

Право потребителя на безопасность финансовой услуги



Бибова Фатимет Тальбиевна,
заведующая отделением обеспечения
защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр
гигиены и эпидемиологии в Республике
Адыгея», руководитель консультационного
центра

В настоящее время существует огромное количество динамично развивающихся компаний, работающих в сфере оказания финансовых услуг. К ним относятся банки, организации осуществляющие микрофинансовую деятельность, страховые организации и т.д. Поэтому многие из нас ежедневно становятся потребителями финансовых услуг.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) регулируются в частности отношения, вытекающие из договоров об оказании финансовых услуг.

При этом, под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т. п.).



Хочу остановиться на самых распространенных жалобах и обращениях граждан, связанных с деятельностью финансовых организаций, поступающих в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея.



При реализации административных мер Управление преследует цель, состоящую в защите прав заемщика, как наиболее «слабой» стороны в обязательстве, поскольку признание несправедливых условий договора недействительными дает потребителю право на возмещение убытков, причиненных ему вследствие исполнения незаконных обязательств.

Наибольшее количество обращений от потребителей поступает в адрес Управления на действия кредитных организаций выразившиеся во включении в текст кредитных договоров условий об уплате разного рода комиссий (платежей) за подключение банками заемщиков к программам страхования жизни, здоровья, потери трудоспособности

Условия кредитного договора, тарифы на предоставляемые кредиты и условия получения кредита Банком заранее утверждены, потребителю остается только присоединиться к условиям банка и выбору кредитного продукта.

Текст кредитного договора выполнен типографским способом, в связи, с чем потребитель не имеет возможности повлиять на содержание кредитного договора.

При предоставлении кредита договор либо заявление на его получение заполняется сотрудником банка, в связи, с чем потребитель не имеет возможности сделать какие-либо отметки. В договоре либо в заявлении имеется только Ф.И.О., подпись потребителя и дата, поставленная самим потребителем.

Следует отметить, что до заключения кредитного договора до сведения потребителя также не всегда доводится информация о возможности получения кредита на иных условиях, т. е. без страхования жизни и здоровья заемщика.

Вместе с тем, действующее законодательство не предусматривает обязательного страхования жизни и здоровья заемщика. Статьями 927, 934, 935 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), а также иными федеральными законами не предусмотрена обязанность банков страховать в качестве страхователей жизнь, здоровье или имущество заемщиков за свой счет или за счет заинтересованных лиц.

Также действующим законодательством не предусмотрена обязанность заемщиков компенсировать расходы банка на оплату страховых премий страховщику в случае добровольного страхования банком жизни, здоровья или имущества заемщиков. Возникновение у заемщика обязательств из кредитного договора не может обуславливать возникновение у него обязательств по страхованию своей жизни и здоровья, поскольку гражданским законодательством не предусмотрена такая обязанность заемщика.

Согласно пункту 2 статьи 940 ГК РФ наличие договорных отношений по договору страхования может быть подтверждено (при отсутствии договора в форме одного документа, подписанного его сторонами) страховым полисом (свидетельством, сертификатом, квитанцией), подписанным страховщиком и врученным им страхователю на основании его письменного заявления.

Отсутствие письменного документа, подтверждающего существование страховых правоотношений в любой из вышеперечисленных форм, в соответствии с положениями пункта 1 статьи 940 ГК РФ влечет недействительность договора страхования с вытекающей из данного факта возможностью применения способов защиты прав потребителей, предусмотренных статьями 29 – 31 Закона о защите прав потребителей.

Условие кредитного договора, обязывающее заемщика уплачивать банку комиссию за подключение к программе страхования, без указания конкретного размера комиссии и страховой премии нарушает право потребителя на необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах. Статья 10 Закона о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнителя услуги своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их свободного выбора, поскольку потребитель в силу указанных положений закона имеет право знать о цене оказываемой услуги в рублях, а не в процентах.

Условие кредитного договора предусматривающее дискриминационную разницу процентной ставки, при предоставлении кредита с подключением заемщика к программе страхования и без подключения к таковой, нарушает права потребителя, что свидетельствует о злоупотреблении банком свободой договора, а также о нарушении банком пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей.

Отдельно стоит остановиться на нарушениях выразившихся в страховании заёмщика в конкретной названной банком страховой компании и навязывание условий страхования при заключении кредитного договора.

Устанавливая в договоре в качестве страховщика единственное юридическое лицо (указание конкретной страховой компании), ответчик обязывает заемщика застраховаться только в этой страховой компании, нарушая тем самым право физического лица - потребителя на предусмотренную статьей 421 ГК РФ свободу как в выборе стороны в договоре, так и в заключении самого договора.

В силу пункта 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Пунктом 4 Обзора Президиума Верховного Суда Российской Федерации от 22 мая 2013 г предусмотрено, что в качестве дополнительного способа обеспечения исполнения кредитного обязательства допускается только добровольное страхование заемщиков риска своей ответственности.

Пунктом 4.1 Обзора ПВС РФ установлено, что включение в кредитный договор условия об обязанности заемщика застраховать свою жизнь и здоровье, фактически являющееся условием получения кредита, свидетельствует о злоупотреблении свободой договора.

Пункт 4.4. данного Обзора предусматривает, что при предоставлении кредитов банки не вправе самостоятельно страховать риски заемщиков. Однако это не препятствует банкам заключать соответствующие договоры страхования от своего имени в интересах и с добровольного согласия заемщиков.

Услуга по страхованию не может являться навязанной со стороны банка в случае, если в заявлении-анкете на выдачу кредита имеется графа о подключении к Программе добровольного страхования, при этом содержится строка «согласен» или «не согласен», а также имеется подпись потребителя, подтверждающая факт ознакомления и согласия с тем, что за подключение к Программе страхования банк вправе взимать с него плату в соответствии с тарифами банка, состоящую из комиссии за подключение клиента к данной Программе и компенсации расходов банка на оплату страховых премий страховщику.



Согласно разъяснениям, изложенным в пункте 8 Информационного письма Президиума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 13.09.2011г. № 146 «Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров», включение в кредитный договор с заемщиком-гражданином условия о страховании его жизни и здоровья не нарушает прав потребителей, если заемщик имел возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия.



Управление Роспотребнадзора по Республике Адыгея продолжит проводить последовательную работу, направленную на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг, с учетом сложившейся практики непрозрачности порядка предоставления и обслуживания кредитов.