

Совместный Проект Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Можу защитить  
свои права заемщика



Защита прав:  
Права заемщика

Москва 2015

# ДЛЯ ЧИТАТЕЛЕЙ 25–30 ЛЕТ

Решение задач собственного финансового благополучия, формирование источников доходов и обучение контролю расходов

A1



## Управление бюджетом домохозяйства

Как контролировать собственные расходы? Как обеспечить финансовую стабильность своей семьи?

A2



## Целевые накопительные планы

Как сделать дорогую покупку, имея текущие доходы? Как определить, стоит ли вообще тратить деньги?

A3



## Кредитная карта и потребительские кредиты

Когда оптимально пользоваться кредитами? Как избежать лишних трат и не стать должником?

A4



## Рисковое страхование жизни

Как обезопасить финансовое благополучие близких и самого себя на случай трагических ситуаций?

A5



## Обязательное пенсионное страхование

Почему важно думать о пенсии уже сейчас? Почему пенсионер не значит бедный?

A6



## Права заёмщика

Как взять кредит без неприятных последствий? Как увидеть все подводные камни кредитного договора?

**Совместный Проект Российской Федерации и Международного банка  
реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой  
грамотности населения и развитию финансового образования в Российской  
Федерации»**

Образовательный модуль

# **Права заемщика**

**Москва, 2015**

УДК [336.77:347](078)-051  
ББК 65.262.2-94:67.402я75

Модуль подготовлен консорциумом консультантов в составе: Автономная некоммерческая организация «Институт Финансового Планирования» (лидер консорциума, Россия) и Общество с ограниченной ответственностью «Грант Торнтон Консалтинг» (Россия), в рамках контракта № FEFLP/QCBS-3.4 «Разработка и апробация модульных образовательных программ и прочих материалов, направленных на повышение финансовой грамотности взрослого населения».

Какие у меня есть права, если я беру кредит?

Цель модуля: рассказать о правах граждан при получении кредитного продукта, показать основные нарушения прав заемщиков, допускаемых со стороны кредитных организаций, научить способам защиты своих прав

**Права заемщика / под ред. Е. Блискавки.**

Коллектив авторов: Гусев А., Сулейманова С., Демидов Д., Земцов А., Ильина С., Клюковский Д., Коваль А., Макаров С., Маторина Т., Пахомов П., Холченко Н.

## Оглавление



ЛЕКЦИЯ.....	152
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О КРЕДИТНОМ ДОГОВОРЕ .....	152
ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ЗАЕМЩИКОВ КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ .....	154
МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ НАРУШЕННЫХ ПРАВ ЗАЕМЩИКА .....	161
ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ МАТЕРИАЛА .....	166



ПАМЯТКА .....	168
---------------	-----



ТЕСТИРОВАНИЕ .....	170
--------------------	-----



## Общие положения о кредитном договоре

В настоящее время понятие «заемщик» является обычным для нас, так как мы за последние десять лет уже привыкли к тому, что можно приобретать имущество, услуги (например, туристические, стоматологические) или расширять собственное дело с использованием заемных (кредитных) средств. Таким образом, заемщик – это получатель кредита, гарантирующий возвращение временно заимствованных средств.

Основными нормативными актами, в соответствии с которыми осуществляется правовое регулирование в сфере кредитования заемщиков – физических лиц, являются Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральный закон от 30.12.2004 №218 «О кредитных историях»<sup>1</sup>, Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и некоторые другие. Однако правоприменительная практика показывает, что несмотря на законодательное регулирование кредитных отношений, права заемщика нередко нарушаются именно со стороны кредитных и иных организаций, например, коллекторских агентств.

Так, некоторые банки берут комиссию за открытие и ведение ссудного счета либо за предоставление кредита, несмотря на то, что еще в ноябре 2009 г. президиум Высшего арбитражного суда РФ признал, что такие условия кредитного договора, как открытие и ведение ссудного счета или условие о выдаче кредита, которое должно быть оплачено заемщиком, являются незаконными и ущемляют права потребителя.

Прежде чем рассматривать вопросы защиты прав заемщика, необходимо проанализировать некоторые общие вопросы в области кредитования.

### Что такое кредитный договор?



Под кредитным договором в соответствии со ст. 819 ГК РФ понимают договор, по которому банк или иная кредитная организация обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Таким образом, получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

### Какие условия кредитного договора являются существенными?

Суть любого договора — это его существенные условия, без них говорить о наличии договора как такового не приходится вообще. Договор заключается, а права и обязанности возникают только в том случае, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

В кредитном договоре такими условиями являются:

- ✓ размер и условия предоставления кредита
- ✓ механизм изменения процентной ставки

<sup>1</sup> Федеральный закон от 30.12.2004 №218-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «О кредитных историях» // Собрание законодательства РФ. – 2005. – №1 (часть 1). – Ст. 44.



- ✓ имущественная ответственность сторон за нарушения договора (включая ответственность за нарушение обязательств по срокам осуществления платежей)
- ✓ условие об обеспечении кредитного договора (в качестве способов обеспечения выполнения кредитных обязательств заемщиком – физическим лицом используют залог имущества или поручительство)
- ✓ условие о сроке, на который кредит предоставляется.

### Какие есть виды кредитных договоров?

**Потребительский кредит** – это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд.

Разновидности потребительского кредита:



- ✓ экспресс-кредит
- ✓ кредит на неотложные нужды
- ✓ кредит на образование
- ✓ кредит на отдых
- ✓ кредит под залог
- ✓ так называемые карточные кредиты (кредитная линия, овердрафт и т.д.).

**Ипотечный кредит** – целевой долгосрочный кредит, предоставленный под сравнительно низкий процент для строительства или покупки недвижимости под залог данной недвижимости в качестве обеспечения обязательств по возвращению банку кредитной суммы и уплаты процентов по ней. Платежи по кредиту могут быть разной периодичности: ежемесячной, квартальной, ежегодной – и разных способов расчета: дифференцированный – долями основной суммы и процентами на непогашенную часть задолженности, или аннуитетный – то есть равными долями, в течение всего срока погашения.



**Автокредитование** – разновидность потребительского кредитования, которое выделилось в самостоятельную кредитную линию с определенной политикой на рынке автомобильного кредитования. Автокредит предоставляется в целях приобретения заемщиком транспортного средства с возможностью отсрочки платежа, с последующим возмещением кредитных сумм и процентов по ним. Оплата может производиться одноразовым платежом или равновеликими платежами через равные промежутки времени.

### Что такое кредитная карта?

Кредитная карта – это банковская пластиковая карта, на которую начисляется сумма выданного вам кредита. Во всем мире кредитные карты считаются основной альтернативой потребительскому кредиту. С та-



кой картой можно пользоваться средствами банка для оплаты своих расходов в рамках определенного лимита. Размер лимита зависит от величины ваших доходов и вашей кредитной истории.

## Основные нарушения прав заемщиков кредитными организациями

### Непредоставление банком информации о стоимости кредита

Раскрытие информации о том, в какую сумму обойдется потребителю банковский кредит, является обязательным для кредитных организаций. Банки должны заранее предоставлять клиенту сведения, из чего складывается сумма выплат, о полной стоимости кредита или значении эффективной процентной ставки. Более того, общий подход к определению полной стоимости кредита обеспечивает возможность сравнения кредитных продуктов различных банков между собой и выбора среди них наиболее выгодного.

Абзацем 7 статьи 30 Закона о банках и банковской деятельности установлено, что:



*«кредитная организация до заключения кредитного договора с заемщиком – физическим лицом и до изменения условий кредитного договора с указанным заемщиком, влекущего изменение полной стоимости кредита, обязана предоставить заемщику – физическому лицу информацию о полной стоимости кредита, а также перечень и размеры платежей заемщика – физического лица, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора».*



**Анонимный  
пользователь  
Интернета**

*В магазине мне предложили беспроцентный кредит. А я думаю, тут подвох: не может банк выдавать деньги без процентов<sup>2</sup>.*

*По своей экономической сути и по закону банковский кредит является платной услугой и не может быть беспроцентным. В то же время некоторые банки предоставляют ряд услуг, которые позволяют бесплатно пользоваться кредитными средствами в течение определенного льготного периода. Льготный период банки могут устанавливать и по кредитным картам. В таком случае либо следует гасить задолженность по карте без процентов в конце месяца, либо оставлять ее и начинать платить проценты. Также банки могут не взимать проценты (или возмещать начисленные) в первое время пользования кредитом для привлечения новых клиентов – это своеобразный маркетинговый ход. В магазине могут предложить «беспроцентный заем» (т.е. рассрочку оплаты товара). Но тут свои нюансы: обычно стоимость займа уже включена в цену товара.*



**Консультант**

<sup>2</sup> <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70508896/>



**Анонимный  
пользователь  
Интернета**

*Могу ли я сам рассчитать, сколько в итоге придется переплатить за кредит?*

*Можно использовать кредитный калькулятор, который, как правило, есть на сайтах банков или сайтах, посвященных финансовой грамотности. Нужно знать ставку кредита, сумму кредита и срок его погашения. Однако в кредитном калькуляторе нельзя учесть дополнительные платежи заемщика в пользу третьих лиц, если такие платежи прописаны в кредитном договоре. Например, вам могут поставить в обязанность заплатить за услуги страховой компании, нотариуса. Эти платежи тоже должны входить в расчет полной стоимости кредита. Полная стоимость кредита позволяет заемщику оценить свои затраты по кредитному договору.*



**Консультант**

### **Навязывание банком такой услуги, как страхование жизни и здоровья заемщика**

В соответствии с частью 2 ст. 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на человека. В то же время она может возникнуть, если гражданин заключает соответствующий договор. По ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Согласно ст. 329 того же кодекса, исполнение обязательств обеспечивается, помимо указанных в ней способов, и другими способами, предусмотренными законом или договором. Таким образом, в кредитных договорах может быть предусмотрено требование к заемщику застраховать свою жизнь и здоровье и указать в качестве выгодоприобретателя банк, выдающий кредит. Однако заемщика должны проинформировать, что существует и другой вариант приобретения потребительского кредита, не предусматривающий заключения договора страхования. При этом банк вправе установить более высокую процентную ставку, но в разумных пределах. Если данные условия соблюдены, то условие кредитного договора о страховании жизни заемщика не ущемляет его прав и не является навязываемой услугой<sup>3</sup>.

Так, банком должны быть предусмотрены два варианта кредитования: с обязательным заключением договора страхования жизни и здоровья заемщика и без такого условия. Во втором случае процентная ставка по кредиту, естественно, будет выше, при этом разница в процентных ставках не должна носить дискриминационного характера. В этом случае навязывание страховых услуг отсутствует. Следовательно, права потребителя не нарушаются при наличии возможности заключения кредитного договора без заключения договора страхования жизни и здоровья.

Однако надо отметить, что требовать заключить договор страхования с конкретным страховщиком является недопустимым, что подтверждает и судебная практика (Постановления ФАС Поволжского округа от 18.02.2010 по делу №А55-17021/2009, ФАС Северо-Западного округа от 10.11.2010 по делу №А13-3110/2010, ФАС Уральского округа от 30.08.2010 №Ф09-6661/10-С1 и по делу №А47-116/2010, ФАС Центрального округа от 02.04.2009 по делу №А48-2322/08-18).

<sup>3</sup> П. 8 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 №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» // Вестник ВАС РФ. – 2011. – №11.



Если же в договоре прописано, что получение кредита возможно только при приобретении услуги страхования, такой договор является незаконным. В данном случае нарушается федеральный закон «О защите прав потребителей», пункт 2 ст. 16 которого запрещает ограничивать получение одних услуг обязательным предоставлением других.

По вопросу, как квалифицировать действия кредитных и страховых компаний при заключении договоров коллективного страхования жизни и здоровья заемщиков, высказался и Президиум Федеральной антимонопольной службы России<sup>4</sup>. ФАС России указала, что заключение такого договора страхования жизни и здоровья заемщика (договор группового страхования, договор коллективного страхования и т.д.) в пользу банка возможно только при наличии письменного согласия заемщика. При этом проблема состоит в том, что поскольку страхователем является банк, то право выбора страховой компании остается за ним. Здесь нужно иметь в виду два момента. Во-первых, банк вправе предлагать заключить договор страхования только с одной страховой организацией. Во-вторых, предоставление кредита с обязательным страхованием считается ущемлением прав потребителей. В этом случае заемщик может обратиться в Роспотребнадзор. Что может рассматриваться, как навязывание банками таких условий? Например, включение в документы при выдаче кредита условия о согласии заемщика быть застрахованным при отсутствии письменного условия о том, что заемщик может отказаться от такого страхования, или зафиксированных устных разъяснений сотрудников банка. Но в то же время не может быть единственным доказательством навязывания наличие бонусных программ, стимулирующих сотрудников банка к получению согласия заемщика на страхование либо статистика выданных кредитов без страхования.

Таким образом, при оформлении кредитного договора необходимо выяснить, является ли условие о страховании жизни и здоровья обязательным условием получения кредита. Если страхование обосновано, то у заемщика (то есть у вас) есть право выбрать страховую компанию с минимальными тарифами и снизить стоимость страховки на основании антимонопольного законодательства. Если банк все же навязывает данную услугу, то заемщику необходимо напомнить о выше указанных разъяснениях ВАС РФ, ФАС РФ и попросить банк предоставить расчет кредитного договора без условия страхования жизни и здоровья. Также можно позвонить на «горячую линию» банка, оставить отзыв на официальном интернет-сайте банка или обратиться в другой банк для оформления кредитного договора.



**Анонимный  
пользователь  
Интернета**

*Обратился в отделение банка в г. Бердске с целью получения кредита наличными, являюсь клиентом банка, ранее брал кредит, закрыл досрочно, просрочки не было. После рассмотрения мне позвонили и сказали, что кредит одобрен, но со страхованием, хотя при формировании анкеты я сразу озвучил сотруднику, что отказываюсь от страхования. При повторном обращении в офис банка на мой вопрос: «Почему с договором страхования, на который я не давал согласия?» – ни сотрудник Екатерина, ни руководитель офиса не смог дать ответ. В итоге от руководителя я узнал, что моя заявка на кредит уже «отклонена» по непонятной мне причине. Мне предложили оформить анкету снова, после чего еще раз пришел отказ. Не совсем понятно, кто принимает решение по кредиту и чем руководствуется, ведь ранее мне из банка звонили и сами предлагали кредит.<sup>5</sup>*

*Сейчас о банке сложилось негативное впечатление, не доволен работой сотрудников и руководителя отделения, который даже не принес свои извинения! Сотрудники не владеют информацией по продуктам банка и прямым образом навязывают страхо-*

<sup>4</sup> Решение Президиума ФАС России от 05.09.12 по делу № 8-26/4



вание. Приводят странные примеры из жизни, которые совсем не имеют отношения к страхованию жизни и здоровья, ссылаясь на то, что без договора страхования банк отказывает в получении кредита. С вашим банком больше сотрудничать не буду. Хотел бы получить какие-либо комментарии по этому поводу.

Уважаемый ████████!

Спасибо за Ваше мнение. Приносим свои искренние извинения за возможное недопонимание. Заявка на кредит может быть подана как со страхованием, так и без него. Конечно же, наши специалисты могут проконсультировать Вас о преимуществах услуги, но решение о присоединении к договору коллективного страхования клиент принимает исключительно по своему усмотрению.

Благодарим, что ответили на наш звонок и позволили нам прокомментировать сложившуюся ситуацию. Мы надеемся, что в будущем Вы позволите нам своей работой изменить Ваше мнение о банке в лучшую сторону.

Ваш ████████-Банк.



**Клиентская  
служба банка**

### Отказ заемщика от получения кредита

Надо отметить, что установление в кредитном договоре штрафа за отказ заемщика от получения кредита противоречит законодательству о защите прав потребителей.

Законом о защите прав потребителей не предусмотрена возможность взыскания с потребителей неустойки за отказ от исполнения обязательств по договору, в связи с чем включение банком в договор с потребителем условия о штрафных санкциях рассматриваются, как ухудшающие положение потребителя-заемщика.

На различных форумах по защите прав потребителей финансовых услуг можно встретить следующие ситуации:



**Анонимный  
пользователь  
Интернета**

Подскажите, в ситуации, когда я начал оформлять кредит через местный банк, но по определенным причинам необходимость в нем исчезла, возможно ли отказаться от кредита без неприятных последствий для себя и как лучше поступить в такой ситуации?

<sup>5</sup> <http://www.banki.ru/services/responses/bank/?responseID=6303086>



В данном случае возможно рассмотреть следующие варианты действий заемщика:

**1. Заявка на получение кредита одобрена банком, но договор еще не был подписан, и денежные средства, соответственно, не выплачены.**

В данном случае не возникнет абсолютно никаких проблем, так как обязательства перед банком вступают в силу только после подписания всех бумаг. Поэтому достаточно обратиться в офис кредитора лично или по телефону и устно оповестить представителей банка об отказе.

**2. Договор на получение кредита уже был подписан, но деньги заемщиком еще получены не были.**

В данном случае, скорее всего, заемщик столкнется со сложностями, синтезировать которые намеренно будет сам банк, так как отказ от договорных обязательств вовсе не в его интересах. Тем не менее если кредитный договор подписан, но средств заемщик еще не получил, он не считается действительным, и об этом необходимо знать и помнить.

Это подкреплено действующим законодательством, согласно которому договор вступает в силу только после акта передачи финансовых средств от кредитора заемщику. Самое главное, не поддаваться на всевозможные хитрости и давление со стороны банков, не подписывать документов, свидетельствующих о получении заемщиком денежных средств и, конечно же, не получать их.

В соответствии с п. 1. ст. 11 Федерального закона Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»<sup>6</sup> заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления.

Если кредитор отказывается расторгнуть договор, то возбуждается судебный процесс, который, скорее всего, вынесет решение в пользу несостоявшегося заемщика.

**3. Кредитный договор между заемщиком и организацией-кредитором уже заключен, а денежные средства выплачены.**

В соответствии с п. 2 ст. 11 Федерального закона Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» заемщик в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа) имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

### **Плата за выдачу справок о состоянии задолженности по кредиту перед банком**

Взимание кредитной организацией платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика перед банком по кредитному договору нарушает права потребителей и является незаконным<sup>7</sup>, так как потребитель всегда имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, а также о другой значимой информации о платежах (абз. 4 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей). Взимание платы за предоставление такой услуги ограничивает права заемщика и является незаконным.

<sup>6</sup> Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // Собрание законодательства РФ. – 2013. – №51. – Ст. 6673. (начало действия закона 01.07.2014г.)

<sup>7</sup> П. 14 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 №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» // Вестник ВАС РФ. – 2011. – №11.



Пример

Гражданин А. обратился в один из известных российских банков с просьбой выдать справку об отсутствии у него ссудной задолженности по кредитному договору. Представители банка потребовали от него заплатить комиссию за оформление документа в размере 200 рублей или ждать почти полтора месяца (28 рабочих дней).

Гражданин А. написал жалобу в региональное управление Роспотребнадзора, который признал действия банка незаконными.

### Расходы по погашению записи о законной ипотеке

Условие целевого кредита о том, что все расходы по погашению записи о законной ипотеке на квартиру возлагаются на заемщика, нарушает права потребителя<sup>8</sup>.

Регистрационная запись об ипотеке согласно ст. 25 Федерального закона от 16.07.1998 №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» погашается на основании совместного заявления залогодателя и залогодержателя. Возложение всех расходов на заемщика по кредиту, обеспеченному ипотекой, нарушает его права, установленные названной нормой закона.

Доводы банка о том, что заемщик в большей степени заинтересован в погашении записи об ипотеке, а также то обстоятельство, что в банке нет необходимого количества сотрудников, не могут повлиять на иное распределение расходов по погашению записи об ипотеке между банком и заемщиком.



Пример

Кредитная организация обратилась в суд с заявлением о признании незаконным постановления органа Роспотребнадзора о привлечении ее к административной ответственности за включение в договор условия, нарушающего права потребителей (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ), в частности возложения на заемщика расходов по погашению записи о законной ипотеке.

В ходе судебного заседания представитель кредитной организации пояснил, что данное условие договора не может нарушать прав заемщика, так как именно он имеет интерес в скорейшем погашении ипотеки и освобождении недвижимого имущества от обременения, а кредитная организация создает ему необходимые условия для этого. Кроме того, у кредитной организации нет достаточного количества сотрудников, которые могли бы от ее имени лично подавать заявления о погашении ипотеки.

Суд отказал в удовлетворении заявления о признании незаконным Постановления органа Роспотребнадзора, указав следующее. В соответствии со статьей 25 Федерального закона от 16.07.1998 №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» регистрационная запись об ипотеке погашается на основании совместного заявления залогодателя и залогодержателя. Следовательно, законом установлена обязанность залогодержателя совместно с залогодателем обратиться в орган по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним с заявлением о погашении регистрационной записи об ипотеке, поэтому полное возложение на гражданина всех организационных и финансовых издержек по подаче такого заявления ущемляет его права как потребителя.

<sup>8</sup> П. 15 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 №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» // Вестник ВАС РФ. – 2011. – №11.



Руководствуясь этими соображениями, суд пришел к выводу о том, что соответствующее положение кредитного договора нарушает права потребителя, и отказал в удовлетворении заявления банка.

### Уступка банком права требования возврата кредита «коллекторским агентствам»



Правовой основы регулирования такого вида предпринимательской деятельности, как коллекторская, в российском законодательстве нет. Однако кредитные организации при появлении у них просроченных кредитов весьма часто пользуются услугами подобных агентств, ссылаясь на ряд положений ГК РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 385 ГК РФ, «кредитор, уступивший требование другому лицу, обязан передать ему документы, удостоверяющие право требования, и сообщить сведения, имеющие значение для осуществления требования». Такими документами в рамках отношений по кредитному договору может являться сам как таковой кредитный договор, требования к форме заключения которого изложены в ст. 820 ГК РФ. При этом должник вправе не исполнять обязательство новому кредитору до предоставления ему доказательств перехода требования к этому лицу.

Кроме того, по смыслу ст. 384 ГК РФ право первоначального кредитора должно переходить к новому в том объеме и на тех условиях, которые существовали к моменту перехода права. Поэтому так называемые коллекторские агентства, не будучи субъектами банковской деятельности, ни при каких обстоятельствах не должны заменить банк в качестве нового кредитора, равнозначного кредитной организации по объему прав и обязанностей. Все вопросы должник должен решать именно с банком, причем спор должен разрешаться в судебном порядке. Коллекторские агентства могут стать участником судебного процесса только в силу соответствующей доверенности на предоставление интересов банка в суде.

Предоставление денежных средств как банковская операция является квалифицирующим действием для определения сущности кредитного договора, в котором на стороне кредитора может выступать только кредитная организация. Утверждение, что исполнение обязательства по возврату кредита не предполагает наличия кредитной организации на стороне кредитора, так как данное действие не попадает в перечень банковских операций, несостоятельно, поскольку если следовать такому предположению, то выходит, что и заключение кредитного договора как сделки также не требует наличия специального субъекта банка, поскольку данное действие также не отнесено к перечню банковских операций.

Между тем банк, исходя из нормы «Банковская тайна», закрепленной в ст. 26 Федерального закона №395-1 «О банках и банковской деятельности» и ст. 857 ГК РФ, обязан гарантировать тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиентах, что делает невозможным соответствующую уступку права требования по обязательствам, возникшим между банком и потребителем-заемщиком без нарушения приведенных положений названных законодательных актов. Конституция РФ в ст. 23 гарантирует каждому неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести и доброго имени. Институт банковской тайны является составной частью неприкосновенности частной жизни.

Таким образом, при уступке права требования возврата кредита субъекту небанковской сферы (коллекторским агентствам), банк передает информацию, составляющую банковскую тайну в нарушение норм как общегражданского, так и специального законодательства. Информация, включающая сведения об операциях, счетах, вкладах клиента и самом клиенте, относится к объектам, ограниченным в обороте, что, естественно, исключает возможность банком-кредитором изменить правовой режим такой информации и обеспечить к ней свободный доступ в нарушение требований закона.



Учитывая изложенное, можно заключить, что действующее российское законодательство в принципе исключает возможность уступки права требования возврата кредита и уплаты процентов субъектам небанковской деятельности. Любая уступка такого требования некредитной организации должна признаваться ничтожной как противоречащая требованиям закона. Кредитор в обязательстве по возврату кредита может быть заменен на другого кредитора только в том случае, если новый кредитор также является кредитной организацией.

### **Подсудность споров, вытекающих из кредитного договора**

#### **1. По требованиям банка к заемщику**

Условие кредитного договора о том, что споры по иску банка к заемщику рассматриваются по месту нахождения банка, нарушает права потребителя<sup>9</sup>.

Статья 28 ГПК РФ устанавливает обязанность предъявления исков по месту нахождения (жительства) ответчика. В данном случае ответчиком по делу будет являться заемщик, а отсутствие специального правила о подсудности таких споров в Законе о защите прав потребителей не свидетельствует о возможности использовать правило о свободном определении подсудности в кредитном договоре.

Таким образом, условие кредитного договора о подсудности споров по иску банка к заемщику-гражданину по месту нахождения банка являются нарушающими законодательство о защите прав потребителей.

#### **2. По требованиям заемщика к банку**

До недавнего времени суды общей юрисдикции признавали условие о подсудности рассмотрения споров по месту нахождения банка в качестве соглашения о договорной подсудности и направляли иски заемщика для рассмотрения в соответствующие суды, несмотря на оспаривание положений данного пункта кредитного договора со стороны заемщика в судебном порядке.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разрешил данный вопрос. В п. 22 постановления Пленума ВС РФ указано «суды не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ, так как в силу частей 7, 10 статьи 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу», то есть заемщику.

## **Механизм защиты нарушенных прав заемщика**

**Претензионный порядок урегулирования спора** – это особая процедура урегулирования спора самими спорящими сторонами, осуществляемая посредством направления (или предъявления лично) претензии в письменной форме и направления ответа на нее. Суть претензионного порядка урегулирования разногласий в рассматриваемых отношениях между кредитором и заемщиком заключается в том, что кредитору заранее (то есть до его обращения в суд за защитой нарушенных прав) предъявляются требования, касающиеся наличия у заемщика каких-либо претензий к нему.

<sup>9</sup> П. 7 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 №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» // Вестник ВАС РФ. – 2011. – №11.



Претензия направляется в письменном виде банку-кредитору одним из указанных способов:

- ✓ лично, по фактическому местонахождению подразделения кредитора, предоставившего кредит (отделение банка), при этом на втором экземпляре претензии или ее копии уполномоченный представитель банка ставит отметку о получении (входящий номер, дату получения, должность, ФИО, подпись)
- ✓ посредством почтовой отправки по адресу банка заказным письмом с уведомлением о вручении
- ✓ на электронную почту банка
- ✓ с помощью электронного бланка на интернет-сайте банка.

Стандартный срок рассмотрения претензии составляет 15 календарных дней со дня ее доставки в Банк. В этот срок не включается срок, предоставленный Банком клиенту для исправления или дополнения претензии. В особо сложных случаях или в случае, когда в рассмотрении участвует третья сторона, банк вправе продлить срок рассмотрения претензии, но об этом заемщик должен быть проинформирован.

Надо отметить, что информация о порядке предъявления претензии и сроках ее рассмотрения должна быть доведена до заемщика.

В случае если банк отказывается удовлетворить требования заемщика, последний вправе обратиться в суд.

**Образец претензии**

Наименование кредитной организации: \_\_\_\_\_ От потребителя (ФИО) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_ Проживающего(-ей) по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Адрес филиала (представительства): \_\_\_\_\_ Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Претензия**

Между мною, \_\_\_\_\_ (далее по тексту – Заемщик) и \_\_\_\_\_ (далее по тексту – Банк, Кредитор) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключен кредитный договор № \_\_\_\_\_ (далее по тексту – кредитный договор).

По условиям кредитного договора банк возложил на меня обязанность по уплате ежемесячной/единовременной \_\_\_\_\_ комиссии за \_\_\_\_\_ ссудного счета.

Из содержания пункта(-ов) \_\_\_\_\_ кредитного договора следует, что заемщик уплачивает банку единовременную/ежемесячную комиссию за \_\_\_\_\_ ссудного счета. Из вышеизложенного следует, что кредитная организация обуславливает предоставление кредита оплатой комиссии за \_\_\_\_\_ ссудного счета.

В соответствии с Федеральным законом «О бухгалтерском учете» банки и иные кредитные организации относятся к субъектам публичной бухгалтерской отчетности, и, учитывая положения статьи 40 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», следует вывод о том, что кредитные организации обязаны вести бухгалтерский учет по соответствующим счетам в порядке, установленном Банком России. Поскольку открытие и ведение ссудного счета в связи с предоставлением кредита отвечает экономическим потребностям и публично-правовым обязанностям самой кредитной организации, данные возмездные отношения самостоятельно не востребованы со стороны заемщика. Ссудные счета являются сугубо внутренними счетами кредитной организации и используются для учета ссудной задолженности заемщика.

В связи с этим открытие и ведение ссудного счета – обязанность банка, но не перед заемщиком, а перед Банком России, которая возникает в силу закона. Между тем комиссия за \_\_\_\_\_ ссудного счета по условиям кредитного договора возложена на потребителя-заемщика.

Пункт 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей запрещает обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

На основании вышеизложенного, а также учитывая, что подобные условия в силу прямого указания закона признаются недействительными, а действия банка неправомер-



ными, руководствуясь пунктом 1, 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, статьей 30 Федерального «О закона банках и банковской деятельности» ПРОШУ:

1. Исключить из кредитного договора от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_ пункт(-ы) \_\_\_\_\_ кредитного договора, обязывающие заемщика уплатить \_\_\_\_\_ кредитору \_\_\_\_\_ ежемесячную/единовременную комиссию за \_\_\_\_\_ ссудного счета в размере \_\_\_\_\_ рублей.

2. Вернуть мне уплаченные мною денежные средства в размере \_\_\_\_\_ рублей.

В случае неустранения нарушения моих прав потребителя в добровольном порядке буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в государственные органы по защите прав потребителей либо в суд с дополнительными требованиями о компенсации морального вреда. На основании п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом моих требований, установленных законом, суд взыскивает с кредитной организации штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Потребитель

(подпись)
(дата составления настоящей претензии)

ОТМЕТКА
О ВРУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ
(должность, ФИО лица, уполномоченного
на принятие претензий от потребителей)
(дата принятия и подпись)



### Обращение в территориальное управление Роспотребнадзора



Надзорным органом, осуществляющим функции по защите прав потребителей-заемщиков, является Роспотребнадзор и его территориальные органы (Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации).

Обращение заемщика о нарушении его права может быть направлено в территориальный орган Роспотребнадзора в письменной форме или в электронном виде.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт путем заполнения электронной формы Роспотребнадзора, поступают в Отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

На обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени или отчества (последнего – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Роспотребнадзор сохраняет за собой право не отвечать.

При подаче письменной жалобы по почте гражданин в обязательном порядке должен указать: наименование государственного органа, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Жалобы граждан, не содержащие вышеуказанных данных, признаются анонимными и не рассматриваются.

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

По итогам рассмотрения жалобы территориальный орган Роспотребнадзора вправе возбудить производство об административном правонарушении со стороны банка, обратиться в суд в защиту нарушенных прав заемщика, дать заключение в защиту законных интересов потребителей финансовых услуг (в соответствии с пунктом 3 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пунктом 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации потребитель вправе привлекать Управление Роспотребнадзора соответствующего субъекта Российской Федерации и его территориальные отделы к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей).

### Судебная защита нарушенных прав заемщиков

Право на судебную защиту провозглашено ч. 1 ст. 46 Конституции Российской Федерации: «Каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод».



В случае если в претензионном порядке не удалось урегулировать конфликтную ситуацию, заемщик вправе обратиться в суд самостоятельно или с помощью представителя (юриста).

Основанием для возбуждения искового производства является исковое заявление, которое подается заемщиком или его представителем в суд по месту нахождения банка или его филиала. Структура и содержание искового заявления должны соответствовать ст. 131, 132 ГПК РФ.

При заключении кредитного договора банк, используя свое доминирующее положение, предоставляет для подписания свой вариант договора, и, разумеется, заемщик фактически лишен возможности влиять на форму и его содержание. Соответственно, сторона заемщика защищена слабо, банк же в свою очередь свои риски обезопасил максимально возможно.

Таким образом, заемщики являются наиболее слабой стороной кредитного договора, в отличие от банка, поэтому целесообразнее воспользоваться услугами представителя. При этом надо отметить, что наличие представителя не лишает заемщика права и самому участвовать в процессе.

В соответствии со ст. 100 ГПК РФ по письменному ходатайству стороны, в пользу которой состоялось решение суда, суд предписывает другой стороне компенсировать расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Таким образом, расходы заемщика на услуги представителя подлежат возмещению в случае вынесения судом решения в пользу истца-заемщика.

Решение суда вступает в силу через 30 дней с момента его вынесения. Если решение было вынесено не в пользу заемщика, и он с этим не согласен, то у него есть право на обжалование в апелляционном порядке в течение указанного срока.

Также важно помнить, что срок исковой давности для обращения в суд составляет три года.

## Задание для закрепления материала



**Ответьте на вопросы, задаваемые обычными потребителями<sup>10</sup>:**

**Вопрос 1.** Банк выдает мне потребительский кредит, но с условием обязательного личного страхования. Правомерно ли это?

**Вопрос 2.** В апреле 2010 г. взяли в магазине в кредит ноутбук. За полгода все выплатили. В марте 2011 г. звонят коллекторы и требуют оплатить чуть более 10000 рублей. Договор и квитанции о погашении задолженности найти не можем. Какие наши действия, или можно бездействовать?

**Вопрос 3.** Хотел взять на ремонт квартиры потребительский кредит. В трех разных банках отказали, хотя я никогда не брал кредит, почему отказали, не знаю! Как узнать, есть ли на меня кредитная история или досье? Может, какие нарушения за мной числятся (ГИБДД?) Что делать?

**Вопрос 4.** Как получить кредит по самой низкой процентной ставке?

**Вопрос 5.** Я потеряла свой экземпляр договора с банком. Чем мне это грозит и что делать?

<sup>10</sup> Вопросы с сайтов <http://9111.ru> и <http://garant.ru>



Ответы и  
поояснения

**Ответ 1.** Если в договоре прописано, что получение кредита возможно только при приобретении услуги страхования, такой договор является незаконным. В данном случае нарушается Федеральный закон «О защите прав потребителей», пункт 2 ст. 16 которого запрещает ограничивать получение одних услуг обязательным предоставлением других.

**Ответ 2.** Несмотря на то, что правовой основы для коллекторской деятельности как таковой нет, тем не менее вам придется разбираться с данной ситуацией. Для начала пусть коллекторы представят документы, подтверждающие переход права требования от Банка к ним. Далее нужно обратиться с письменным запросом в Банк о предоставлении копии кредитного договора и выписку по ссудному счету, в которой будут отражены все движения денежных средств по кредиту. Данные документы должны быть предоставлены бесплатно. Если действительно есть просроченная задолженность по кредиту, тогда необходимо ее погасить.

**Ответ 3.** При рассмотрении заявки для банка важна не только ваша кредитная история, но и материальное положение в совокупности: зарплата, иные доходы, ваши долги, место работы, наличие иждивенцев, наличие собственности, возраст и т.д. Учитываются расходы и рассчитывается ваша платежеспособность.

**Ответ 4.** Сравнить условия кредитования можно с помощью показателя полной стоимости кредита. Он учитывает все платежи заемщика по кредитному договору, в том числе в пользу третьих лиц (например, страховые компании, нотариусы). Банк обязан сообщить полную стоимость кредита заемщику до заключения договора. Пользуясь этим показателем, можно сопоставить и оценить условия разных банков. Чем ниже значение полной стоимости кредита, тем меньше будут ваши реальные расходы на его обслуживание. Если не раскрывают показатель полной стоимости кредита, то следует сообщить об этом в территориальное учреждение Банка России по соответствующему субъекту РФ.

**Ответ 5.** Нужно обратиться в офис банка, где заключали договор. Копия договора может быть предоставлена бесплатно или за определенную плату. Размер платы должен быть соразмерен расходам банка на изготовление копии. В любом случае утрата личного экземпляра договора не влечет никаких изменений в обязательствах между вами и банком.



## ПРАВА ЗАЕМЩИКА

Договор, по которому банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Заемщик – это получатель кредита, гарантирующий возвращение временно заимствованных средств.

### Основные нарушения прав заемщиков кредитными организациями и что делать:

- **Непредоставление банком информации о стоимости кредита.** Законом о банках и банковской деятельности установлено, что «кредитная организация до заключения кредитного договора с заемщиком – физическим лицом и до изменения условий кредитного договора с указанным заемщиком, влекущего изменение полной стоимости кредита, обязана предоставить заемщику – физическому лицу информацию о полной стоимости кредита, а также перечень и размеры платежей заемщика – физического лица, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора».
- **Навязывание банком такой услуги, как страхование жизни и здоровья заемщика.** Банком должны быть предусмотрены два варианта кредитования на выбор заемщика: с обязательным заключением договора страхования жизни и здоровья заемщика и без такого условия. Во втором случае процентная ставка по кредиту будет несколько выше, при этом разница в процентных ставках не должна носить дискриминационного характера. Если же в договоре прописано, что получение кредита возможно только при приобретении услуги страхования, такой договор является незаконным.
- **Нарушение права заемщика отказаться от получения кредита.** В соответствии с п. 2 ст. 11 Федерального закона Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» заемщик в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа) имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.
- **Взимание платы за выдачу справок о состоянии задолженности по кредиту перед банком.** Взимание кредитной организацией платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика перед банком по кредитному договору нарушает права потребителей и является незаконным, так как потребитель всегда имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, а также о другой значимой информации о платежах (абз. 4 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей). Взимание платы за предоставление такой услуги ограничивает права заемщика и является незаконным.
- **Возложение на заемщика обязанности оплатить расходы по погашению записи о законной ипотеке.** Регистрационная запись об ипотеке согласно ст. 25 Федерального закона от 16.07.1998 №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» погашается на основании совместного заявления залогодателя и залогодержателя. Возложение всех расходов на заемщика по кредиту, обеспеченному ипотекой, нарушает его права, установленные названной нормой закона.



- **Уступка банком права требования возврата кредита «коллекторским агентствам».** Действующее российское законодательство в принципе исключает возможность уступки права требования возврата кредита и уплаты процентов субъектам небанковской деятельности. Любая уступка такого требования некредитной организации должна признаваться ничтожной как противоречащая требованиям закона. Кредитор в обязательстве по возврату кредита может быть заменен на другого кредитора только в том случае, если новый кредитор также является кредитной организацией.

#### **Алгоритм защиты прав заемщика:**

- Обратиться с письменной претензией к банку-кредитору, в случае если претензия не будет удовлетворена
- Обратиться с жалобой в территориальное управление Роспотребнадзора, если решение не будет найдено
- Обратиться за судебной защитой.

Подробнее о способах профилактики нарушений и защиты прав заемщика, особенностях составления претензии или искового заявления можно прочесть в модуле «Права заемщика».

**1. Кредитный договор заключается:**

- А. В письменной форме
- В. В устной форме
- С. Возможны обе формы

**2. К существенным условиям кредитного договора относятся:**

- А. Размер кредитного обязательства
- В. Условия предоставления кредита
- С. Срок кредитования

**3. К нарушениям прав заемщика относятся:**

- А. Уступка банком права требования возврата кредита «коллекторским агентствам»
- В. Нарушение подсудности споров, вытекающих из кредитного договора
- С. Включение в кредитный договор условия о том, что в случае нарушения обязательств по возврату очередной части кредита банк имеет право потребовать досрочного возврата выданного кредита

**4. Претензия может быть направлена заемщиком банку:**

- А. По почте
- В. На электронную почту банка
- С. С помощью электронного бланка на интернет-сайте банка
- D. Представлена лично
- E. Возможны все варианты



5. К способам защиты нарушенных прав заемщика относятся:

- А. Административный
  - В. Судебный
  - С. Претензионный порядок
-



## Правильные ответы

---

1	2	3	4	5
A	A, B, C	A, B	E	B, C

## Подсчет результатов

---

За каждый правильный ответ следует прибавить себе 1 балл. В вопросах, где возможны несколько вариантов ответа, балл добавляется только в случае выбора всех правильных вариантов.



**5 баллов (отлично):** Поздравляем! Данный раздел успешно освоен. Можно переходить к изучению следующих модулей.



**4 балла (хорошо):** Изученная информация достаточно хорошо понята. Перед началом изучения нового модуля рекомендуется еще раз пройти темы, по которым допущены ошибки, и проанализировать разницу неправильных ответов с верными ответами по данным вопросам.



**Менее 4 баллов (плохо):** Усвоенной и понятой информации недостаточно. Необходимо вернуться к изучению данного модуля и пройти тестирование еще раз.