

Актуальные вопросы в сфере финансовых услуг

В Консультационный центр по защите прав потребителей нередко обращаются граждане с вопросами о возможности отказаться от страховок при заключения кредитных договоров, договоров страхования. Однако не все понимают и разбираются в том, что страхуют и от каких страховок можно отказаться.

Вопрос: Можно ли отказаться от страховки при получении кредита? Может ли банк в одностороннем порядке увеличить процентную ставку по кредиту после заключения договора, если расторгнуть договор страхования в дальнейшем?

Ответ: После заключения договора и получения кредита отказ гражданина от страховки возможен в течение 14 календарных дней со дня его **заключения** при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая. Однако необходимо помнить о возможных рисках повышения Банком процентной ставки. Принять решение об увеличении размера процентной ставки по выданному потребительскому кредиту Банк вправе в одностороннем порядке, если это предусмотрено кредитным договором.

Вопрос: Можно ли отказаться от страховки при заключении договора ипотечного страхования?

Ответ: При заключении договора ипотечного кредитования могут оформляться несколько видов страхования:

Личное страхование. Это страхование жизни и здоровья заемщика, реже - страхование риска временной потери трудоспособности и др.

Страхование предмета залога, если кредит обеспечивается залогом имущества, которое в свою очередь делится:

- на страхование предмета залога от рисков утраты и повреждения;
- страхование риска утраты права собственности на предмет залога (титульное страхование). Страхование осуществляется на сумму не ниже размера обязательства по кредитному договору. Страхование залоговой недвижимости (предмета залога) является обязательным в силу закона. Отказ от такого страхования может послужить основанием для отказа банка в предоставлении кредита.

Остальные виды страхования при ипотеке добровольные, то есть определяются по соглашению сторон (в договоре).

ПОМНИТЕ! Банк при заключении договора об ипотеке не вправе обязать Вас страховать риски жизни и здоровья.

Отказ заемщика от оформления, например, страхования жизни и здоровья не может служить причиной для отказа банка в предоставлении кредита. Однако, в случае отказа заемщика от добровольного страхования **банк может также установить более высокую ставку по ипотечному кредиту, если такие условия предусмотрены договором.**

Нужно ли при оформлении кредитного договора приобретать такое необязательное страхование или нет - решение каждого заемщика, которое необходимо принимать индивидуально.

Поэтому, в случае если Вы планируете отказаться от страхования жизни, внимательно изучите ипотечный договор и посчитайте плату за страхование и возможную переплату по процентам, при отказе от страховки и только тогда принимайте решение.

Вопрос: От каких видов страхования можно отказаться после его заключения и вернуть деньги (страховую премию)?

Ответ: Отказаться от договоров по определенным видам добровольного страхования можно воспользовавшись «периодом охлаждения», для этого необходимо в течение 14 календарных дней со дня заключения договора (страховщик может установить более длительный срок) независимо от момента уплаты страховой премии обратиться с письменным заявлением в страховую компанию

«Период охлаждения» распространяется на следующие добровольные виды страхования:

-страхование жизни;

- страхование от несчастных случаев и болезней;
- медицинское страхование;
- страхование транспортных средств (ТС);
- страхование имущества граждан, за исключением ТС;
- страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам;
- страхование финансовых рисков.

По договорам, заключенным после 1 сентября 2020 года для обеспечения исполнения кредитных обязательств, «период охлаждения» распространяется на случаи присоединения к договорам коллективного страхования.

Действие «периода охлаждения» не распространяется на следующие случаи добровольного страхования:

- медицинское страхование иностранных граждан и лиц без гражданства, работающих в России;
- страхование граждан РФ, выезжающих за рубеж;
- страхование профессиональной ответственности;
- страхование гражданской ответственности владельцев ТС в международных системах страхования.

На обязательные виды страхования, например ОСАГО, «период охлаждения» не распространяется.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88, 63-66-22
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Защита персональных данных потребителя

С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения Законе РФ «О защите прав потребителей», касающиеся персональных данных потребителей.

Растет число обращений в надзорные органы, когда компании манипулируют своими пользователями/потребителями и не оказывают услуги/не продают товары без получения согласия на обработку персональных данных.

По закону персональные данные — это любая информация, относящаяся к физическому лицу, по которой его можно идентифицировать. Любые данные о человеке, с помощью которых можно его опознать, найти, выйти с ним на связь, в том числе ФИО, пол, возраст, местожительства, контакты и т. п.

Продавец не вправе отказывать в заключении/изменении/расторжении договора по причине, если потребитель не дает свои персональные данные. Если только эти данные не нужны для выполнения обязанностей перед потребителем.

Есть исключения — если данные нужно предоставить по другим законам или они нужны для исполнения договора. Например, чтобы связаться с покупателем при оформлении возврата или доставки товара, можно запросить телефон и адрес электронной почты.

Закон запрещает требовать с потребителей лишние данные. Например, нельзя будет отказывать в продаже билета на массовое мероприятие, если покупатель не предоставил ФИО и паспортные данные. Если при покупке товара не в рассрочку в магазине просят ксерокопию паспорта, это незаконно.

Есть и обратные примеры, когда продавцы обязаны требовать даже паспортные данные. Это касается продажи ювелирных украшений на сумму от 40 000 Р. После вступления в силу закона эта практика не изменится.

Если продавец отказывается заключать договор без персональных данных, покупатель может потребовать объяснить причины письменно или устно. Если запрос от клиента пришел в письменной или электронной форме, продавец должен ответить в течение 7 дней. Если его спросили устно, нужно рассказать о требованиях немедленно.

В ответе продавца обязательно должны быть указаны правовые основания, определяющие невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных. В противном случае отказ в заключении договора будет признан незаконным и продавца оштрафуют за нарушение прав потребителей.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав
потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трипассера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88, 63-66-22
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Условия договора, ущемляющие права потребителя

С 1 сентября 2022 года вступили в силу изменения в статью 16 Закона «О защите прав потребителей». Теперь в этой статье будут перечислены конкретные случаи, которые, так или иначе, нарушают права потребителя по сравнению с действующим законом. Внесение конкретики позволит потребителю понимать свои права и эффективнее защищаться от недобросовестных продавцов (исполнителей) при покупках или оказании услуг

Какие условия договора признаются недопустимыми?

Рассмотрим на конкретных примерах, какие условия договора признаются недопустимыми.

- Условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю) право на **односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства** (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий)

То есть продавец, после заключения договора, например, мебели, отказывается от его исполнения, в связи с тем, что цена этой мебели в течение срока исполнения договора выросла, и таким образом либо вы доплачиваете сумму по новой цене, либо вообще ничего не получите. Такие условия признаются ущемляющими.

- Условия, которые ограничивают право потребителя на **свободный выбор территориальной подсудности споров**.

По закону потребитель может подать иск в любой из судов по своему усмотрению: по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Если же у вас в договоре указан конкретный суд, то договором такое право потребителя ограничивается и данное условие является ничтожным.

- Условия, которые устанавливают для потребителя **штрафные санкции** или иные обязанности

Потребителю предоставлено право в любой момент отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг), при этом единственным условием является оплата исполнителю **фактически понесенных им расходов**, то есть эти расходы исполнитель должен вам подтвердить (документами). Если же у вас в договоре содержатся условия, о конкретном размере штрафных санкций, например, 50% стоимости оплаченных услуг при отказе от исполнения договора не возвращается, то такое условие признается ничтожным.

- Условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.

Например, надуманные форс-мажорные обстоятельства, указание на то, что продавец может не поставить неполную комплектацию товара, исполнитель – сделать работу не в полном объеме

- Условия, которые обуславливают **приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)**, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом

Наиболее часто встречающиеся условия в повседневной жизни. Самый яркий пример – это заключение кредитных договоров, договоров обязательного страхования гражданской ответственности (ОСАГО) с обязательным приобретением страховых услуг (страхование жизни и здоровья), либо с заключением дополнительного договора «защита от водителей без полиса ОСАГО».

- Условия, которые предусматривают **выполнение дополнительных работ** (оказание дополнительных услуг) **за плату** без получения согласия потребителя

Данное условия предусматривает, что если в процессе исполнения продавец (исполнитель) понимает, что требуются дополнительные услуги, которые повлекут дополнительные траты, то он обязан получить согласие потребителя, иначе все изменения признаются ничтожными.

- Условия, которые ограничивают право потребителя на **выбор способа и формы оплаты товаров** (работ, услуг);

Потребитель вправе выбирать, каким способом ему платить, наличным или безналичным расчётом.

- Условия, которые содержат **основания досрочного расторжения договора по требованию продавца** (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

Договор заключается на определенный срок и не может быть расторгнут без уважительной причины. Что считается уважительной причиной, указывается в законодательстве, поэтому фантазии продавца или исполнителя не могут быть основанием для включения в документ соответствующего пункта.

- Условия, которые **уменьшают размер законной неустойки**

Договором об оказании услуги между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки. Однако уменьшение установленного законом размера неустойки недопустимо. Например, у вас указанно 0,3 % за каждый день просрочки, а в законе 3 %.

- Условия, которые **ограничивают право выбора вида требований**, предусмотренных Законом о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены продавцу (исполнителю) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

Часто на практике встречаются такие случаи, что условиями договора, продавец или исполнитель, ограничивают потребителя в выборе своей ответственности перед потребителем. Например, указано, что продавец может только заменить товар на аналогичный, или провести только ремонт, хотя действующий закон предусматривает гораздо более обширные варианты ответственности.

- Условия, которые устанавливают **обязательный досудебный порядок рассмотрения споров**, если такой порядок не предусмотрен законом;

Потребитель вправе напрямую обратиться в суд, если он считает, что его права были нарушены, и обязанность обязательного досудебного порядка напрямую предусмотрена действующим законодательством

- Условия, которые устанавливают для потребителя **обязанность по доказыванию определенных обстоятельств**, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

Если недостаток в товаре был выявлен в течение гарантийного срока, бремя доказывания отсутствия недостатка лежит на продавце. Потребитель не обязан доказывать наличие недостатков и такое переложение на потребителя в такой ситуации недопустимо

- Условия, которые **ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав**;

Продавец (исполнитель) не может указать в договоре с потребителем, определенный способ защиты, например, такое условие, что спорные вопросы решаются только переговорами между сторонами, считается недопустимым.

- Условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг)

Продавец не имеет право отказать потребителю в удовлетворении его законного требования, связанного с недостатком товара, ссылаясь, например, на отсутствие у потребителя кассового или товарного чека.

Кроме того, в законе закреплено право потребителя на отказ от заключения договора, в котором содержаться условия, недопустимые законом. Как это может работать на практике, ведь и ранее было известно, что продавцы (исполнители) не пренебрегают включением в договоры ущемляющие условия. Для этого потребителю предоставлено право в письменном виде требовать исключения этих условий. Такое требование подлежит рассмотрению продавцом (исполнителем) в течение десяти календарных дней с обязательным извещением о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

Обращаем внимание, что несмотря на то, что сам закон вступил в силу с 1 сентября 2022 года, его нормы, устанавливающие перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, распространяются на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров (ст. 2 Федерального закона от 01.05.2022 № 135-ФЗ).

Поэтому если уже действующие по состоянию на 1 сентября договоры включают в себя одно или несколько из перечисленных выше условий, потребители вправе требовать исключения данных условий из договоров. Если продавцы не удовлетворят данных требований, они рискуют быть привлеченными к ответственности за нарушение прав потребителей.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»