

## **Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании кредитных банковских карт**

### Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя

Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не содержит прямого запрета на почтовую рассылку кредитных карт. Однако в ст. 8 указанного Закона отмечается, что при выдаче потребительского кредита с использованием электронного средства платежа оно должно быть передано заемщику кредитором по месту нахождения кредитора (его структурного подразделения), а при наличии отдельного согласия в письменной форме заемщика - по адресу, указанному заемщиком при заключении договора потребительского кредита, способом, позволяющим однозначно установить, что электронное средство платежа было получено заемщиком лично либо его представителем, имеющим на это право. Передача и использование электронного средства платежа заемщиком допускаются только после проведения кредитором идентификации клиента в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

### Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде и порядке начисления процентов

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Кроме того, в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», срок возврата потребительского кредита (займа); процентная ставка и порядок ее определения, количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей и другие условия относятся к индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком в индивидуальном порядке.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

#### Банк начисляет проценты на не активированную карту

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом

Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Таким образом, потребителю при заключении договора об использовании кредитной банковской карты должна быть предоставлена вся необходимая информация об услуге, в том числе информация об условиях активации карты.

Следует отметить, что активация полученной по почте кредитной карты может осуществляться разными способами, в том числе посредством уведомления банка по телефону, осуществления платежа и т.п. Однако активация может произойти и при просмотре баланса счета с помощью банкомата. В этой связи не следует проводить с кредитной картой какие-либо манипуляции во избежание её ненамеренной активации.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита по карте)

Согласно статье 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» изменение индивидуальных условий и общих условий договора потребительского кредита (займа) осуществляется с соблюдением требований, установленных данным законом.

В частности, кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание

услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пени), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

Банк не предоставляет информацию о том, как «закрыть» кредитную карту

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда.

Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского

кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Согласно статье 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

