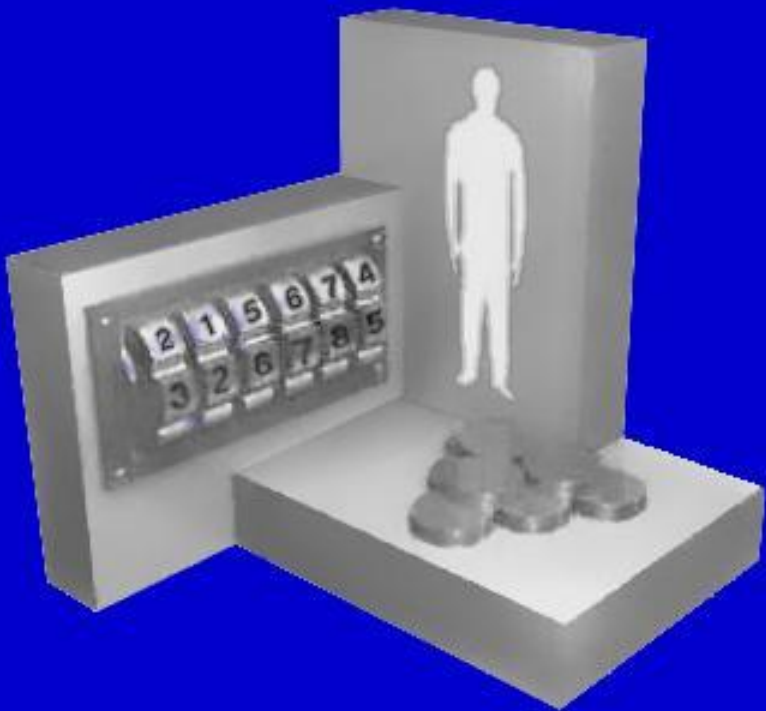




**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**Развитие
«внесанкционных»
механизмов решения
вопросов защиты прав
граждан - потребителей
финансовых услуг**



2008 год



Потребительские правоотношения

Федеральный закон от 26.01.1996 № 15-ФЗ

«О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»

Статья 9. 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 Гражданским кодексом Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 № 7

«О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»

1. ...Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать ...из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того, с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)



Полномочия Роспотребнадзора в области контроля за деятельностью субъектов финансового рынка

Зона контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора по соблюдению хозяйствующими субъектами - участниками финансового рынка требований законодательства в сфере потребительских правоотношений



Гражданский кодекс Российской Федерации (**ГК РФ**)

Закон РФ от 07.02.1992

№ 2300-1

«О защите прав потребителей»

(**Закон РФ № 2300-1**)

Федеральный закон от 02.12.1990

№ 395-1 «О банках и

банковской деятельности»

(**Федеральный закон № 395-1**)

Федеральный закон от 10.07.2002

№ 86-ФЗ «О Центральном банке

Российской Федерации

(Банке России)»

(**Федеральный закон № 86-ФЗ**)



Полномочия Роспотребнадзора в области специального государственного контроля

ПОЛОЖЕНИЕ О ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322
(в ред. постановлений Правительства РФ от 23.05.2006 N 305, от 14.12.2006 № 767)

I. Общие положения

1. **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека** является **уполномоченным федеральным органом исполнительной власти**, осуществляющим функции **по контролю и надзору в сфере** обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, **защиты прав потребителей и потребительского рынка**.

II. Полномочия

5. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека **осуществляет** следующие **полномочия**:

5.1.2. **государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;**

5.1.3. **контроль за соблюдением правил** продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, **оказания услуг;**

5.9. осуществляет в установленном порядке **проверку деятельности юридических лиц**, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, **законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей**, правил продажи отдельных видов товаров;

6. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности **имеет право**:

6.3. **запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений** по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

6.5. **пресекать факты нарушения законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности**, а также **применять предусмотренные** законодательством Российской Федерации **меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера**, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами **обязательных требований** в установленной сфере деятельности.



Специальный государственный контроль на финансовом рынке

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН от 08.08.2001 № 134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)»

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

3. Положения настоящего Федерального закона **не применяются** к отношениям, связанным с проведением:

- банковского и страхового надзора, а также **других видов специального государственного контроля** за деятельностью юридических лиц и индивидуальных предпринимателей **на финансовом рынке**;

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе

В целях настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

- **государственный контроль** (надзор) - **проведение проверки** выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности **обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленных федеральными законами** или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами (далее также - обязательные требования);



Направления деятельности Роспотребнадзора как уполномоченного органа государственной власти в области защиты прав потребителей

Повышение роли гражданско-правовой защиты (самозащиты права)

- Участие в судебных процессах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.
- Пресечение действий (бездействия), а также деятельности в целом недобросовестных хозяйствующих субъектов путем предъявления заявления в суд в интересах неопределенного круга потребителей.
- Урегулирование потребительских споров на досудебной стадии через организацию работы Общественных приемных Роспотребнадзора.

Пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей административными мерами

- Пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей административными мерами.
- Контроль правоприменительной практики Роспотребнадзора и учет результатов на федеральном и региональных уровнях.
- Анализ результатов правоприменительной практики Роспотребнадзора в целях выработки средств повышения эффективности государственной системы защиты прав потребителей.

Повышение уровня потребительской грамотности

- Разъяснения потребителям принципа самозащиты права и роли государства в такой защите.
- Организация системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав:
 - **безвозвездно (для потребителей) в рамках реализации полномочий Роспотребнадзора;**
 - на возмездной основе (для потребителей) через предоставление соответствующих услуг подведомственными организациями Роспотребнадзора.



Общественная приемная Роспотребнадзора

Общественная приемная | Контактная информация | Роспотребнадзор - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

← Назад → Поиск Избранное Медиа

Адрес: http://www.rospotrebnadzor.ru/contacts/reception/

myglobalsearch Search My Button 1

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Логин Пароль ВХОД

[Прием обращений граждан](#)

Поиск

Федеральная служба
Направления деятельности Службы
Новости
Сан-эпид обстановка
Национальный проект «Здоровье»
Пресс-служба
Нормативная база
Статистика
Информация
Контактная информация

Центральный аппарат
Прием обращений граждан
Общественная приемная
Терр. органы и организации
Минздравсоцразвития
Министерства и ведомства
Медицинские ВУЗы

Помощь по сайту

Конференция по вопросам ВИЧ/СПИД в столице

Контактная информация » **Общественная приемная**

Уважаемые пользователи!

25 апреля 2007 года в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по адресу г. Москва, Вадковский пер. д. 18 стр. 5,7 открылась **Общественная приемная**.

Прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Роспотребнадзора, ведут специалисты профильных управлений совместно с представителями общественных организаций.

График работы **Общественной приемной**:

Дни недели	Время работы	Управление, ответственное за работу в общественной приемной	Общественные организации, принимающие участие в работе общественной приемной
Понедельник	с 13-00 час. до 16-00 час.	Управление организации службы, государственной регистрации и лицензирования	1. Общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства «Опора России»
Вторник	с 13-00 час. до 16-00 час.	Управление санитарного надзора	1. НП "Межрегиональная Лига защиты потребительского рынка от поддельной и некачественной продукции" 2. Общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства «Опора России»
Среда	с 13-00 час. до 16-00 час.	Управление защиты прав потребителей	
Четверг	с 13-00 час. до 16-00 час.	Управление нормативно-правового обеспечения	
Пятница	с 10-00 час. до 13-00 час.	Управление эпидемиологического надзора, санитарной охраны территории, надзора на транспорте	
Суббота, Воскресенье	Выходной	-	

Общественная приемная располагается на 1 этаже здания Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Вход свободный.

Получить консультацию по интересующим вопросам также можно по телефону **Общественной приемной**: 8-499-973-18-02.

ПОЛОЖЕНИЕ
об общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

1. Общие положения

1.1. **Общественная приемная** Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Приемная) является структурным подразделением Управления делами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Служба), осуществляющим свою деятельность на функциональной основе.

Пуск The... Кон... Док... М.Н... Micr... Иму... Мои... D:\... Рук... Об... Мой компьютер 13:24



Процессуальное положение Роспотребнадзора в гражданском деле

Основания специальной процессуальной дееспособности Роспотребнадзора:
ч.2 ст. 4, ст. 34, ч.1 ст. 38, ч.1ст. 46, ст. 47 ГПК РФ
ч. 2 и 3 ст. 40, ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1
«О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1)

по статусу

Государственный орган
для дачи заключения по делу
ст. 47 ГПК РФ
ч.3 ст. 40 Закона РФ № 2300-1

Заявитель
(с правами истца)
ч.2 ст. 4, ст. 46 ГПК РФ
ч. 2 ст. 40 Закона РФ № 2300-1,
ст. 46 Закона РФ № 2300-1 - по
неопределенному кругу потребителей



Подсудность дел о защите прав потребителей

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Статья 421. Свобода договора

4. Условия договора определяются по усмотрению сторон, **кроме случаев**, когда содержание соответствующего **условия предписано законом** или иными правовыми актами.

В случаях, когда условие договора предусмотрено нормой, которая применяется постольку, поскольку соглашением сторон не установлено иное (диспозитивная норма), стороны могут своим соглашением исключить ее применение либо установить условие, отличное от предусмотренного в ней. При отсутствии такого соглашения условие договора определяется диспозитивной нормой.

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации

Статья 29. Подсудность **по выбору истца**

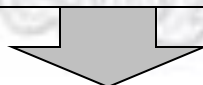
7. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены **по выбору истца** в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.



Свобода договора в отношении условия о территориальной подсудности дел о защите прав потребителей – НЕ ДЕЙСТВУЕТ



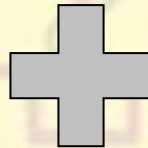
КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР

Гражданский кодекс Российской Федерации

Статья 819. Кредитный договор

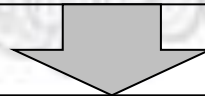
1. По кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется **возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.**

КРЕДИТ
(сумма денежного займа)



ПРОЦЕНТЫ
(плата за кредит)

Проценты = себестоимость услуги
(в т.ч. затраты на ведение бухучета и
иные траты) + прибыль



Структура платы за кредит в виде процентов к сумме кредита и порядок возврата долга императивно определены законом и не подлежат изменению



Потребительский кредит (последние изменения)

Продажа товара в кредит (потребителю)

ст. 488 ГК РФ,
Главы I и II Закона № 2300-1

- КУПЛЯ-ПРОДАЖА
- ТОВАР
- РАССРОЧКА ПЛАТЕЖА
- **ПРОДАВЕЦ**
- ЗАЛОГ ПО УМОЛЧАНИЮ
- ПИСЬМЕННЫЙ ДОГОВОР –
НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО

с 12 декабря 2007 года:

цена в рублях и условия приобретения **товаров** (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы (ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Целевой (потребительский) кредит

ст. 819 ГК РФ,
Главы I и III Закона № 2300-1

- ОКАЗАНИЕ УСЛУГ
- УСЛУГА
- ПЛАТА ЗА КРЕДИТ
- **КРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**
- ПИСЬМЕННЫЙ ДОГОВОР –
ОБЯЗАТЕЛЬНО
- ДОСРОЧНОЕ ВОЗВРАЩЕНИЕ – ТОЛЬКО
С СОГЛАСИЯ КРЕДИТОРА

с 12 декабря 2007 года:

цена в рублях и условия приобретения **товаров** (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы (ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)



Смешанный договор (ГК РФ)

Статья 420. Понятие договора

1. Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении **гражданских прав и обязанностей**.

Статья 421. Свобода договора

3. Стороны могут заключить договор, в котором содержатся элементы различных договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами (смешанный договор).

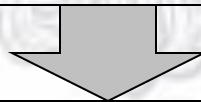
К отношениям сторон по смешанному договору применяются в соответствующих частях правила о договорах, элементы которых содержатся в смешанном договоре, если иное не вытекает из соглашения сторон или существа смешанного договора.

Статья 814. Целевой заем

1. Если договор займа заключен с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели (целевой заем), заемщик **обязан обеспечить** возможность осуществления займодавцем **контроля** за целевым использованием суммы займа.

Статья 845. Договор банковского счета

3. Банк **не вправе определять и контролировать** направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.



Соглашение о предоставлении целевого займа (потребительском кредите), предусматривающее открытие и ведение банковского счета не имеет признаков договора, так как **не позволяет однозначно установить права и обязанности** сторон такого соглашения.



Потребительский кредит

Продажа товара в кредит (потребителю) ст. 488 ГК РФ

- Договор купли-продажи
- Предмет сделки: передача **товара** (вещи)
- Стороны: **продавец** и покупатель
- Обязательно: кол-во товара и его наименование
- Обеспечение кредита **залогом** переданного потребителю товара

Только по согласию сторон:

- Письменная форма
- Процент за кредит
- Отказ от обеспечения залогом
- Рассрочка (цена, порядок, сроки, размеры частей общей цены)
- Страхование товара
- Дополнительные условия

Целевой (потребительский) кредит ст. 819 ГК РФ

- **Кредитный** договор
- Предмет сделки: временное предоставление **денег** (кредита)
- Стороны: **кредитная организация** (кредитор) и заемщик (потребитель)
- Обязательно: **письменная** форма, процент **только за кредит** (основную сумму денежного займа), **контроль** кредитора за целевым использованием кредита
- Право досрочного возвращения кредита с **разрешения** кредитора
- Право заемщика оспорить кредитный договор **по безденежности**

Только по согласию сторон:

- Обеспечение обязательства, в т.ч. залог (ипотека)
- Дополнительные условия



Заем и кредит

Договор займа (заем)

ст. 807 ГК РФ

- Реальный договор
- Предмет сделки: временное предоставление вещи **или** денег
- Стороны: займодавец и заемщик
- Обязательно: возвратность кредита без ущерба качеству и(или) количеству, **контроль** займодавца за целевым использованием займа
- Право досрочного возвращения займа с **разрешения** займодавца
- Право заемщика оспорить договор займа **по безденежности**

Только по согласию сторон:

- Обеспечение обязательства, в т.ч. залог (ипотека)
- Запрет досрочного возвращения беспроцентного займа
- Дополнительные условия

Целевой (потребительский) кредит

ст. 819 ГК РФ

- Консенсуальный договор
- Предмет сделки: временное целевое предоставление денег (кредита)
- Стороны: **кредитная организация** (кредитор) и заемщик
- Обязательно: **письменная форма, возмездная** сделка, процент **только за кредит** (основную сумму денежного займа), **контроль** кредитора за целевым использованием кредита
- Право досрочного возвращения кредита с **разрешения** кредитора
- Право заемщика оспорить кредитный договор **по безденежности**

Только по согласию сторон:

- Обеспечение обязательства, в т.ч. залог (ипотека)
- Дополнительные условия



Кредитный договор и Договор банковского счета

Целевой (потребительский) кредит ст. 819 ГК РФ

- Предмет сделки: **временное** целевое предоставление денег (кредита) потребителю
- Стороны: **кредитная организация** (кредитор) и заемщик (**потребитель**)
- Особенность: движение денег между банком и заемщиком **в обе стороны**
- Обязательно: **письменная** форма, **возмездность** услуги, процент **за кредит**, **контроль** банка за целевым использованием кредита, сроки исполнения для заемщика
- Право досрочного возвращения кредита с **разрешения** банка (кредитора)
- Право заемщика оспорить кредитный договор **по безденежности**

Только по согласию сторон:

- Обеспечение обязательства, в т.ч. залог
- Дополнительные условия

Договор банковского счета ст. 845 ГК РФ

- Предмет сделки: проведение операций по **банковскому счету** владельца счета
- Стороны: **банк** и клиент (**владелец счета**)
- Особенность: движение денег между банком и клиентом - **только в сторону клиента**, между банком и контрагентами клиента – в обе стороны
- Обязательно: **публичная** сделка, **запрет контроля** за направлением движения средств через банковский счет, сроки исполнения для **банка**, банковская тайна
- Право расторжения договора **по желанию клиента**
- Аналогия права на **все виды** счетов банка

Только по согласию сторон:

- Беспроцентное пользование банком денежными средствами на банковском счете
- Оплата услуг банка по совершению операций с денежными средствами на банковском счете.
- **Обеспечение** исполнения договора банковского счета **кредитом (кредитованием)** с взаимозачетом обязательств
- Дополнительные условия



Кредит банковский и Кредитование банковского счета

Целевой (потребительский) кредит ст. 819 ГК РФ

- **Самостоятельный** договор
- Предмет сделки: **временное** целевое предоставление денег (кредита) потребителю
- Стороны: **кредитная организация** (кредитор) и заемщик (потребитель)
- Особенность: движение денег между кредитором и заемщиком **в обе стороны**
- Обязательно: **письменная** форма, **возмездная** сделка, **процент за кредит**, **контроль** кредитора за целевым использованием кредита
- Право досрочного возвращения кредита с **разрешения** кредитора
- Право заемщика оспорить кредитный договор **по безденежности**

Только по согласию сторон:

- Обеспечение обязательства, в т.ч. залог
- Дополнительные условия

Кредитование банковского счета ст. 845, 850 ГК РФ

- **Вспомогательная** сделка - мера обеспечения основного обязательства (существует только в силу договора банковского счета). Обычно отдельным документом не оформляется.
- Предмет сделки: предоставление денег (кредита) для обеспечения исполнения договора **банковского счета**
- Стороны: **банк** и клиент-заемщик (**владелец счета**)
- Особенность: движения денег между банком и клиентом **нет (взаимозачет)**, приравнен по сфере правового регулирования к **кредитному договору**

Только по согласию сторон:

- Применение иных правил, отличных от кредитного договора **в условиях основного обязательства** (договора банковского счета, предусматривающего его кредитование)
- Отказ от взаимозачета **в условиях основного обязательства** (договора банковского счета, предусматривающего его кредитование)



МЕТОДЫ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ



Как мы это делаем?



Грамотное использование норм российского законодательства позволяет создать вокруг заемщиков атмосферу напряженности и неопределенности, что психологически настраивает их на скорейшее погашение долга. Основная идея нашей работы — это постоянное и неотступное внимание к каждому неплательщику на всех стадиях возврата долга. Мы учитываем психологический склад каждого должника и на основе это применяем наиболее оптимальную систему воздействия на него.

