

Что делать, когда банк неправ

Ценные практические советы

Е. Н. МИХАЙЛОВА,
*кандидат экономических наук,
комитет по защите прав потребителей
мэрии Новосибирска
E-mail: EMihailova@admnsk.ru*

В период мирового экономического кризиса финансовые учреждения продолжают оказывать услуги по предоставлению потребительских кредитов гражданам, предлагая всевозможные условия кредитования. Несомненно, финансовым учреждениям приходится преодолевать определенные трудности, связанные с невозвратом кредиторами заемных средств (мы не будем углубляться в причины). Хотелось бы рассмотреть, что волнует порядочного заемщика, желающего исполнить свои обязательства по кредитному договору, когда возникает ряд вопросов, на которые ему приходится искать ответ.

Правительством РФ в Программе социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу отмечена необходимость развития потребительского кредитования, в том числе обеспечения гарантий прав потребителей при использовании потребительского кредита, формирования механизмов защиты указанных прав в случае их нарушения.

Появление новых видов банковских услуг на рынке кредитования привело к росту числа потребителей, но вместе с тем стали чаще нарушаться или ущемляться их права.

В службу по защите прав потребителей органа местного самоуправления Новосибирска поступают обращения граждан по поводу нарушений, которые допущены банками в момент заключения договора с потребителем или в процессе его исполнения. Всего за 2008 г. и I полугодие 2009 г. поступило 150 таких обращений.

Проанализируем наиболее распространенные нарушения.

© ЭКО 2009 г.



Неправомерное предъявление банком суммы задолженности заемщику

Значительная часть обращений связана с неправомерным предъявлением банком суммы задолженности по возврату потребителем суммы кредита. Один из примеров: к специалистам по защите прав потребителей обратился гражданин с жалобой, в которой указывалось, что согласно условиям кредитного договора банк имеет право изменить процентную ставку за пользование кредитом, предупредив об этом потребителя. Фактически в процессе погашения кредита банк изменил (в сторону увеличения) размер процентной ставки в одностороннем порядке, без уведомления об этом потребителя. Не зная о данных изменениях, потребитель продолжал погашать кредит по старым условиям договора, и по истечении некоторого времени банк предъявил ему требование о выплате задолженности в большем размере.

Если потребитель попал в такую ситуацию, необходимо составить заявление в адрес кредитора, где обосновать несостоятельность выдвинутого им требования, ссылаясь на положения подписанного сторонами договора кредитования.

Кроме того, на действия банка, нарушающего условия кредитного договора, заемщик вправе подать жалобу в территориальное учреждение Банка России, которое имеется в каждом субъекте РФ.

Получение информации об условиях кредитования

В соответствии со ст. 10 закона РФ «О защите прав потребителей» при получении кредита банк обязан своевременно предоставить потребителю информацию об услуге. По смыслу данной статьи информация должна обеспечить возможность правильного выбора услуги, в данном случае – условий предоставления кредита. А как происходит в реальности? В торговой точке на столе сотрудника банка размещена информация об условиях кредита, с которой и предлагается ознакомиться клиентам. Однако эти условия, как правило,

напечатанные на 7–10 листах, обычному гражданину, не владеющему в достаточной степени нормами российского законодательства (и не знакомому с такими словами, как «оферта», «акцепт» и т. д.), за короткий промежуток времени невозможно детально изучить и понять условия кредитного договора. Просьба же предоставить такую информацию для ознакомления с ней в другом месте (например, дома) или для консультации со специалистами с целью сравнить предложения разных банков остается без внимания.

Случается, работник банка сообщает, что заявление может быть выдано на руки только при условии его заполнения, то есть после внесения персональных данных клиента, поскольку все экземпляры пронумерованы и содержатся в компьютере. Обращает на себя внимание и то, что существенная для потребителя информация (бланки заявлений, условия кредитования) напечатана, как правило, очень мелко, что нарушает требования действующих санитарных норм (по требованиям СанПин 1.2.1253-03, кегль шрифта официального документа должен быть не менее 8 пунктов, реально же – менее 6, и прочитать договор можно только с лупой).

По нашему мнению, эти нарушения влекут за собой проблему с погашением кредитов, так как, не рассчитав реально свои возможности и требования банка, человек попадает в ситуацию «вечного должника»: просто перестает платить или начинает везде жаловаться, что его обманули.

Поступали жалобы потребителей на то, что им не предоставлялась информация о полной сумме, подлежащей выплате, и графике погашения этой суммы, либо клиент получал эти сведения, когда кредитный договор уже был подписан сторонами. Изменения в закон РФ «О защите прав потребителей», вступившие в силу 12.12.2007 г., содержат обязательные требования к вышеназванной информации, и потребитель должен получить ее до заключения кредитного договора.

Так, житель Новосибирска 14.01.2009 г. заключил кредитный договор с банком, после подписания договора график погашения платежей выдан на руки не был. Такой документ потребитель получил только после предъявления претензии.

Другой заключил кредитный договор на получение суммы 30 тыс. руб., и в момент заключения договора ему не предоставили информацию о полной сумме, подлежащей выплате, и графике погашения платежей.

Совет потребителю: прежде чем подписать, внимательно ознакомьтесь с условиями кредитования. Подписывая кредитный договор, предложенный банком, заемщик тем самым соглашается с порядком и условиями предоставления кредита, а значит, обязан, согласно требованиям ст. 309 ГК РФ, их соблюдать. Положениями данной статьи установлено, что обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями и требованиями закона, иных правовых актов, а при их отсутствии – в соответствии с правилами делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Кредитные карты для «своих» клиентов без условий кредитования

По оценкам экспертов, население не возвращает 15% кредитов. Чтобы уменьшать риски, банки перекладывают проблему на плечи добросовестных плательщиков, устанавливая ставку по кредиту в 30–40%.

Это подтверждают акции некоторых банков, которые решили «порадовать» своих надежных клиентов, выслав им кредитные карточки. Казалось бы, вот он, новый цивилизованный подход! Разочарование ждало тех, кто решил ими воспользоваться. Чтобы снять с карточки наличные, нужно заплатить 7% комиссионных, а потом еще выплачивать 30% годовых. Плюс еще проценты за банковское обслуживание кредита. В общем получается, что банк ужесточает требования к тем, кто уже доказал свою лояльность...

Некоторые потребители после получения такой карты обращаются к нам, а многие снимают деньги, не задумываясь, на каких условиях получают такое кредитование. На деле момент активации карты является моментом заключения договора кредитования, только заемщику его условия неизвестны. Когда потребитель возвращает полученную от банка сумму,

тут и выясняется, что он должен гораздо больше, чем при получении первого кредита. И только тогда он получает всю информацию об условиях. Но это противоречит положениям п. 22 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 29.09.1994 № 7 (в ред. от 11.05.2007 № 24), ст. 10 закона РФ «О защите прав потребителей», где четко прописано, что при предоставлении кредита банк обязан предоставить информацию о его размере, полной сумме, подлежащей выплате потребителем, и графике погашения этой суммы.

Хочется еще раз напомнить потребителю-заемщику: прежде чем снять деньги с карты, поинтересуйтесь, сколько придется отдавать – ведь наверняка намного больше.

Хочешь получить кредит – застрахуйся

Потребитель сам изъявляет желание получить кредит. Он обращается в банк и предлагает заключить договор на получение кредита посредством направления банку оферты. Однако форму заявления на кредит банк предлагает свою, со своими условиями, и вносить изменения и дополнения в заранее разработанную им форму отказывается. Как отмечалось в одном из постановлений Конституционного суда РФ, посвященном отношениям между банками и их клиентами-вкладчиками, «гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для другой стороны т.е. для банков», а «...конституционная свобода договора не является абсолютной, не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод».

Анализируя те ситуации, с которыми к нам обращаются потребители, мы видим, что банки безоговорочно устанавливают свои условия кредитования. И потребитель, чтобы получить кредит, безоговорочно соглашается заключать и другие договоры, такие как страхования жизни, договоры залога и открытия банковского счета, – и все за дополнительную плату. Хотя положения ст. 16 закона РФ «О защите прав потребителей» однозначно запрещают обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных.

Да и сам потребитель, если бы ему было дано реальное право отказаться от этих «сопутствующих договоров», вычеркнул бы их.

Так, один из потребителей при заключении договора о предоставлении кредита банком был поставлен перед «необходимостью» подписать заявление о добровольном страховании от несчастных случаев и болезней со страховой компанией. Сумма страхового взноса составляла 4125 руб. и, согласно условиям кредитного договора, являлась неотъемлемой частью суммы кредита.

Другой пример. Потребитель получил ипотечный кредит. В договор были включены дополнительные условия в виде страхования жизни. Стоимость страхования составила более 100 тыс. руб.

При оформлении кредитного договора клиентам предлагается заключить договор страхования жизни, здоровья, имущества и т.д. Причем в бланке заявления на получение потребительского кредита и в условиях кредитного договора банками названа конкретная страховая организация. Если потребитель пожелает застраховаться в другой страховой организации (или уже застрахован), это не примут во внимание и могут просто отказать в предоставлении кредита. Хотя по действующему законодательству у потребителя есть право самостоятельного выбора страховой организации. Проще говоря, происходит навязывание как самой услуги страхования, так и страховой организации.

В соответствии со ст. 16 закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с установленными действующим законодательством в области защиты прав потребителей, являются недействительными.

Банкоматы... деньги ушли в никуда

Достаточно часто от потребителей поступают жалобы на непоступление денег на счет при осуществлении платежей через банкоматы. В квитанции, выданной автоматом, и на самом автомате имеется информация, куда потребитель может обратиться при необходимости. Но, как выясняется, ни один контактный телефон не отвечает. Получается, потребитель,

направил деньги в никуда. Необходимо, чтобы банки снабдили автоматические пункты приема платежей надлежащей информацией о том, где принимаются претензии, даются пояснения и решаются такого рода обращения, с предоставлением реальных контактных телефонов.

Так, житель города произвел платеж через банкомат банка. Деньги на счет не поступили. Безуспешно попытавшись дозвониться по указанным телефонам, он обратился в комитет по защите прав потребителей за помощью. Попавшему в подобную ситуацию необходимо обратиться с претензией и квитанцией в банк, где он вправе потребовать перевода денежных средств по назначению либо их возврата.

Альтернативная подсудность гражданских дел, предъявляемых потребителем

Следующее нарушение заключается в предоставлении банками информации, что «споры, возникающие между сторонами из договора или в связи с ним, подлежат решению в суде общей юрисдикции по месту нахождения банка или его представительства». Данное условие ограничивает законное право потребителя на выбор места для предъявления иска к банку (п. 5 постановления Пленума Верховного суда РФ от 29.09.1994 № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

При этом ссылки банков на возможность договорной подсудности, определяемой так называемой «свободой договора», несостоятельны и относятся к конкретному судебному делу, а не к договору в целом. По закону иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по выбору истца (положение ст. 17 закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если дело дошло до суда, потребитель по своему выбору может обратиться в суд по месту:

- ✓ нахождения организации;
- ✓ жительства или пребывания истца;
- ✓ заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения последних.

Дал согласие – держи слово!

Одним из нарушений прав потребителей является требование банка о взимании платы за досрочное погашение кредита. Понятно, что взятый в банке кредит может быть возвращен досрочно только с согласия банка, которое, по общему правилу, банк давать не обязан. Но, дав такое согласие клиенту-заемщику, банк не вправе обуславливать его какой-либо денежной платой. Это подтверждено и судебной арбитражной практикой по России.

Так, к специалистам по защите прав потребителей обратилась клиентка с жалобой на требование банка оплатить определенный процент от суммы полученного кредита за его досрочное погашение. Размер кредита сроком на 20 месяцев составил 28350 руб. При заключении договора потребителя информировали о возможности досрочного погашения кредита, но о каких-либо материальных взысканиях в этом случае речи не было.

Для разрешения возникшей ситуации необходимо составить претензию в адрес банка, в которой отказаться от дополнительного взимания денежных средств, мотивируя условиями кредитного договора.

Приобрел товар в кредит, а он бракованный. Как вернуть деньги?

Когда приобретенный в кредит товар оказывается ненадлежащего качества, потребитель возвращает его в магазин и не знает, как ему расторгнуть кредитный договор.

Зачастую магазины требуют от потребителя предоставления из банка справки о погашении кредита. А банки такие документы не предоставляют.

Это происходит оттого, что нет четко разработанного механизма расторжения кредитного договора, где участниками являются три стороны: потребитель, банк и торговая организация.

Согласно положению п. 5 ст. 24 закона РФ «О защите прав потребителей», 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. В адрес банка направляется заявление потребителя с требованием вернуть денежные средства, оплаченные по кредитному договору. Банками также не соблюдается установленный законом 10-дневный срок для возврата денежных средств потребителю.

* * *

Из всего сказанного можно сделать следующий вывод: необходимо разъяснять людям их права и повышать правовую и экономическую грамотность населения. Может быть, тогда будет меньше обманутых заемщиков, вынужденных сначала обивать пороги различных инстанций с целью получить информацию о своих правах и обязанностях другой стороны, а в дальнейшем идти по тернистому пути отстаивания этих прав...

