

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

ПИСЬМО
от 25 сентября 2007 г. N 0100/9706-07-32

**О КОНТРОЛЕ И НАДЗОРЕ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ
(ДОПОЛНЕНИЕ К ПИСЬМУ ОТ 12.07.2007 N 0100/7062-07-32)**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека информирует, что в адрес Роспотребнадзора по-прежнему поступает большое количество жалоб на деятельность кредитных организаций.

Из материалов, представленных территориальными органами Роспотребнадзора в ходе исполнения письма Роспотребнадзора от 12.07.2007 N 0100/7062-07-32 "Об оптимизации практики применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях при проведении административного расследования по делам, связанным с защитой прав потребителей в сфере потребительского кредитования", установлено, что основными нарушениями в сфере потребительского кредитования являются:

- непредставление необходимой информации или представление недостоверной информации об услугах кредитных организаций и о самих исполнителях услуг (их представителях);
- введение в заблуждение потребителей о правовой сущности заключаемых договоров;
- несоблюдение письменной формы договора;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- навязывание дополнительных ("сопутствующих") услуг;
- несоблюдение особых процессуальных прав потребителей.

По результатам анализа представленных материалов Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека доводит до сведения, что при проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении кредитных организаций следует учитывать следующее.

1. В связи с продолжающейся практикой несоблюдения особых процессуальных прав потребителей, установленных положениями ч. 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) и п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", управлениям Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации необходимо усилить контроль и надзор за деятельностью кредитных организаций, вносящих в договора с потребителями пункт о так называемой "договорной подсудности". Наибольшее количество обращений граждан на нарушения их прав потребителей, в том числе по вопросам территориальной подсудности, поступает в отношении ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк".

При этом следует иметь в виду, что такие соглашения между потребителями и банками не имеют отношения к договорной подсудности, предусмотренной положениями ст. 32 ГПК РФ. Указанная договорная подсудность является элементом процессуальных действий сторон гражданского дела в рамках судопроизводства.

"Договорная подсудность", практикуемая кредитными организациями при кредитовании потребителей, является элементом договорных общегражданских правоотношений и противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, в частности норме п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Включение в кредитный договор условий, лишающих потребителя его законного права выбора способа защиты в суде по территориальному признаку, в том числе по месту его пребывания, составляет объективную сторону административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

2. Законодательством Российской Федерации не предусмотрена обязанность и способ информирования Роспотребнадзора и его территориальных органов о судебных делах по защите прав потребителей, рассматривающихся в судах без его участия.

В связи с тем, что государственный контроль и надзор за соблюдением прав потребителей в сфере потребительского кредитования имеет особую социальную значимость, управлениям Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации надлежит принять меры по выявлению таких дел с целью вступления в дело для дачи заключения на основании ст. 47 ГПК РФ.

Такие меры, прежде всего, предусматривают информирование потребителей об их правах на квалифицированную юридическую помощь, гарантированную п. 1 ст. 48 Конституции Российской Федерации, а также о порядке вступления Роспотребнадзора (его территориальных органов) в гражданское дело для дачи заключения.

Также управлениям Роспотребнадзора следует обратить особое внимание на исполнение письма Роспотребнадзора от 04.09.2007 N 0100/8970-07-32 "О правоприменительной практике выдачи судебных приказов".

3. Территориальным органам Роспотребнадзора следует обратить внимание на приоритетность внесудебного урегулирования споров между потребителями и кредитными организациями, в том числе с участием Роспотребнадзора в рамках работы Общественных приемных.

Успешный опыт рассмотрения обращений потребителей должностными лицами Роспотребнадзора совместно с представителями банков в рамках работы Общественной приемной Роспотребнадзора показал возможность достижения компромисса между интересами потребителей и кредитных организаций. Такие акции должны проводиться территориальными органами Роспотребнадзора регулярно, с предварительным информированием потребителей о готовящихся мероприятиях через средства массовой информации и сайты управлений Роспотребнадзора в сети Интернет.

4. При обжаловании кредитными организациями постановлений по делам об административных правонарушениях арбитражные суды, как правило, не привлекают к участию в процессе потребителей, обращения которых послужили поводом к возбуждению дел об административных правонарушениях.

Если по заявлению кредитной организации арбитражный суд отменит постановление по делу об административных правонарушениях, при этом рассмотрев вопрос об объеме прав и обязанностей потребителей (то есть вынесет суждение по существу спора между кредитной организацией и потребителями, чьи обращения послужили поводом к возбуждению дела об административном правонарушении) без привлечения заинтересованных потребителей к участию в деле, то такое решение суда является неправомерным и подлежит отмене в любом случае на основании п. 4 ч. 4 ст. 270 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации (далее - АПК РФ).

При наличии соответствующих событий управлениям Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации следует указывать это основание в случаях оспаривания судебных актов об отмене постановлений по делам об административных правонарушениях.

5. Доводим до сведения, что ЗАО "Банк Русский Стандарт" представил Роспотребнадзору информацию об отказе от практики взимания дополнительных комиссий, платы за досрочное погашение кредита, прекращения практики переуступки прав требования к физическим лицам в коллекторское агентство, а также осуществление банком ряда других мер, направленных на соблюдение соответствующих прав потребителей, что подтверждено письмами в адрес Роспотребнадзора.

6. Исполнение письма Роспотребнадзора от 12.07.2007 N 0100/7062-07-32 "Об оптимизации практики применения Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях при проведении административного расследования по делам, связанным с защитой прав потребителей в сфере потребительского кредитования" необходимо по-прежнему держать на контроле.

7. Отчетные формы о результатах работы территориальных органов Роспотребнадзора в сфере потребительского кредитования со сроками их представления будут направлены дополнительно.

Руководитель
Г.Г.ОНИЩЕНКО
