О работе управления по защите прав потребителей

в сфере финансовых услуг в 2014 году

В 2014 году Управлением Роспотребнадзора по Костромской области рассмотрено **90** (письменных и устных) обращений граждан в области защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2013 году - 65), что составляет 4,3% от общего числа обращений о нарушениях прав потребителей, поступивших в управление в 2014 году.

Тематика обращений в сравнении с прошлым годом практически не изменилась. Как и в прошлом году, наиболее часто в обращениях потребителей поднимались вопросы о взимании банком различных комиссий: за выдачу и обслуживание кредита, за досрочное погашение кредита; о непредоставлении своевременной и полной информации об услуге при заключении кредитного договора; о заключении кредитного договора с обязательным приобретением услуги страхования; несанкционированное списание денежных средств с банковской карты.

Нарушения прав потребителей со стороны кредитных организаций выявлялись не только при рассмотрении обращений граждан, но и при проведении проверок. В отношении виновных лиц управление вынесло 8 постановлений о привлечении к административной ответственности. Общая сумма штрафов составила 91 тыс.рублей.

Структура административных правонарушений следующая:

- 22,2% (2013г. – 14,8 %) - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ);

- 66,6% (2013г. – 55,5%) - включение в договор условий, ущемляющих установленные [законом](consultantplus://offline/ref=DA833E16464C0B12EC99B3B6265F537F926242C75BDB455BC67C0E1B8679rFD) права потребителя (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ);

- 11% (2013г. – 11%) – невыполнение банками предписаний о прекращении нарушений прав потребителей (ст.19.5 КоАП РФ);

- 0% (2013г. – 22,2%) – непредоставление запрашиваемой управлением информации (ст.19.7 КоАП РФ).

Банкам выдано **3** предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

В течение 2014 года были привлечены к административной ответственности следующие кредитные организации: ООО «Совкомбанк», ОАО «НБ Траст», ООО «Ренессанс Кредит», ОАО АКБ «Пробизнесбанк».

За 2014 год управление дало **15** заключений (2013г. – 8) в суде в защиту прав потребителей услуги кредитования.