**15 марта 2010 года - Всемирный день защиты прав потребителей.**

Международной Федерацией потребительских организаций Consumers International (CI) объявлен девиз очередного Всемирного дня защиты прав потребителей – «Наши деньги, наши права».

Празднование будет посвящено вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), реализуя свои полномочия во всех сферах потребительских правоотношений, продолжает отстаивать интересы граждан, прежде всего на приоритетных направлениях. Одним из таких приоритетных направлений является обеспечение защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг.

Президиум Высшего Арбитражного суда РФ (ВАС) подтвердил правомерность последовательно проводимой Роспотребнадзором работы по недопущению системных нарушений прав потребителей в области потребительского кредитования. Банковскому сообществу указано на незаконность их действий сразу по нескольким принципиальным вопросам:

- о недопустимости практики взимания с граждан платы за открытие и ведение ссудного счета;

- о недопустимости одностороннего изменения банками условий договора, если это прямо не предусмотрено законом (в том числе указанное касается одностороннего изменения процентной ставки в сторону ее увеличения);

- о недопустимости применения договорной неустойки в качестве меры ответственности за нарушение заемщиком сроков, установленных для возврата очередной части кредита (имея в виду, что за подобное неисполнение обязательства у банка и без того есть право требовать досрочного возврата всей оставшейся суммы с причитающимися процентами);

- о недопустимости нарушения прав потребителей на альтернативную подсудность посредством включения в кредитный договор условия о якобы «договорной подсудности», на деле означающей рассмотрение всех споров (в том числе тогда, когда истцом является потребитель) исключительно по месту нахождения банка.

Роспотребнадзор отмечает, что решения Президиума ВАС, принятые накануне Всемирного дня защиты прав потребителей, послужат установлению действительно равноправных отношений между кредитными организациями и гражданами-потребителями финансовых услуг, укреплению доверия между ними и как результат – более цивилизованному и гармоничному развитию всего финансового рынка.

Управление Роспотребнадзора по Костромской области в течение 2009г. активно работало по обеспечению защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг на территории Костромской области.

Всего за истекший год управлением рассмотрено 28 обращений граждан по тематике потребительского кредитования.

В основном обращения граждан касались включения кредитными организациями в договор условий, ущемляющих права потребителей, в частности:

- взимание банком комиссий за открытие и ведение ссудного счета, за выдачу и обслуживание кредита;

- условие об обязательном страховании здоровья заемщика;

- об открытии и обслуживании банковского счета;

- применение банком штрафных санкций за досрочное погашение кредита, за образовавшуюся по кредиту задолженность.

Также поступали обращения по вопросам ненадлежащей работы банкоматов, увеличения суммы товарного кредита, реструктуризации долга по кредитному договору, некорректного требования банка о возврате долга заемщиком по кредиту.

По представленным гражданами кредитным договорам, по которым истек срок давности привлечения к административной ответственности, управление оказывало помощь в составлении претензии, искового заявления и последующей защите в суде общей юрисдикции.

По трем обращениям граждан управление провело проверки кредитных организаций и привлекло банки к административной ответственности за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге и за включение в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Всего в 2009г. проведены проверки четырех кредитных организаций.

В результате проверок установлено, что банки в нарушение закона включают в кредитные договоры условия, ущемляющие установленные права потребителя, не предоставляют потребителям информацию об исполнителе услуги и о полной стоимости кредита. Все проверенные кредитные организации привлечены к административной ответственности.

В судах общей юрисдикции управление в 2009г. дало 11 заключений по делам в защиту прав потребителей финансовых услуг.