

«Роспотребнадзор — точно та инстанция, куда СТОИТ ПОЖАЛОВАТЬСЯ»

Текст: Татьяна Анина

В апреле по России прокатилась «Неделя финансовой грамотности для детей», неизменным участником которой выступает Роспотребнадзор. О том, как ведомство работает над повышением уровня образованности в вопросе финансов, журналу «Дружи с финансами» рассказывает начальник управления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков.

— Олег Владимирович, на что могут жаловаться потребители финансовых услуг в Роспотребнадзор?

— Граждане вправе обращаться по любым вопросам, если считают, что нарушены их права как потребителей или они пострадали от действий финансовых организаций. Мы рассмотрим жалобу и примем решение в рамках компетенции Роспотребнадзора или перенаправим её другой организации для рассмотрения. Например, это может быть Банк России, если вопрос связан с разрешительными нюансами деятельности компании, от которой пострадали люди. Если же мы видим факты, свидетельствующие о возможных уголовно наказуемых деяниях, то передаём жалобу правоохранителям.

Что касается мер административного реагирования, то тут у Роспотребнадзора есть довольно обширные административные полномочия, связанные с правоприменением Кодекса об административных правонарушениях, — как по обращениям граждан, так и по нарушениям, выявленным нами в инициативном порядке в рамках надзорных мероприятий. Штраф может быть наложен, если, например, установлен факт нарушения права потребителя на информацию. Или если в договор включаются



условия, которые ущемляют права гражданина и противоречат закону. В этих случаях возбуждаются административные дела, и виновные лица привлекаются к административной ответственности.

– То есть потребителю лучше обратиться сначала в Роспотребнадзор?

– Это зависит от того, насколько гражданин понимает, кто и каким образом нарушил его права. В принципе, обратиться он может в любой орган. Но если понимания нет, то Роспотребнадзор – точно та инстанция, куда стоит пожаловаться, если ваши права нарушены. Кстати, мы часто получаем обращения, которые нам переадресуют Генпрокуратура, Управление Президента по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарат Правительства, Госдума.

– В «Спортлото» люди уже перестали писать жалобы?

– Не стоит вменять гражданину в вину то, что он неправильно выбрал адрес для обращения. Он изначально жалуется в те органы, которые, по его мнению, могут так или иначе отреагировать и принять меры. Соответственно, дальше уже каждый орган определяет и решает, в зависимости от своей компетенции, что делать с этим обращением и куда его направить.

– С какими проблемами чаще всего обращаются к вам потребители?

– В сфере финансовых услуг нельзя говорить о каком-либо постоянстве с точки зрения причин обращений. Здесь всё зависит от праворегулирования. Если в законодательстве присутствуют пробелы, то ими пользуются недобросовестные организации. По мере регулирования этой деятельности активность нарушителей перемещается на другой вид финансовых услуг. Так, на определённом этапе явный приоритет был у жалоб, связанных с навязыванием дополнительных условий и услуг при выдаче потребительских кредитов. Был период, когда больше обращений было связано с нарушениями в сфере страхования – например, при продаже полисов ОСАГО.

Структура обращения меняется. Важный момент: если мы видим какое-то напряжение в отношениях между потребителями и профессиональными участниками в том или ином сегменте, то чаще всего это сигнал к тому, что здесь требуется что-то поправить в рамках правового регулирования.



Церемония открытия горячей телефонной линии Роспотребнадзора для граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в октябре 2017 года

– Бывает так, что вы уже не в состоянии помочь?

– Потребители нередко неверно оценивают ситуацию и начинают защищать свои права несвоевременно, когда уже заключён договор или даже имеется судебное решение не в их пользу. Человек вдруг осознает, что поступил неправильно или в отношении него было допущено нарушение, но зачастую уже невозможно всё отмотать назад.

Например, когда-то почти не глядя подписал кредитный договор с банком, не понимая последствий, а затем узнал о решении суда, согласно которому по обращению банка его квартира продана в счёт уплаты долга. В этот момент уже весьма сложно найти устраивающий потребителя выход в рамках полномочий надзорных органов. Если есть решение суда, тем более – вступившее в законную силу, то практически изменить уже ничего нельзя.

Потребители нередко неверно оценивают ситуацию и начинают защищать свои права несвоевременно

Именно поэтому важна профилактика. Мы всегда, говоря о правовом и финансовом просвещении граждан, акцентируем внимание на том, что нужно тысячу раз подумать, прежде чем вложить куда-то свои деньги под немислимые проценты. Ничто в жизни не даётся просто. Люди должны учиться оценивать риски в финансовой сфере. Многие жалобы – как раз следствие неумения этого делать или просто легкомыслия.

Зачастую граждане берут кредиты под влиянием агрессивной рекламы и нежелания трезво соотнести свои желания с потребностями и возможностями. Скажем, появился новый дорогой телефон, и у человека появляется неумённое желание его приобрести: «Хочу и куплю». Но при этом он не задумывается, что за это придётся не просто платить, а переплачивать с учётом процентов. Особенно такие потребительские порывы характерны для молодёжи.

Это не значит, что наши граждане — плохие или безграмотные, просто важно понимать свою ответственность при принятии решений, учиться на чужих ошибках, развивать навыки. Естественно, при помощи профессионалов по финансовой грамотности. В таких условиях мы сможем добиться и более ответственного поведения от бизнеса.

— Каким образом?

— Когда бизнес чувствует, что ему придётся вступать в правоотношения с образованным и грамотным гражданином, который умеет задавать правильные вопросы, то и ответы придётся давать совершенно иные. Ни для кого не секрет, что сейчас менеджеры обучают строить общение с клиентом таким образом, чтобы их слова звучали как истина в последней инстанции, которую остаётся только безропотно принять. Для этого используются специальным образом построенные фразы, которые заучивают менеджеры.

Если гражданин приходит в банк за кредитом и умеет задавать вопросы, то мы получаем совсем другую картину. Например, клиент говорит, что хочет получить деньги в займы без страховки и имеет на это право. В этой ситуации специалист тоже должен не впадать в ступор («Как это — без страховки?»), а компетентно предоставить информацию о соответствующих продуктах.

Сейчас зачастую он этого сделать не может, поскольку приучен только к одному варианту действий: если требуется кредит, то в нужной графе необходимо поставить галочку, означающую согласие на страхование.

Я вижу нашу задачу в том, чтобы разрыв в «весовых категориях» между бизнесом и гражданином не продолжал увеличиваться, а, наоборот, сокращался. Тогда мы получим совершенно иной уровень отношений, а нарушения, которые сейчас выявляем, останутся в прошлом.



Олег Прусаков — на связи по горячей телефонной линии Роспотребнадзора

— Часто человек соглашается, например, на страховку не из-за отсутствия финансовой грамотности, а из-за опасений, что ему откажут в кредите. В любом случае потребитель — всегда слабая сторона в гражданских правоотношениях. Разве можно это изменить?

— Согласен. Даже если клиент — кандидат юридических наук, он всё равно выступает слабой стороной в гражданских правоотношениях с финансовыми организациями. Стороны не равны, сколько бы бизнес ни пытался доказывать существование «потребительского экстремизма». В том-то и сила потребительского законодательства и правового регулирования в этой сфере: оно изначально исходит из того, что гражданин-потребитель — это более уязвимая сторона и потому нуждается в дополнительных мерах защиты.

Наша задача в том, чтобы разрыв в «весовых категориях» между бизнесом и гражданином сокращался

— Вы упомянули страховку, которую навязывают при выдаче кредита. Люди просто редко знают, что они могут отказаться от неё в установленный «период охлаждения», а в банке им об этом никогда не скажут...

— Именно. Эксплуатация правовой и финансовой неграмотности встречается сплошь и рядом. И подобные действия являются недобросовестными по определению. Возможно, они не являются явным на-

рушением, но такие случаи стимулируют государство, в том числе регуляторов, устанавливать правила, которые минимизируют бы риски для потребителя.

Более того, в 12-й статье Закона о защите прав потребителей есть очень важное положение: если наступают правовые последствия, неблагоприятные для гражданина, и это связано с несоблюдением его права на информацию, закон исходит из того, что потребитель не является специалистом в тех или иных отношениях, в тех или иных областях. То есть гражданин не должен знать о специфике каких-либо товаров или финансовых услуг. Поэтому, если гражданин стал жертвой таких недобросовестных действий, то вменить ему незнание нельзя, спор будет трактоваться в пользу потребителя.

– Какие законодательные инициативы, на ваш взгляд, требуются именно сейчас?

– Мы сейчас работаем над внесением изменений в Закон о защите прав потребителей, которые касаются определения перечня недобросовестных и несправедливых условий для потребителей, не допускающихся в соответствующих договорных отношениях. На данный момент есть общие нормы гражданского законодательства, а мы хотим конкретизировать условия.

– В связи с Неделями финансовой грамотности для детей и молодёжи – какие есть особенности по защите прав маленьких потребителей?

– Роль и место несовершеннолетних в гражданском праве определены Гражданским кодексом. Установлены те временные рамки, когда гражданин, не достигший совершеннолетия, может совершать определённые сделки, и дети сейчас также являются активными участниками гражданских правоотношений. Соответственно, если их права нарушаются, то нормы и законодательство о защите прав потребителей распространяются на детей так же, как и на взрослых.

Но мы сейчас работаем над законодательными инициативами, позволяющими создать дополнительные виды ответственности для нарушений в отношении лиц из числа социально уязвимых категорий граждан. Законопроект внесён в Госдуму, и мы надеемся на его скорейшее принятие.

– Какие советы вы как профессионал могли бы дать потребителям финансовых услуг?

– Всё зависит от того, о какой услуге идёт речь. Если мы говорим о потребительском кредите, то гражданину стоит подумать сначала, а нужен ли ему этот кредит. Есть ли реально важная цель, для достижения которой нужны заёмные средства, – с учётом того, что придётся отдать не только сумму долга, но и значительные проценты. Кроме того, если возникнет просрочка, то могут начаться весьма неблагоприятные последствия – вплоть до обращения взыскания на залоговое имущество. Очень важно сделать осознанный выбор, соотнеся свои желания и возможности. Вообще, при кредитовании нельзя полагаться на авось, думать, что всё будет стабильно. Всё может измениться, особенно если речь идёт о долгосрочных займах. Поэтому не делайте ничего спонтанно, подумайте, посоветуйтесь с родными и близкими.

Если гражданин стал жертвой таких недобросовестных действий, то вменить ему незнание нельзя, спор будет трактоваться в пользу потребителя

Другое дело, если мы говорим о получении обязательных финансовых услуг. Скажем, страховка при выезде за рубеж. Но и тут есть возможность выбора. Не стоит обращаться к первому попавшемуся агенту, который предлагает вам услугу. Все мы видим перед визовыми центрами людей, которые предлагают оформить страховку быстро и без очередей. Спросите себя, а почему у них нет очередей? Почему стоимость существенно ниже, чем в том же визовом центре?

И, пожалуй, универсальный совет: всегда нужно действовать ответственно и разумно. Обратитесь к источникам информации, которых сейчас достаточно, в том числе и на онлайн-ресурсы Роспотребнадзора, где можно найти всё, что нужно потребителям финансовых услуг, – видеоконсультации, статьи, инфографику, интерактив и так далее. Потрудитесь и потратьте немного времени на то, чтобы изучить интересующую вас услугу, и это будет шаг вперёд, к повышению собственной финансовой грамотности и уровня образованности в этой сфере. 🌟