

Об итогах деятельности управления Роспотребнадзора по Саратовской области в сфере оказания финансовых услуг за 9 месяцев 2018 года

За 9 месяцев 2018 года по различным аспектам защиты прав граждан в сфере оказания финансовых услуг поступило 296 обращений граждан.

Большинство (80,5 %) обращений связано с вопросами по заключению/исполнению кредитных договоров; 15,0 % – микрофинансовых услуг; 4,5 % - с деятельностью страховых организаций.

Значительная часть поступивших обращений граждан содержит претензии имущественного характера, по данным обращениям Управлением даны разъяснения об имеющихся правах потребителей, механизме реализации предоставленных прав, в том числе о порядке привлечения Управления в гражданский процесс для дачи заключения по делу.

За 9 месяцев 2018 года управлением возбуждено 47 дел об административном правонарушении и проведении административного расследования, из них 32 – в отношении банковских организаций, 11 – страховых, 2 – микрофинансовых, 2 – ломбардов, по результатам рассмотрения которых вынесено 40 постановлений об административном правонарушении (из них 3 постановления по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ и 36 постановлений по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

Основными нарушениями, выявленными в ходе проведения мероприятий по контролю, являются:

1. включение в договора потребительского кредита условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ), а именно:

- условие о праве кредитора по безакцептному списанию денежных средств с любого счета заемщика;

- условие, предусматривающее право банка на внесение в одностороннем порядке изменений в условия и тарифы;

- условие договора потребительского кредита, предусматривающее взимание Банком с заемщиков платы за услугу подключения к программам страхования;

- условиями договора потребительского кредита не предусмотрена возможность самостоятельного определения заемщиком выгодоприобретателя по договору страхования; выражения согласия или отказа от передачи персональных сведений третьим лицам.

2. нарушение права потребителя на получение в доступном виде необходимой и достоверной информации об услуге (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

В соответствии с ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ и п. 3 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» управлением Роспотребнадзора по Саратовской области дано 35 заключений по искам потребителей, из которых в 32 случаях решения судов вынесены в пользу потребителей на сумму порядка 2 миллионов рублей.

Управлением в отношении коммерческих банков подано 12 исковых заявлений в суды общей юрисдикции в защиту нарушенных прав конкретных потребителей. Исковые требования по 3 гражданским делам в защиту потребителей частично удовлетворены, остальные иски находятся в стадии рассмотрения. В пользу потребителей присуждено свыше 800 тысяч рублей.

Деятельность Управления по обеспечению защиты прав потребителей в сфере предоставления

финансовых услуг будет продолжена.

Для получения необходимых консультаций потребители могут обратиться в Управление по телефону «горячей линии» 8-800-100-18-58 или в отдел защиты прав потребителей по телефону 8-845-2-22-85-90.

Отдел защиты прав потребителей