения договора, чем нарушает его права.

Заемщик в течение четырнадцати календарных дней с даты получения кредита вернуть всю сумму полученного кредита без предварительного

уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования. А при оформлении кредита на определенные цели можно будет досрочно вернуть кредитору в течение тридцати календарных дней с даты получения всю сумму кредита или ее часть, причем без предварительного уведомления банка, но проценты за фактический срок пользования кредитом необходимо будет уплатить.

Незаконным является также взимание процентов за досрочное погашение кредита (нарушение статей 315,330,810 Гражданского Кодекса, статей 16, 32 Закона «О защите прав потребителей»);

**5) обязанность заемщика получить сведения о размере последнего платежа до его совершения**

Условие кредитного договора о возложении на гражданина-заемщика обязанности получать сведения о размере последнего платежа до его совершения ущемляет права потребителей.

Обязанность по доведению до граждан сведений об оказываемых финансовых услугах, графике платежей возложена на банк. Соответственно именно кредитная организация должна предоставлять сведения о графике платежей. Гражданину может быть лишь рекомендовано получить сведения, возлагать же на него соответствующие обязанности и риски банк не вправе.

**б) обязанность заемщика предоставить в банк сведения о наличии счетов в иных организациях после заключения кредитного договора**

Возложение на заемщика обязанности предоставлять информацию о своем финансовом положении, в том числе о финансовых обязательствах, счетах, открытых в других кредитных организациях, а также иных сведениях, после заключения кредитного договора является нарушением прав потребителей.

Проверка банком сведений о финансовом положении заемщика, в том числе и о его финансовых обязательствах, осуществляется до заключения кредитного договора. Законодательством не предусмотрено ни обязанности заемщика предоставлять соответствующую информацию после заключения кредитного договора, ни права банковской организации применять финансовые санкции (неустойку, штраф) за не предоставление заемщиком информации после заключения договора.

**7) ограничение ответственности банка по кредитному договору перед потребителем**

Условия кредитного договора об освобождении банка от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по кредитному договору перед гражданами-заемщиками, с которыми банком заключены кредитные договоры, ущемляющие права потребителей:

1) если надлежащее исполнение данных обязательств оказалось невозможным решений, действий или актов органов государственной власти, препятствующих или существенно затрудняющих осуществление банком его деятельности как кредитного учреждения и/или препятствующих исполнению банком его обязательств перед клиентами и контрагентами,

2) убытки возникли у кредитора вследствие исполнения платежных поручений либо распоряжений о перечислении (выдаче) денежных средств со счета, подписанных лицами, неуполномоченными распоряжаться денежными средствами на счете (поддельные документы), в тех случаях, когда указанные

документы оформлены таким образом, что банк визуально, без применения специальных приборов не смог установить факта несоответствия подписей на переданном в банк платежном документе (ином распоряжении) образцам подписей уполномоченных лиц, содержащихся в карточке ф. 0401026, и этот факт несоответствия мог быть установлен только путем проведения специальной экспертизы.

### **3. Составьте список организаций с наиболее выгодными предложениями.**

Принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих потребительские кредиты. Полученная информация позволит Вам сравнить предложения по потребительским кредитам разных банков.

### **4. Не спешите подписывать документы.**

Оставляя в банке заявление на получение кредита, по форме, предложенной банком, обратите внимание, что такое заявление рассматривается как Ваше предложение банку (оферта) заключить кредитный договор на условиях, предусмотренных этим заявлением. Принятие (акцепт) банком этого Вашего заявления будет означать уже заключение кредитного договора без дополнительного уведомления Вас о данном факте.

Подписав кредитный договор (заявление-оферту), Вы соглашаетесь со всеми его условиями и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его, посоветуйтесь со знающими людьми. В этих целях, по возможности, возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, особенно устанавливающие Ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых Вам не известно или смысл которых Вам не ясен.

Следует иметь в виду, что согласно положениям статьи 178 Гражданского кодекса Российской Федерации может быть признана судом недействительной «сделка, совершенная под влиянием заблуждения, имеющего существенное значение». При этом существенное значение имеет заблуждение относительно природы сделки либо тождества или таких качеств ее предмета, которые значительно снижают возможности его использования по назначению.

В этой связи отдельное внимание следует обратить на случаи возможного введения граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специальных терминов (например, «аннуитетные платежи») без раскрытия их содержания. Постарайтесь узнать их значение.

Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если Вы уверены в том, что все его условия Вам понятны, Вы точно представляете, какие платежи и когда Вам необходимо будет произвести, и Вы убеждены, что сможете это сделать.

Если вам что-то покажется непонятным, не стесняйтесь задать сотруднику банка вопрос или обратиться за квалифицированной помощью юриста. Вы должны четко понимать, какие обязательства берете на себя,

сколько вам придется платить, и какую ответственность вы несете в случае неисполнения договора (например, задержки платежей).

Подписав документы, при возникновении спорной ситуации, Вам будет очень сложно доказать, что вы не читали договор, не видели графика платежей, или вам не дали в банке информацию, или вас принудили подписать какие-то дополнительные договора, так как в судах задают одни и те же вопросы «а кто мешал внимательно почитать договор?», «а почему не задавали вопросов?», «а зачем подписали договор, если вас в нем что-то не устраивало?» «почему не предложили банку свои условия?»

Рекомендуем заключать кредитный договор в офисе банка, а не в магазине.

5. В течение действия договора заемщик вправе бесплатно один раз в месяц получать информацию о размере текущей задолженности, дате и размерах произведенных и предстоящих платежей и иных сведениях, указанных в договоре потребительского кредита.

### **Способы восстановления нарушенных прав заемщиков:**

1. В случае включения в кредитный договор условий, ущемляющих права потребителей, Роспотребнадзор выдает предписание по устранению выявленных правонарушений. Административная ответственность, если кредитный договор заключен не более 1 года назад. Основанием для привлечения к административной ответственности является нарушение законодательства о защите прав потребителей, выразившееся в несоблюдении правил, предусмотренных законодательством, а именно:

- включение в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (ч.2 ст.14.8 КоАП РФ).

Имущественные требования потребителя рассматриваются в претензионном и судебном порядке.

2. Претензионный порядок урегулирования спора.

Претензия направляется в письменном виде в организацию, выдавшую кредит, одним из указанных способов:

*1 способ вручения претензии* – лично, в офисе, при этом на втором экземпляре претензии или ее копии уполномоченный представитель организации ставит отметку о получении (входящий номер, дату получения, должность, Ф.И.О., подпись, печать);

*2 способ вручения претензии* – посредством почтовой отправки на адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении.

3. Судебный порядок разрешения спора с выставлением требования о признании части сделки (условие о страховании жизни и здоровья заемщика) недействительной.

В соответствии с п. 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 1 ст. 47 ГПК РФ потребитель вправе привлекать к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей орган Роспотребнадзора.

## Образец заявления о расторжении договора страхования жизни и здоровья заемщика:

*Заявление вручается под роспись должностному лицу, уполномоченному на прием корреспонденции (с отметкой – фамилия, имя и отчество, должность, дата получения). В случае отказа от принятия документа, заявление необходимо направить заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу нахождения банка.*

\_\_\_\_\_

(наименование банка)

\_\_\_\_\_ (адрес)

От \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Паспорт: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### Заявление

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) (далее - Заемщик) и \_\_\_\_\_ (далее – Банк) заключён кредитный договор № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_ со сроком возврата до \_\_\_\_\_, с условием уплаты процентов в размере \_\_\_\_\_ годовых (далее – договор).

В рамках кредитного договора дополнительно мне была предоставлена услуга страхования жизни и здоровья заемщика в \_\_\_\_\_ (указать страховую компанию) на все время действия кредитного договора.

В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В связи с этим считаю возможным отказаться от услуги страхования жизни и здоровья заемщика начиная с \_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 421, 422, 927 ГК РФ,

#### ТРЕБУЮ:

1. Расторгнуть договор страхования жизни и здоровья заемщика в \_\_\_\_\_ (указать страховую компанию) по кредитному договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ начиная с \_\_\_\_\_.

2. Вернуть стоимость оплаченной, но не оказанной услуги страхования жизни и здоровья заемщика пропорционально неоказанной услуге, начиная с \_\_\_\_\_ и до окончания действия кредитного договора в размере \_\_\_\_\_ руб. в течение 10 дней с момента получения настоящего заявления.

3. При нарушении десятидневного срока удовлетворения настоящего требования, дополнительно прошу уплатить за каждый день просрочки

неустойку (пеню) в размере трех процентов от суммы убытков в соответствии с п.3 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответ прошу направить в письменном виде по адресу

\_\_\_\_\_.

В случае неисполнения вышеназванного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право: обратиться в суд с предъявлением дополнительных требований о возмещении ущерба, о компенсации морального вреда, судебных расходов, а также взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (основание п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Документы, необходимые для обоснования законности требований потребителя:**

- кредитный договор;
- договор страхования при наличии;
- график погашения кредита;
- заявление на страхование при наличии;
- документы, подтверждающие оплату страховки;
- документы, подтверждающие обращение заемщика в банк в части страхования жизни и здоровья при наличии;
- документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя при наличии;
- скачать с сайта банка типовой образец договора в подтверждение того, что заключение кредитного договора невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика.

Дополнительные документы:

- документы, подтверждающие убытки потребителя;
- документы, подтверждающие физические и нравственные страдания заемщика при наличии, в обоснование компенсации морального вреда.

**Если Вы не платите по кредиту**

1. Откладывая выплату кредита, вы сами ухудшаете свое финансовое положение.

Не забывайте, что, не платя по кредиту, вы портите свою кредитную историю и лишаете себя возможности взять еще один заем, если подобная необходимость возникнет в будущем.

При невозможности исполнять обязательства по кредиту по уважительной причине необходимо незамедлительно обратиться в банк в письменном виде с приложением обосновывающих документов, попросив отсрочку платежа.

2. Невыплата по кредиту влечет не только гражданскую, но и уголовную ответственность.

Если заемщик не возвращает в срок сумму кредита, на эту сумму начисляют проценты в размере ставки рефинансирования Банка России, если иной размер не предусмотрен договором, со дня, когда она должна была быть

возвращена, до дня ее возврата независимо от уплаты процентов за пользование кредитом (п. 1 ст. 811 ГК РФ).

Кроме того, нарушение заемщиком сроков возврата кредита или уплаты процентов может повлечь право кредитора потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы кредита (займа) вместе с причитающимися процентами (ст. 14 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

На самых злостных неплательщиков банк может подать в суд. Это повлечет за собой начало исполнительного производства, в ходе которого служба судебных приставов может запретить должнику выезжать за границу, арестует автомобиль, загородный участок и другое имущество.

В соответствии со ст. 177 Уголовного кодекса РФ злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности в крупном размере после вступления в законную силу судебного акта (например, решение суда, судебный приказ) наказывается штрафом в размере до 200 000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 18 месяцев либо обязательными работами на срок до 480 часов, либо принудительными работами на срок до 2 лет, либо арестом на срок до 6 месяцев, либо лишением свободы на срок до 2 лет.

3. При несоразмерно высоких начисленных пеней за просрочку обязательств по кредиту, потребитель вправе обратиться в суд с требованием об уменьшении предъявленных ему сумм.

4. Банк вправе уступить право требования задолженности по кредиту другой организации (коллекторскому агентству) без согласия должника, но при этом уведомить заемщика об этом в письменном виде.

6. Потребитель вправе 1 раз в год бесплатно или любое количество раз за плату без объяснения причины обратиться в каждое бюро кредитных историй о получении отчета о своей кредитной истории.

### **При оформлении кредитов на покупку косметических брендов Desheli (Mon Platin)**

I. Узнайте мнение о товаре у друзей, знакомых, отзывы других покупателей в Интернете.

II. Если Вы согласились поучаствовать в презентации, помните, что цель её проведения - добиться согласия на покупку косметики (по уходу за лицом, за телом, за волосами). Демонстрация проводится длительно, используются все приёмы убеждения.

III. Прежде чем принять приглашение на косметические процедуры и покупку косметики в кредит, оцените свои материальные возможности и потребности в покупке именно этого дорогостоящего товара.

IV. Ни при каких условиях не передавайте паспорт. Обязанность по предоставлению информации о себе и товаре законодательством по защите прав потребителей (ст.9, 10 закона №2300-1) возложена на исполнителя услуг, а не потребителя.

V. Не принимайте решение о покупке сразу после окончания демонстрации, отложите принятие решения на несколько дней, попросите проект договора купли-продажи и кредитного договора для изучения.

VI. Прежде чем решиться на покупку такого дорогостоящего товара, калужанам необходимо знать, что:

1. Парфюмерно-косметические товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55).

2. Информация о реализуемой парфюмерно-косметической продукции и её потребительских свойствах (в т.ч. о составе) доводится до сведения потребителей в наглядной и доступной форме до заключения договора путем нанесения на маркировку или включения в сопроводительную документацию. При этом информация о составе косметического средства может быть нанесена буквами латинского алфавита, такие требования установлены Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции».

3. За проведение косметических процедур (до момента покупки товара) плата не взимается, следовательно, такие отношения не могут рассматриваться в рамках законодательства в сфере защиты прав потребителей.

4. Расторгнуть договор купли-продажи возможно только в случае, если товар ненадлежащего качества. Появление аллергии после применения косметики не является неоспоримым фактом, свидетельствующим о ненадлежащем качестве косметики, и служащим основанием для расторжения договора купли-продажи.

5. Как правило, продажа товара осуществляется путем заключения кредитного договора с одним из банков. Знайте, что в соответствии со ст. 820 Гражданского кодекса Российской Федерации кредитный договор должен быть заключен в письменной форме и считается заключенным с момента его подписания, после чего возникают обязанности по его исполнению. Отнеситесь с особым вниманием и осторожностью к документам, которые подписываете.

VII. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

### **При возврате косметики брендов Dsheli (Mon Platin)**

Если вы решили вернуть косметику Dsheli продавцу, оптимальная последовательность ваших действий должна быть действий такая:

I. В этот же день (на крайний случай на следующий же день) отправляйтесь в банк с заявлением от отказе от кредита на косметику Dsheli. Важно сделать это как можно раньше, пока банк не успел осуществить транзакцию денег на счет салона. Если придете позже — договор можно расторгнуть все равно, но бумажной волокиты будет больше.

II. Если Вы обратились в Банк, когда операция по перечислению денег уже прошла, то Банк может потребовать соглашение о расторжении договора купли-продажи между Вами и салоном Mon Platin и акт о возврате товара продавцу.

III. Далее составляем претензию (образец претензии по Dsheli - ниже), и идем в салон. Ходить рекомендуем со свидетелями либо диктофоном.

IV. В салоне с Вами должны подписать соглашение о расторжении договора купли-продажи (заготовленное заранее).

V. Далее происходит возврат косметики.

VI. Предъявляем в банк соглашение о расторжении договора купли-продажи между Вами и салоном и акт о возврате товара продавцу.

### Образец претензии о возврате косметического набора DESHELI

Директору .....

от .....(ваши  
ФИО)

Адрес:  
.....

Паспортные данные  
.....

Контактный  
телефон.....

### ПРЕТЕНЗИЯ

.....2015 года я заключила договор купли-продажи № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (в дальнейшем договор) с ....., в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава.

Договор был заключен в помещении ..... по адресу: ..... после проведения сеанса косметологической процедуры.

Цена товара по договору, с учетом процентов по кредитному договору, составила \_\_\_\_\_ рублей.

Для приглашения на процедуру демонстрации косметики мне звонили неоднократно, в навязчивой форме предлагали прийти на презентацию косметики «DeSheli», делая акцент на том, что данная презентация и проводимые косметологические процедуры являются бесплатными. По телефону мне сообщили адрес салона ..... и попросили взять паспорт для подтверждения личности, т.к. данные процедуры заказываются специально для меня и назначили время для моего посещения.

..... 2015 года (дата посещения) в ..... (указать время) я пришла по указанному адресу, предъявила на ресепшене паспорт. В дальнейшем у меня еще три раза просили паспорт и, как выяснилось впоследствии, снимали с документа, удостоверяющего личность, копии без моего ведома и разрешения. В ходе проведения процедуры на презентации консультант уверяла меня в полностью натуральном составе косметики. Перевод на русском языке предоставлен так и не был, несмотря на соответствующий пункт в договоре. После самостоятельного перевода выяснила, что косметика содержит химические вещества, которые могут принести вред моему здоровью.

Также мною выяснены следующие обстоятельства: на маркировке потребительской упаковки косметических товаров входящих в комплектацию Набора «DeSheli» производства «HlavinIndustriesLtd», Израиль отсутствует информация об ограничениях (противопоказаниях) к применению,

предостережениях, в нарушение требований п.4.5., п.4.6. ГОСТ Р 51391-99 «Изделия парфюмерно-косметические. Информация для потребителя. Общие требования», в составе продукции имеются продукты пчеловодства (прополис, пчелиный воск), другие биологически активные компоненты, которые могут вызывать аллергические реакции покупателей, особенно с чувствительной кожей, но на буклете «DeSheli» имеется информация: «Подходит для всех типов кожи».

***При возникновении аллергии добавить следующее:***

*В ходе заключения договора мне не предоставили достоверную информацию о данной продукции, не проинформировали о том, что после ее использования может возникнуть аллергия и что имеются какие-либо противопоказания к применению. После прохождения бесплатной косметической процедуры у вас в салоне у меня на лице появилось раздражение, я вынуждена была принимать лекарства от аллергии.*

*В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.*

*В силу ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками. Недостаток выражается в том, что мне был продан товар, который не подходит мне по медицинским основаниям, т.е. не соответствует тем целям, для которых я его приобретала.*

В содержании буклета «DeSheli» имеется недостоверная информация о наименовании продукции, входящей в комплектацию набора «CrystalYouth, antiage», так наименование косметического средства Step №3 указано: CleansingMudMask, а на маркировке продукции с тем же номером, входящей в набор, указано: Beauty MudMask.

Также до моего сведения своевременно не доведена достоверная информация о подтверждении соответствия установленным обязательным требованиям на Аппарат «Cleartone» фотон – ультразвуковой; фактически представлен Сертификат соответствия № РОСС СN.АИ18.В61745 на Аппарат косметологический DeSheli фотон ультразвуковой массажный по уходу за кожей лица. Кроме того, мне не сообщили о том, что «фотоно-ультразвуковой аппарат «Клиатон», разработанный специально для применения в рамках домашнего сра-ухода косметикой «DeSheli», имеет противопоказания к использованию: заболевания щитовидной, беременность, злокачественные новообразования и новообразования, имеющие тенденцию к развитию».

Мне как потребителю своевременно не предоставлена достоверная информация о цене реализуемого товара и условиях его приобретения (изначально шла речь о продаже товара в рассрочку, а в дальнейшем выяснилось, что оформлен потребительский кредит).

Данные обстоятельства так же доказывают факт введения меня как потребителя в заблуждение при продаже товара.

После проведения процедур под психологическим давлением меня вынудили купить эту косметику в рассрочку на 2 года, хотя на начальном этапе, в ходе беседы, я неоднократно говорила, что нахожусь в затруднительном финансовом положении : \_\_\_\_\_ (описать свою ситуацию). Но консультант продолжала настаивать на своем. Находясь в непонятном для меня состоянии под воздействием комплекса факторов (расслабляющая музыка, необычные запахи, активно предлагаемые травяные чаи), я как загипнотизированная пошла за консультантом \_\_\_\_\_ (имя консультанта, если помните) в кабинет, в котором уже другие сотрудники очень быстро оформили от моего имени, как оказалось, потребительский кредит.

При оформлении кредита в ..... (название кредитной организации) у меня не спросили о моих доходах, о заработной плате. Таким образом, информация, указанная в заявлении на получение кредита относительно заработной платы, является ложной и не соответствует действительности. Кроме того, мне на руки были выданы лишь заявление на получение кредита (без печатей, с подписью специалиста, которого в момент оформления кредита в салоне не было) и график внесения платежей. Заявление на получение кредита было удостоверено подписью некого \_\_\_\_\_ (ФИО человека, чья подпись стоит на заявлении на получение кредита), который в момент оформления документов отсутствовал, также не указаны должность данного сотрудника и не подтверждены его полномочия на принятие заявлений на получение кредита. Договор потребительского кредитования не оформлялся, с условиями заключения договора я не ознакомлена.

Кроме того, текст договора купли-продажи и заявления на получение кредита были напечатаны очень мелким шрифтом, и, в силу возрастных изменений зрения, я не смогла его прочитать. Поэтому была вынуждена поставить подпись в месте, обозначенном сотрудником ..... (указать название салона), не имея возможности прочитать текст договора и осознать изложенное в нем. Вышеуказанное исключило с моей стороны возможность детально ознакомиться с условиями проводимой сделки и привело к негативным для меня последствиям.

На основании вышеизложенного, руководствуясь Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей),

требую:

1. Рассмотреть и дать ответ на претензию в течение 10 (десяти) дней в соответствии со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей».
2. Расторгнуть договор купли-продажи № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, заключенный между мною, \_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_, в лице генерального директора .....
2. Выдать документы, подтверждающие расторжение договора купли-продажи и возврат товара (Соглашение о расторжении договора и Акт возврата товара) (для дальнейшего предоставления их в .....(наименование кредитной

организации).

3. Предоставить копию Устава .....(название салона) для определения полномочий генерального директора.....

4. Предоставить копию лицензии, выданной .....(название салона) на осуществление деятельности в сфере косметологии.

5. Предоставить копии документов о постановке на учет в налоговом органе и выбранной системе налогообложения.

6. Предоставить копии следующих документов сотрудника, проводившего косметологические процедуры:

- диплом о базовом медицинском образовании установленного образца;
- документы, подтверждающие квалификацию, которая соответствует нормативам для работы в салоне красоты;
- сертификат и свидетельство о повышении квалификации по соответствующей специализации за последние 5 лет.

В случае принятия решения об отказе в удовлетворении моего требования о расторжении договора купли-продажи № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, заключенный мною, \_\_\_\_\_, и .....(название салона) и выдаче подтверждающих расторжение договора и возврат товара документов, прошу предоставить письменный мотивированный ответ в установленный законом десятидневный срок.

В случае отсутствия ответа или отказа в удовлетворении требований будет подано исковое заявление в суд в соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей и п.6.3 договора.

В судебном порядке будет взыскан штраф за нарушение Закона о защите прав потребителей в части предоставления потребителю достоверной и полной информации, а также государственная пошлина за обращение с иском заявлением в суд и расходы на оплату услуг представителя.

\_\_\_\_\_/((ФИО)/

«\_\_\_» марта 2014 года /дата

В (название банка)

Адрес отделения банка

От ФИО

Адрес для направления ответа на претензию

Контактный телефон

### **Заявление.**

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 года я заключила с вашим банком кредитный договор № \_\_\_\_\_, согласно которому мне был предоставлен кредит в сумме \_\_\_\_\_ рублей сроком на \_\_\_\_\_ по ставке \_\_\_\_\_ % годовых на оплату товара набора косметики Desheli в салоне .....

В настоящее время я намерена отказаться от договора купли-продажи, заключенного между мной и .....(название салона из договора) по причине продажи мне товара ненадлежащего качества.

Согласно ст. 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления.

В соответствии с п.6 ст. 24. Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

В связи с изложенным:

1) Отказываюсь от получения потребительского кредита по договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.2014;

2) Прошу вас не перечислять салону..... (название салона-продавца косметики Desheli) денежные средства в счет оплаты товара в сумме \_\_\_\_\_ рублей;

3) (при уже совершенном перечислении средств) требования о возвращении уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещении процентов и иных платежей по договору потребительского кредита (займа) направить салону .....(название).

С уважением, \_\_\_\_\_ ФИО

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2015 года

**Образец искового заявления**  
*(вы можете дополнить его своими  
обстоятельствами дела или что-то  
изменить).*

Если цена иска больше 50 тысяч:

**Калужский районный суд Калужской области**  
248000, г. Калуга, ул. Кутузова, д.4

Если цена иска меньше 50 тысяч:

**Мировой судья с/у № \_\_\_\_\_**

Адрес: \_\_\_\_\_

**Номер и адрес участка ищите по своему месту  
жительства вот на этом сайте:**

<http://kaluga.klg.sudrf.ru/>

**Истец:** ФИО (полностью)

ваш адрес, контактный телефон

**Ответчик:** .....(название салона)

Юридический адрес:.....

**Третье лицо, не заявляющее самостоятельные требования:**

Полное название вашего банка из кредитного договора

Адрес банка (офис в Калуге + головной офис)

**Государственная пошлина:** освобождена от уплаты

**Цена иска:** \_\_\_\_\_ рублей

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 года мне позвонил представитель компании .....(название) и предложил посетить бесплатную косметическую процедуру кожи лица с использованием косметики фирмы Desheli .

\_\_\_\_\_ 2015 года я посетила демонстрацию косметики Desheli, в ходе которой между мной и .....(название салона) был заключен договор розничной купли-продажи № \_\_\_\_\_. Предметом договора является продажа косметического набора для ухода за \_\_\_\_\_, состоящий из \_\_\_\_\_ предметов общей стоимостью \_\_\_\_\_ рублей. Для оплаты товара был оформлен кредитный договор № \_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_ рублей на срок \_\_\_\_\_ месяцев.

В ходе проведения процедуры на презентации консультант не только не предоставила мне полной и достоверной информации о продукции Desheli, но и ввела в заблуждение относительно ее состава.

Перевод на русском языке предоставлен так и не был, несмотря на соответствующий пункт в договоре. После самостоятельного перевода выяснила, что косметика содержит химические вещества, которые могут принести вред моему здоровью.

***При возникновении аллергии добавить следующее:***

*При проведении демонстрации товара я спрашивала консультанта о составе косметики и возможности появления аллергической реакции, однако представитель .....(название салона) заверила, что косметика Desheli гипоаллергенная и состоит только из натуральных компонентов, не уточнила о возможности появления аллергической реакции.*

*При возвращении домой после бесплатной демонстрации товара в .....(название салона) я обнаружила, что в результате использования косметики Desheli у меня на лице появилась аллергическая реакция в виде жжения, шелушения и покраснения кожи. В то же время при проведении косметической процедуры и заключения договора купли-продажи специалист салона уверял меня в полностью натуральном составе косметики. Я обратилась к врачу-дерматологу Калужского областного кожновенерологического диспансера, мне был поставлен диагноз — контактноаллергический дерматит лица и шеи после применения косметики.*

Также мною выяснены следующие обстоятельства: на маркировке потребительской упаковки косметических товаров входящих в комплектацию Набора «DeSheli» производства «HlavinIndustriesLtd», Израиль отсутствует информация об ограничениях (противопоказаниях) к применению,

предостережениях, в нарушение требований п.4.5., п.4.6. ГОСТ Р 51391-99 «Изделия парфюмерно-косметические. Информация для потребителя. Общие требования», в составе продукции имеются продукты пчеловодства (прополис, пчелиный воск), другие биологически активные компоненты, которые могут вызывать аллергические реакции покупателей, особенно с чувствительной кожей, но на буклете «DeSheli» имеется информация: «Подходит для всех типов кожи».

В содержании буклета «DeSheli» имеется недостоверная информация о наименовании продукции, входящей в комплектацию набора «CrystalYouth, antiage», так наименование косметического средства Step №3 указано: CleansingMudMask, а на маркировке продукции с тем же номером, входящей в набор, указано: Beauty MudMask.

Также до моего сведения своевременно не доведена достоверная информация о подтверждении соответствия установленным обязательным требованиям на Аппарат «Cleartone» фотон – ультразвуковой; фактически представлен Сертификат соответствия № РОСС CN.АИ18.В61745 на Аппарат косметологический DeSheli фотон ультразвуковой массажный по уходу за кожей лица. Кроме того, мне не сообщили о том, что «фотоно-ультразвуковой аппарат «Клиатон», разработанный специально для применения в рамках домашнего spa-ухода косметикой «DeSheli», имеет противопоказания к использованию: заболевания щитовидной, беременность, злокачественные новообразования и новообразования, имеющие тенденцию к развитию».

Мне как потребителю своевременно не предоставлена достоверная информация о цене реализуемого товара и условиях его приобретения (изначально шла речь о продаже товара в рассрочку, а в дальнейшем выяснилось, что оформлен потребительский кредит).

Данные обстоятельства также доказывают факт введения меня как потребителя в заблуждение при продаже товара.

Кроме того, я считаю, что меня вынудили заключить договор под психологическим воздействием, а именно, используя расслабляющую музыку, необычные запахи, чай.

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2015 года я подала в адрес ответчика претензию с требованием расторгнуть договор купли-продажи и закрыть кредитный договор, открытый в банке \_\_\_\_\_.

В ответе на претензию ответчик отказал в удовлетворении моих требований, обосновав это тем, что косметика как непродуктовый товар надлежащего качества не подлежит возврату или обмену.

Полагаю, что отказ .....(название салона) от удовлетворения требований является незаконным и нарушает мои права потребителя.

Согласно Закона «О защите прав потребителей», потребителем является 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.

В силу ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и

за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками. Недостаток выражается в том, что мне был продан товар, который не подходит по медицинским основаниям, т.е. не соответствует тем целям, для которых я его приобретала. В настоящее время я готова передать .....(название салона) весь набор косметики Dsheli.

Статьей 10 Закона РФ “О защите прав потребителей” установлено, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. Пунктом 53 “Правил продажи отдельных видов товаров” (постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998) установлено, что информация о парфюмерно-косметических товарах помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

Согласно Техническому регламенту Таможенного союза ТР ТС 009/2011 “О безопасности парфюмерно-косметической продукции”, утв. решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 года №799, маркировка парфюмерно-косметической продукции должна содержать следующую информацию: особые меры предосторожности (при необходимости) при применении продукции, в том числе информация о предупреждениях, изложенных в приложениях 25 настоящего технического регламента (п.9.2.).

В соответствии с требованиями ГОСТ Р 5139199 необходимая и достоверная информация о парфюмерно-косметических изделиях в наглядной и доступной форме должна своевременно представляться потребителю изготовителем (продавцом) с целью обеспечения возможности правильного выбора изделия. Информация для потребителя должна быть представлена непосредственно с парфюмерно-косметическим изделием, текстом и/или маркировкой на упаковке (потребительской таре), этикетке, контрэтикетке, ярлыке, открытке, листе-вкладыше способом, принятым изготовителем.

Информация, приводимая в тексте на потребительской таре, упаковке, этикетке, контрэтикетке, ярлыке, открытке, листе-вкладыше, должна быть однозначно понимаемой, полной и достоверной, чтобы потребитель не мог быть обманут или введен в заблуждение относительно происхождения, свойств, состава, способа применения, а также других сведений, характеризующих прямо или косвенно качество и безопасность парфюмерно-косметических изделий, и не мог ошибочно принять данные изделия за другие, близкие к ним по внешнему виду или органолептическим показателям.

Информация о парфюмерно-косметических изделиях должна содержать следующие данные:

1. Наименование и назначение изделия
2. Наименование, местонахождение (юридический адрес, включая страну) изготовителя и местонахождение (адрес) организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя
3. Товарный знак изготовителя (при наличии)
4. Масса нетто, объем, количество
5. Состав изделия
6. Условия хранения
7. Срок годности
8. Указание нормативного или технического документа
9. Информация о сертификации
10. Информация о правильном применении и предостережения

Информация о правильном применении должна быть приведена в обязательном порядке для парфюмерно-косметических изделий, правильное использование которых без этой информации вызывает затруднения.

Предостережения обязательно должны быть доведены до потребителя в том случае, если использование продукта в их отсутствии может нанести вред здоровью потребителя, его имуществу или привести к порче товара.

В нарушение вышеуказанных требований на упаковке косметических товаров, входящих в комплектацию набора “Desheli” отсутствует информация о правильном применении и предостережениях (противопоказаниях). В то же время в составе косметики присутствуют продукты пчеловодства (прополис, пчелиный мед), другие биологические добавки, которые могут вызвать аллергическую реакцию.

В силу ст.10 Закона “О защите прав потребителей” изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о цене в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы. В соответствии со ст.5 Федерального закона “О потребительском кредите (займе)” кредитором до заемщика должна быть доведена информация о полной стоимости кредитного договора.

В то же время, по условиям договора купли-продажи, заключенного между мной и .....(название салона), цена товара составляет \_\_\_\_ рублей. Полная стоимость товара для покупателя при приобретении его в кредит с учетом процентов по кредиту не превысит \_\_\_\_ рублей.

По кредитному договору № \_\_\_\_ от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2015 года полная стоимость кредита составит \_\_\_\_ рублей, из которых \_\_\_\_ рублей сумма основного долга, сумма процентов по кредитному договору составляет \_\_\_\_ рублей. Таким образом, считаю, что до меня не была своевременно доведена достоверная информация о стоимости товара.

В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор

заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Поскольку товар я приобретала в кредит в качестве таких убытков необходимо признать сумму денежных средств в размере \_\_\_\_\_ рублей, которую я должна оплатить по условиям кредитного договора.

В соответствии с п.6 ст. 24 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Также в силу п.28 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2014 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Согласно п. 3 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Я заявляю требование о взыскании неустойки за отказ в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке за период с “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2015 года (дата ответа на претензию) по дату вынесения решения судом в размере \_\_\_\_\_ рублей за каждый день просрочки. Расчет неустойки прилагается.

Справочно: на дату подачи искового заявления в суд с “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2015 года по “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2014 года (\_\_\_ дней) размер неустойки составит \_\_\_\_\_ рублей (цена товара по договору купли-продажи) \* 1% \* \_\_\_\_\_ дней = \_\_\_\_\_ рублей.

На основании изложенного, мне должны быть возмещены денежные средства, переведенные банком в счет оплаты товара .....(название салона) в размере \_\_\_\_\_ рублей, убытки в размере процентов и иных платежей по кредитному договору, которые я должна уплатить банку, в размере \_\_\_\_\_ рублей, неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке в размере \_\_\_\_\_ рублей за каждый день просрочки.

Также у меня имеются основания требовать взыскания компенсации морального вреда. Ст. 1099 ГК РФ устанавливает, что моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. Такая возможность предусмотрена Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст.15): моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем,

импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Очевидно, что незаконные действия ответчика, связанные с отказом от возврата уплаченных денежных средств, стали причиной того, что я в течение длительного времени испытывала сильные негативные эмоции и переживания, что выразалось в преобладании плохого настроения, упадке сил, снижении работоспособности, нарушении сна, повышенной раздражительности, из-за чего был существенно утрачен положительный эмоциональный фон при общении с семьёй, друзьями и коллегами по работе. Таким образом, мне был причинен моральный вред, который я оцениваю в \_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного, и руководствуясь ст.131, 132 ГПК РФ,

### **ПРОШУ:**

1. Расторгнуть договор купли-продажи косметического набора для ухода за лицом № \_\_\_\_\_ от “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 года, заключенный между мной (ФИО) и .....(название салона).
2. Взыскать с .....(название салона) в мою пользу денежную сумму, переведенную банком \_\_\_\_\_ в качестве оплаты косметического набора, в размере \_\_\_\_\_ (прописью) рублей.
3. Взыскать с .....(название салона) в мою пользу убытки, возникшие у меня в связи с уплатой процентов и иных платежей по кредитному договору в размере \_\_\_\_\_ (прописью) рублей.
4. Взыскать с .....(название салона) в мою пользу неустойку за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя за период с “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 года по день вынесения решения суда в размере \_\_\_\_\_ рублей за каждый день просрочки.
5. Взыскать с .....(название салона) в мою пользу компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_ (прописью) рублей.
6. Взыскать с .....(название салона) штраф, предусмотренный п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей».

### **Приложения:**

*Копии всех документов должны быть сделаны по числу лиц в деле (для ответчика по юр.адресу и адресу салона, для банка, т.е. минимум 3 копии каждого документа). Если у вас есть какие-то другие документы, можете дополнить список.*

Копия искового заявления для ответчика, банка ( \_\_\_\_\_ экз.);

Расчет взыскиваемых сумм ( \_\_\_\_\_ экз.);

Копия договора купли-продажи

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_;

Копия кредитного договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_;

Копия справки об аллергии;  
Копия претензии от \_\_\_\_\_;  
Копия претензии в банк от \_\_\_\_\_;  
Копия ответа на претензию от \_\_\_\_\_;  
Копия ответа банка на претензию от \_\_\_\_\_;  
Копия паспорта

Истец \_\_\_\_\_

ФИО “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 года

По вопросам, связанным с потребительским кредитованием,  
Вы можете обращаться в Управление Роспотребнадзора  
по Калужской области по адресу: г.Калуга, ул.Чичерина, 1 а  
по тел.55-87-78

Отзывы и замечания можно присылать по адресу:  
Россия, 248000, г. Калуга, пер. Старичков, 2А, офис 204  
Уполномоченный по правам человека в Калужской области  
Тел.: 8(4842)500-100; т./ф. 8(4842)565-949  
e-mail: ombudsman@adm.kaluga.ru  
Интернет-сайт: [www.ombudsman.kaluga.ru](http://www.ombudsman.kaluga.ru)

**ЗЕЛЬНИКОВ ЮРИЙ ИВАНОВИЧ**

**О нарушениях прав потребителей в сфере кредитования**

**СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОКЛАД  
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**