

В Нижегородской области более тысячи кредитных учреждений, и ни один банк не обошелся без судебного разбирательства из-за нарушения закона «О банках и банковской деятельности» или закона «О защите прав потребителей».



За последние два года на треть больше нижегородцев взяли кредиты. Число жалоб со стороны потребителей за это же время выросло почти в четыре раза. О том, как обойти ловушки кредитов в банках и гипермаркетах, рассказали руководители региональных отделений Центробанка и Роспотребнадзора.

По словам начальника Главного управления Центробанка по Нижегородской области **Станислава Спицына**

, в регионе более 1100 кредитных учреждений, в которых открыто 12 млн. счетов и выдано 2,5 млн. банковских карт. Это говорит о популярности кредитных услуг в регионе. В 2011 году население региона взяло 105 млрд. рублей в банках, а принесло им 195 млрд. рублей. Рост к 2010 году составил 21%, а к 2009 - 31%. То есть за последние два года число заемщиков в регионе увеличилось на треть. «В минувший год нам поступило 70 жалоб от граждан, и только в пяти случаях мы признали, что в банках созданы неадекватные условия для кредитов, - говорит Спицын. - На мой взгляд, это издержки вхождения в рынок». По словам эксперта, теоретически на каждом из 12 млн. открытых счетов потребитель может получить и банковскую карту с льготным погашением кредита в первые два месяца. Однако руководитель регионального управления Центробанка против такого привлечения клиентов банками, как рассылка карт по почте. «Мы еще не доросли до этого, - комментирует он. - Некоторые граждане до сих пор думают, что банк прислал деньги в подарок: гуляли всю неделю, а, получив счет, прослезились. Взаимоотношения с банком должны строиться исключительно на основании договора».

Банковская тема является приоритетной и для Роспотребнадзора. «2011 год у нас прошел под девизом «Потребитель - за честные финансовые услуги», в 2012 году будет: «Наши деньги - наши права», - рассказывает начальник отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Нижегородской области **Нина Цветкова**

. -
Есть проблемы во взаимоотношениях между банками и потребителем». Жалоб на кредитные организации в Роспотребнадзор приходит все больше. Их количество за год вырастает примерно вдвое: в 2009 году - 116, в 2010 году - 256, за 11 месяцев 2011 года - 415 жалоб. По словам Нины Цветковой, это связано и с возрастающей активностью граждан, желающих отстаивать свои права, и с тем, что еще нет полного порядка в банковской сфере. Основные жалобы нижегородцев связаны с взиманием всевозможных комиссий: за выдачу кредита, ведение ссудного счета, досрочное

погашение; односторонним увеличением процентной ставки; навязыванием услуг по страхованию жизни и здоровья; с безальтернативной подсудностью - рассмотрением разногласий между сторонами только в городе нахождения головного офиса банка, а не по месту выдачи кредита и проживания заемщика. Кроме того, в последнее время появились жалобы, связанные с продажей товаров в кредит. Иногда, возвращая через некоторое время не понравившийся товар продавцу, покупатели забывают, что заключили на него кредитный договор, и что за это время тоже надо платить. Также забывают, что договор автоматически не расторгается, и нужно идти и расторгать его самостоятельно. Другое дело, когда товар признан некачественным. В этом случае банк обязан вернуть всю сумму потребителю, выплаченную им по кредиту на день возврата товара.

Вместе с увеличившимся количеством жалоб увеличился и объем штрафных санкций. В 2011 году нижегородским Роспотребнадзором было наложено 28 штрафных санкций (за два предыдущих года - 7 и 8 соответственно).

Кроме того, по словам Нины Цветковой, управление уполномочено выносить предписания о прекращении нарушения прав потребителей, или предписания по устранению выявленных нарушений. В 2011 году уже вынесено 124 таких предписания, в 2010 году - 79, в 2009 году - 10. В рамках полномочий Управления также используются всевозможные формы судебной защиты потребителей. Это подача исков в защиту неопределенного (большого) круга потребителей, защита в суде. «Такая практика у нас началась в 2010 году, когда поступило восемь заявлений потребителей на то, что банком «Стройкредит» была изменена в одностороннем порядке процентная ставка по кредиту, - вспоминает Нина Цветкова. - Мы выявили еще одно ущемление прав - безальтернативная подсудность, и подали иск в суд. Через год, после продолжительного процесса ущемляющие права потребителей пункты из договора были исключены. Ставка осталась прежней». За последние три года при участии Роспотребнадзора в судебных процессах по возврату незаконных комиссий было возвращено их: в 2010 году - на сумму 6,8 млн. рублей, за 11 месяцев 2011 года сумма составила около 10 млн. рублей.

Уже два года в Нижегородской области на базе Центра гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора работает консультационный центр помощи потребителям. Центр занимается всеми проблемами, которые регулирует закон по защите прав потребителей (из всех сфер деятельности он не регулирует только страхование), в том числе и - финансовыми. «К нам граждане приходят, как правило, не с жалобой, а за конкретной помощью, - говорит начальник отдела защиты прав потребителей Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «ЦГИЭ в Нижегородской области» ФС Роспотребнадзора - руководитель консультационного центра для потребителей **Татьян**

а Печинкина

. - Мы помогаем составить претензию, исковое заявление, представляем интересы потребителей в суде, ведем их во всех инстанциях. Территориальное управление Ростпотребнадзора может, к сожалению, по российскому законодательству, вести защиту потребителя только в первой инстанции. А, к примеру, Волго-Вятское отделение Сбербанка с потребителем проблему не решает в добровольном порядке. В претензиях потребителю отказывает и посылает его в суд». Это одна сторона медали. Другая - Сбербанк, по словам эксперта, любое решение суда идет обжаловать во вторую инстанцию. Поход с потребителем во вторую инстанцию, составление апелляционной, кассационной жалобы - это как раз функция консультационного центра. Татьяна Печинкина очень сожалеет, что банки не хотят в добровольном порядке решать проблемы с жалобами потребителей, хотя большинство из них законны и правомерны. Позицию потребителя подтверждает и Высший суд России и Верховный арбитражный суд России: незаконно взятую комиссию банк обязан вернуть, изменить договор о безальтернативной подсудности также можно в досудебном порядке.

«Еще одна наша беда - условия договора потребитель вообще не читает, - добавляет Татьяна Печинкина. - Гражданка покупала шубу, в договоре - зимнее пальто. В договоре третьим участником является предприниматель, адрес которого написан неправильно».

Новая жалоба 2011 года - граждане, пользуясь банкоматом, не могут довести свои платежи по назначению. Это, по словам начальницы консультационного центра, очень большая беда. Не доходят кредитные платежи, коммунальные и прочие. В результате у потребителя возникает необоснованный долг. При этом на каждом банкомате имеется информация о его собственнике - банке, как правило. У плательщика есть квитанция на руках, но филиал данного банка зачастую отправляет плательщика с разбирательством в головной офис - в Москву, Петербург или Екатеринбург. Пока информация идет туда и обратно, долг потребителя растет. «Потребитель вынужден идти с жалобой к нам, - комментирует Татьяна Печинкина. - В прошлом году мы составили 50 таких исковых заявлений по всем сферам услуг. На сегодня у нас 40 исков только в финансовой сфере. Это очень много».

В регионе есть банки, которые целенаправленно не выдают ряд документов по кредитному договору, что ущемляет права потребителя. Наибольшее количество жалоб в консультационном центре имеет недавно появившийся банк «Связной». Банк, по словам Татьяны Печинкиной, дает неполноценный график платежей, где не расписано, каким образом начисляются платежи. Существенные условия договора написаны таким языком, что их может понять только юрист. Например, как потребителю трактовать такую фразу: «50 дней есть льготы, а возможно, их не будет»? Немало банков грешит и таким нарушением прав потребителя, как непредоставление полной и достоверной

информации по услуге в любое время кредита. Например, выписка из лицевого счета является необходимой информацией об услуге. В банке же просят подождать 60 дней. Хотя, по закону «О банках и банковской деятельности», срок ответа на просьбу или жалобу составляет срок, указанный в договоре, но не более 30 дней, по закону «О защите прав потребителей» - 10 дней. (Прерогатива здесь - первый закон).

В месяц центр консультирования дает порядка 180-200 консультаций потребителям, из которых 30% - по финансовым услугам. Ни один банк, по словам Татьяны Печинкиной, не обошелся без судебного разбирательства в связи с нарушениями закона «О защите прав потребителей».

Но у клиента есть альтернатива судебному разбирательству. В случае подачи письменной жалобы потребителя в банк, банк обязан дать письменный ответ и в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, если они законны. Другая альтернатива заработала в Нижегородской области полгода назад - институт медиаторства. Медиатор урегулирует все споры между сторонами до суда. Инициатором создания этого института стала региональная Торгово-промышленная палата.

Нижний Новгород