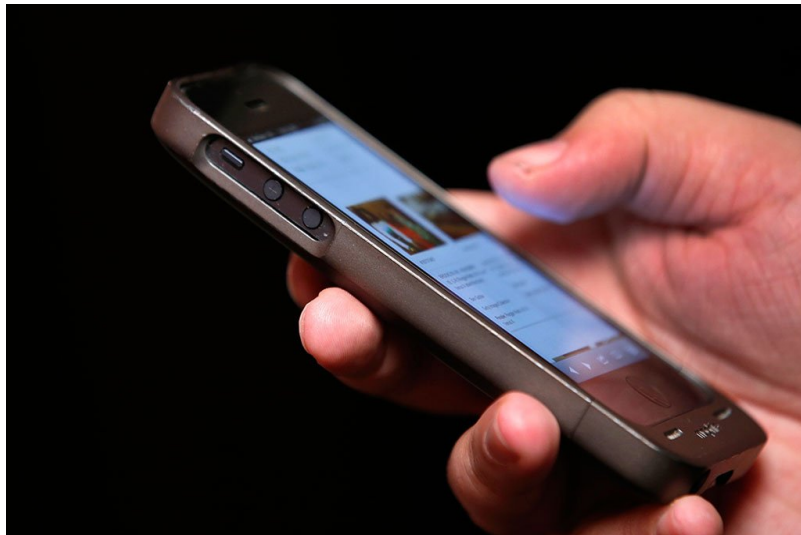


08.09.2022 г.



Вступили в силу изменения в закон «О защите прав потребителей». Насколько изменятся условия обслуживания в торговых и финансовых компаниях, разобрался Лайф.

[Роспотребнадзор](#) напомнил российскому бизнесу и гражданам РФ о вступивших в силу с 1 сентября изменениях в закон «О защите прав потребителей». В частности, ведомство акцентировало своё внимание на перечне недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей. Организации, реализующие товар или услугу, теперь не имеют права: на одностороннее изменение условий договора или на отказ от его исполнения (такие условия до сих пор встречаются в договорах россиян с банками или операторами связи); на навязывание приобретения товаров или услуг только при обязательном приобретении других (например, в случаях, когда банк увязывает выдачу кредита с заключением договора личного страхования); на самовольный перенос времени доставки и т. д.

Помимо того, введён прямой запрет на такие положения договора, как: штрафы за отказ потребителя от сделки (если он компенсировал продавцу его расходы); ограничение ответственности продавца за неисполнение обязательств; ограничение выбора способа и формы оплаты.

Кроме того, теперь никто не вправе принуждать к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки, но только в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством. То есть, например, продавец магазина не вправе требовать копию паспорта или иного документа, а вот продавец услуг связи проверять паспортные данные обязан.

Однако, несмотря на законодательные новации, специалисты в области защиты потребительских прав граждан отмечают, что закон хотя и стал более удобен в применении, но стопроцентной защиты интересов потребителей пока не гарантирует. Поэтому эксперты советуют россиянам обратить внимание на ряд особенностей, которые теперь можно и нужно использовать в своих интересах.

Отстоять свой тарифный план

Оказывается, несмотря на то что в большинстве случаев потребителю теперь не придётся доказывать недопустимость включения кабальных условий в договор, пока не исключена ситуация, когда сторона, оказывающая услуги, маскирует свои навязываемые интересы под якобы желание самого клиента. Об этом рассказал адвокат Межрегиональной коллегии Москвы Дмитрий Шагин.

— К сожалению, так происходит, например, при оказании услуг связи, когда оператор заранее присылает СМС-сообщение о возможных изменениях в тарифе. И если в определённый срок не обратиться в офис с заявлением, то услуга может измениться и вырасти в цене. С точки зрения закона всё чисто: клиент не заявил о своём несогласии с новыми условиями, хотя имел такую возможность. А значит, формально произошло не одностороннее изменение договора, а акцептованное сторонами дополнение к действующему соглашению. То есть оператор не поднял цену оказываемой услуги, а предложил новый набор, с которым клиент согласился. На мой взгляд, это просто обход закона, — пояснил Дмитрий Шагин.

Скорее всего, такой подход применяется в расчёте на неготовность большинства граждан обращаться в суд и там доказывать, что исполнитель услуг связи недостаточно информировал клиента и поэтому ухудшил его положение. Поэтому на сегодня те из абонентов, кто желает сохранить свой тарифный план, при получении СМС с предложением сменить тариф действуют по следующему алгоритму:

во-первых, обращаются в службу поддержки своего оператора и сообщают, что менять условия договора (пакет услуг) не хотят, как правило, после этого следует альтернативное предложение, если оно устраивает, то хорошо, если нет, нужно действовать дальше.

во-вторых, придётся отправить письменное обращение в головной офис компании по почте, в этом случае в течение 30 дней оператор обязан дать ответ, и тут есть хитрость: если в обращении будет сказано о несогласии с изменениями в действующем тарифе, то ответят, мол, эти услуги прекращаются, а вот если будет указано, что абонент не согласен с повышением оплаты в связи с тем, что новые услуги не нужны, тогда, скорее всего, предложат другой пакет за ту же цену.

Если ни один из шагов не помог, то остаётся вариант подать заявление другому оператору о переходе на обслуживание к нему. В этом случае бывает, что действующий оператор всё-таки предлагает приемлемые индивидуальные условия.

Как отбиться от навязанной страховки?

По мнению многих экспертов, наиболее сложным представляется отстаивание своих прав клиентами кредитно-финансовых учреждений. И тут для того, чтобы воспользоваться рекомендациями Роспотребнадзора, надо обладать некоторой финансовой грамотностью. На это, в частности, указывает Светлана Зубкова — доцент департамента банковского дела и монетарного регулирования [Финансового университета](#)

— Государство целенаправленно вводит ограничения, которые будут распространяться и на финансовые компании и банки. Это делается для того, чтобы те не злоупотребляли высокими комиссиями и продажей сопутствующих услуг. Однако стоит иметь в виду, что для многих кредитных учреждений «лишние» продукты связаны с распределением рисков, отсюда формируется и цена на услуги. Добросовестные банки стараются не завышать свои расценки на комплексные продукты, например, по ипотеке кредитная ставка, как правило, ниже при страховании в аккредитованной банком компании, — пояснила она.

С мнением Зубковой частично согласен и старший юрист компании «Европейский дом права» Залимхан Магомедов.

— Вопрос с навязыванием страховки непростой. При потребительском кредите, если наступает страховой случай, рассчитывать на значительные выплаты сложно. Как правило, найдётся масса разного рода факторов, которые, по мнению страховщиков, должны снизить размер выплат, а автокредит и ипотеку совсем без страховок просто не дадут. Очевидно, что страхование снижает риски банка. Почему за это должны платить граждане, непонятно. На мой взгляд, тем, кто берёт кредит, всегда надо рассматривать условия нескольких банков (даже в случае отказа от сделки штраф теперь платить не нужно. — Прим. Лайфа), а ещё до получения кредита стоит подсчитать возможную выгоду от отказа от страховок в «период охлаждения», тем более что новые поправки упрощают применение данной возможности, — отметил он.

Для справки: в соответствии с Указанием Банка России № 4500-У и законом «О потребительском кредите» (с учётом поправок закона № 483-ФЗ) действует правило «периода охлаждения», оно подразумевает право страхователя отказаться от услуги добровольного страхования в первые 14 дней после заключения договора.

Кроме того, если есть официальное одобрение кредита, но он ещё не выдан, то банк обязан предоставить деньги на тех же условиях (сумма, срок возврата и процентная ставка), если заёмщик предоставил в кредитное учреждение документы о самостоятельном страховании в пользу кредитора у другого страховщика, соответствующего критериям банка, — это закреплено в части 10 статьи 7 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

Перед применением нужен расчёт

Практически все россияне в случае навязывания исполнителем либо продавцом допугиваний или непонятных требований задаются вопросом, а сколько усилий потребуется для того, чтобы отстоять свои интересы, и не выйдет ли дороже. Юристы считают, что во всём нужен трезвый расчёт.

— Скорее всего, при разбирательствах с продавцом в магазине или с оператором связи максимальный риск — не получить именно этот товар или услугу, которые, в принципе, можно заменить аналогичными и не сильно потерять финансово. А вот с кредитами всё не так, тут без расчётов не обойтись, — пояснил адвокат Московской областной коллегии адвокатов Богдан Леськив. — Я своим клиентам всегда советую прикидывать сумму переплат. Обычно получается, что при потребительском кредите отказ от страховки выгоден даже при повышении ставки, а вот при большом кредите на длительный срок иногда бывает выгоднее на страхование согласиться. Тем более что теперь банк обязан исключить из соглашения кабальные пункты, указанные в новых поправках в закон «О защите прав потребителей».

Для справки: согласно пункту 11 статьи 7 закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», банк при отказе от страховки вправе повысить ставку по кредиту, но не выше уровня, установленного для других заёмщиков, которым такие же кредиты выданы без страховки.

Похоже, что вступившие в силу поправки в закон, защищающий права потребителя, наиболее полноценно усиливают защиту граждан в сфере приобретения товаров и отдельных услуг. Большим плюсом является отсутствие необходимости доказывать право выбирать подсудность и появление чёткого перечня того, что закон прямо считает недопустимым. Новые нормы значительно облегчат работу юристам, которые защищают граждан в судах. А вот окажут ли они влияние на желание недобросовестных сотовых операторов и банков отказаться от своих старых уловок по получению допзаработка за счёт клиентов, покажет время.