

О новых изменениях в законодательстве с целью борьбы с навязыванием дополнительных услуг

12.08.2021 г.

Роспотребнадзор напоминает, что 2 июля 2021 года был принят закон, в соответствии с которым в договоре потребительского кредита (займа) запрещается проставление кредитором отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг. Изменения внесены в часть 2 статьи 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Указанные поправки вступят в силу с 30 декабря 2021 года.

Причиной разработки и принятия указанной нормы является большое количество жалоб заемщиков на навязывание им дополнительных услуг, которое зачастую происходит «незаметно» для потребителя в силу того, что пакет документов для подписания (как в бумажном, так и в электронном виде) готовит кредитная организация и в условия будущего договора попадает якобы выраженное согласие на приобретение дополнительных услуг. Очень часто такие услуги не имеют для потребителя отдельной ценности и многие заявляют, что при наличии выбора они не приобрели бы страховые, юридические, медицинские и иные услуги, которые с целью основной сделки (кредит) никак не связаны. Также потребители часто указывают в своих обращениях, что сотрудники банка отказываются убрать заведомо проставленные «галочки», если их об этом просит клиент, мотивируя такие действия условиями кредитных программ.

За использование в своей работе подобных методов, ущемляющих права потребителей финансовых услуг, Роспотребнадзор неоднократно привлекал банки к административной ответственности по ч.ч. 1, 2 ст. 14.8, ч. 2 ст. 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Суды, рассматривая заявления Роспотребнадзора о привлечении банков к административной ответственности, соглашались, что ввиду того, что при заключении кредитной сделки банк предоставил заемщику на подписание анкету-заявление, содержащую в заранее напечатанной банком отметку "V ДА" в разделе о страховании, у заемщика отсутствовала возможность отказа от услуг страхования, обеспеченная реальным предложением потребителю альтернативного варианта кредитования на сопоставимых условиях, с указанием суммы и срока возврата потребительского кредита (займа), графика платежей с определенной полной стоимостью кредита (данные обязанности следуют из норм п. 10 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и ст. 10 Закона "О защите прав потребителей")" (Решение Арбитражного Суда Свердловской области по делу N А60-574/2016 от 21.03.2016 г., Решение Арбитражного Суда г. Москвы по делу N А40-70594/17-94-665 от 14.06.2017 г. и т.д.).

По мнению судебных инстанций, вышеуказанные "условия в договоре и в анкете-заявлении не охвачены самостоятельной волей и интересом потребителя, поскольку согласие потребителя определено наличием напечатанного текста в анкете типографским способом, а не собственноручно". (Постановление Одиннадцатого Арбитражного Апелляционного Суда по делу N А65-13531/2017 от 17.10.2017 г.).

Проблема приобретения «чистой» от навязывания дополнительных расходов услуги касается не только потребительских кредитов, но и многих других сфер: покупки автомобиля в автосалоне без «обязательных опций», заказа авиабилетов или оплаты услуг ЖКХ без навязанных страховок и т.п.

В случае, если потребитель столкнулся с навязанной услугой или товаром необходимо обратиться с мотивированной жалобой в Роспотребнадзор, подробно указав все обстоятельства произошедшего и приложив (при наличии) имеющиеся доказательства (фотографии, видеозапись, копия договора, квитанция (чек), скриншоты и пр.). О всех указанных фактах потребитель может сообщить, обратившись в Единый консультационный центр по телефону 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный, центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней) либо в территориальные органы Роспотребнадзора.