



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

**Управление Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека
по городу Санкт-Петербургу**

ул. Стремянная, д. 19, лит. А,
Санкт-Петербург, 191025
Телефон 764-49-74 факс 764-42-38
e-mail: uprav@78rospotrebnadzor.ru;
<http://www.78.rospotrebnadzor.ru>
ОКПО 74851156, ОГРН 1057810212503
ИНН/КПП 7801378679/784001001

№ _____
на № _____ от _____

Порядок и основания проведения органами Роспотребнадзора контрольно-надзорных мероприятий регламентированы Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 248-ФЗ).

Положениями ст. 57, 60 Федерального закона № 248-ФЗ установлен исчерпывающий перечень оснований для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, одним из которых является наличие у контрольного (надзорного) органа достоверной информации о причинении или непосредственной угрозе причинения вреда жизни и тяжкого или среднего вреда (ущерба) здоровью граждан.

Таким образом, доводы Вашего обращения не могут быть основанием для проведения контрольных мероприятий и принятия мер административного реагирования в отношении хозяйствующего субъекта.

По общему правилу, закрепленному п.2 ст.1 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), граждане (физические лица) и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договоров, а понуждение к заключению договора не допускается (п.1 ст.421 ГК РФ). При этом приобретают и осуществляют они эти права исключительно своей волей и в своем интересе (п.2 ст. 1 ГК РФ).

В соответствии со ст.8 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1) потребитель вправе потребовать от исполнителя предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых им услугах. Указанная информация доводится до сведения потребителей при заключении договора оказания услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания.

Согласно п.1 ст.10 Закона N 2300-1 предусмотрена обязанность исполнителя своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Пунктом 2 ст.10 Закона № 2300-1 установлено, что информация о товарах (работах, услугах), в том числе, в обязательном порядке должна содержать информацию о цене в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

В соответствии со ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон № 353-ФЗ) индивидуальные условия договора потребительского кредита согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально. Подписывая договор, Вы соглашаетесь с изложенными в нем условиями.

До заключения договора заемщик имеет право бесплатно ознакомиться с детальным описанием кредитного продукта, содержащимся в условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа) (ч. 5 ст. 5 Закона № 353-ФЗ).

Согласно ч.15 ст.7 Закона № 353-ФЗ при заключении договора потребительского кредита (займа) кредитор обязан предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа), а также иных платежей заемщика, указанных в частях 3 и 4 статьи 6 настоящего Федерального закона, или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому кредиту (займу), сумм, направляемых на погашение процентов, и сумм, направляемых на уплату иных платежей заемщика, указанных в частях 3 и 4 статьи 6 настоящего Федерального закона, - в каждом платеже, общей суммы платежей заемщика в течение срока действия договора потребительского кредита (займа), определенной исходя из условий договора потребительского кредита (займа), действующих на дату заключения договора потребительского кредита (займа), указанных в частях 3 и 4 статьи 6 настоящего Федерального закона (далее - график платежей по договору потребительского кредита (займа)). Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования.

Кредитор не может требовать от заемщика уплаты по договору потребительского кредита (займа) платежей, не указанных в индивидуальных условиях такого договора (ч. 7 ст. 5 Закона № 353-ФЗ).

В силу п.14 ч.9 ст.5 Закона № 353-ФЗ индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) в обязательном порядке включают в себя согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида.

Подписание Индивидуальных условий собственноручной подписью или ее аналогом означает, что кредитором информация об общих условиях предоставлена, заемщик с ней ознакомлен и согласен.

В соответствии с п.1,3,4,5 ст.10 Закона №353-ФЗ после заключения договора потребительского кредита (займа) кредитор обязан направлять в порядке, установленном договором, заемщику следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

- размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита (займа);
- даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) (размеры предстоящих платежей заемщика по

потребительскому кредиту (займу) с переменной процентной ставкой определяются в порядке, установленном настоящим Федеральным законом);

- иные сведения, указанные в договоре потребительского кредита (займа).

После предоставления потребительского кредита (займа) заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату информацию, указанную в части 1 настоящей статьи.

Информация о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) направляется заемщику бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского кредита (займа), но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности.

В соответствии со абз. 5 п. 2 ст. 16 Закона №2300-1 недопустимыми являются условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом (п. 3 ст.16 Закона № 2300-1).

Согласно ч. 18 ст.5 Закона № 353-ФЗ условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского кредита (займа) или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).

Согласно информационному письму от 13.09.2011 №146 Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ включение в кредитный договор условия о страховании жизни и здоровья не нарушает прав потребителей, если заемщик имел возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия. Кредит может быть выдан заемщику и в отсутствие договора страхования, но в этом случае по кредиту может быть установлена более высокая процентная ставка.

В соответствии с п.11. ст. 7 Закона № 353-ФЗ в договоре потребительского кредита (займа), предусматривающем обязательное заключение заемщиком договора страхования, может быть предусмотрено, что в случае невыполнения заемщиком обязанности по страхованию свыше тридцати календарных дней кредитор вправе принять решение об увеличении размера процентной ставки по выданному потребителю кредиту (займу) до уровня процентной ставки, действовавшей на момент заключения договора потребительского кредита (займа) по договорам потребительского кредита (займа) на сопоставимых (сумма, срок возврата потребительского кредита (займа) условиях потребительского кредита (займа) без обязательного заключения договора страхования, но не выше процентной ставки по таким договорам потребительского кредита (займа), действовавшей на момент принятия кредитором решения об увеличении размера процентной ставки в связи с неисполнением обязанности по страхованию.

Согласно материалам обращения 30.08.2019 между С.С. Барковым (далее — Заёмщик) и ПАО «Сбербанк» (далее-Банк) заключён договор об открытии невозобновляемой кредитной линии № 93029508-НКЛ (далее — Договор), на

основании которого Банком был предоставлен кредит по продукту «Строительство жилого дома» в сумме 6 500 011,34 рублей.

Согласно п.4 Договора размер процентной ставки установлен 11,80 % годовых.

В случае расторжения/не возобновления действия договора/полиса страхования жизни и здоровья заёмщика и/или замены выгодоприобретателя по договору/полису страхования жизни и здоровья процентная ставка по кредиту может быть увеличена с даты, следующей за второй платёжной датой после дня получения кредитором информации о расторжении/не возобновлении/замене выгодоприобретателя до уровня процентной ставки, действовавшей на момент заключения Договора по продукту «Строительство жилого дома» на аналогичных условиях (сумма, срок) без обязательного страхования жизни и здоровья, но не выше процентной ставки по такому продукту, действовавшей на момент принятия кредитором решения об увеличении размера процентной ставки в связи с неисполнением заёмщиком обязанности по страхованию жизни и здоровья (п. 4 Договора).

В ходе анализа информации, предоставленной ПАО «Сбербанк» по запросу Управления, установлено, что выдача кредита в соответствии с условиями Договора была проведена траншами в период с 18.09.2019 по 18.09.2021. При выдаче Договора/последующих траншей стороны были ознакомлены с графиками платежей, графики платежей были предоставлены Заёмщику.

Страхование жизни и здоровья заёмщика, предусмотренное п.4 Индивидуальных условий, влияет только на процентную ставку по Договору. В соответствии с условиями Договора, страхование может осуществляться всеми страховыми компаниями, отвечающими требованиям Банка к страховым компаниям и условиям предоставления страховой услуги.

В этой связи Банк указал, что по причине несвоевременного предоставления полиса страхования с 19.10.2023 по Договору была повышена ставка до 12,8 % годовых. После предоставления полиса страхования ставка была снижена со следующего дня, после ближайшей платёжной даты - с 19.01.2024 до 11,8 % годовых.

По вопросу полной стоимости кредита Банк указал, что обязан доводить до заёмщика информацию о Полной стоимости кредита (далее - ПСК).

Расчёт ПСК как в процентах годовых, так и в денежном выражении регламентируется Федеральным законом № 353-ФЗ и Указанием Банка России «О порядке расчёта примерного размера среднемесячного платежа заёмщика по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заёмщика по которым обеспечены ипотекой» № 4795-У от 15.05.2018.

ПСК размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора и носит информационный характер, не влияет на начисление процентов по кредиту или повышение процентной ставки. Заёмщик должен оплачивать задолженность по Договору согласно установленной процентной ставке (п.4 Договора), а не согласно сумме, которая отражается в ПСК.

При заключении Договора ПСК кредита в процентном выражении составила 13,073% годовых, в денежном выражении — 7 956 931,34 рублей.

Дополнительно Банк указал, что по заявлению Заёмщика от 11.08.2022 по Договору были предоставлены Ипотечные каникулы (сроком на 6 месяцев с 18.08.2022 по 18.01.2023 (расчёт осуществлён с 19.07.2022)). Каникулы предоставлены в соответствии с Федеральным законом №353-ФЗ и на основании заявления Заемщика, срок кредита был увеличен.

Кредитный договор состоит из Индивидуальных и Общих условий кредитования в соответствии с положениями Федерального закона №353-ФЗ. Общие условия кредитования размещены в свободном доступе на официальном сайте Банка и являются неотъемлемой частью условий кредитного договора.

В соответствии с Общими условиями кредитования, заёмщик вправе погашать кредит досрочно. Досрочно погасить можно полностью весь кредит (задолженность по Договору) или часть кредита.

Досрочное погашение осуществляется на сумму, указанную в Заявлении о досрочном погашении, и распределяется в дату оформления Заявления. Заемщик неоднократно обращался в Банк для проведения частичного досрочного погашения не в дату платежа с просьбой зачислить часть суммы в счёт частичного досрочного погашения, а также отразить погашение начисленных по кредиту процентов за период со дня, следующего за датой досрочного погашения, по платёжную дату (включительно), т.е. погашение в будущий период, что не соответствует условиям проведения частичного досрочного погашения в соответствии с Общими условиям кредитованием.

Банк указал, что Заёмщику(Клиенту при предоставлении доверенности) в случае проведения частичного досрочного погашения не в дату платежа, необходимо учитывать, что в ближайшую платёжную дату нужно будет произвести уплату процентов, начисленных на остаток задолженности по кредиту за период со дня, следующего за датой досрочного погашения. по платёжную дату (включительно), и остатка платежа в погашение кредита (в случае его неполной оплаты при досрочном погашении части кредита).

Также согласно 3.10.3 Общих условий кредитования, заявление о досрочном погашении может быть исполнено только после погашения просроченной задолженности по Договору. а также текущего аннуитетного платежа (при совпадении даты досрочного погашения с платёжной датой).

Размер планового платежа по Договору менялся, в связи выдачами каждого очередного транша, а также по Договору проводились операции частичного досрочного погашения. Размер планового платежа в настоящий момент составляет по Договору 56 423.72 рубля. Размер планового платежа рассчитан согласно формуле аннуитетного платежа.

Срок окончания Договора согласно первоначальному графику платежей был установлен на 18.05.2038. Операция частичного-досрочного погашения от 13.11.2021 отражена с сокращением срока, в связи с чем последний платеж по договору был перенесен на 18.04.2038. В свою очередь предоставленные ипотечные каникулы перенесли последний платеж на 18.10.2038.

Вместе с тем, Банк указал, что по причинам технического характера график с указанным последним платежом 18.04.2039 был сформирован некорректно. В настоящее Банком проведены работы, график откорректирован.

Все изменённые графики платежей после выдачи очередных траншей, после проведения операций по частичному досрочному погашению доступны Заёмщику в личном кабинете СберБанк Онлайн.

В силу п.1 ст.12 Закона № 2300-1, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, а также в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В соответствии с п. п. 4,7 ст.11 Федерального закона №353-ФЗ заемщик имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита или ее часть, уведомив об этом кредитора способом, установленным договором потребительского кредита, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского кредита (займа), если более короткий срок не установлен договором потребительского кредита (займа).

При досрочном возврате заемщиком всей суммы потребительского кредита (займа) или ее части в соответствии с частью 4 настоящей статьи кредитор в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского кредита (займа) обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребителем кредитом (займом), подлежащих уплате заемщиком на день уведомления кредитора о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию. В случае если условиями договора потребительского кредита (займа) предусмотрены открытие и ведение банковского счета заемщика у кредитора, кредитор предоставляет заемщику также информацию об остатке денежных средств на банковском счете заемщика.

Рассмотрение вопросов порядка осуществления частичного досрочного погашения задолженности по кредитному договору не входит в компетенцию Управления, осуществляется Банком России.

В этой связи в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение направлено для рассмотрения по подведомственности в Северо-Западное Главное управление Банка России (Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, 68, 70-72-74), а также в части вопросов осуществления взаимодействия при взыскании задолженности-в Главное Управление Федеральной службы судебных приставов по г. Санкт-Петербургу (г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская,59).

В силу п. 1,2 ст.15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В случае недостижения взаимоприемлемого решения, возникший имущественный спор может быть разрешен в судебной порядке, поскольку спорные гражданско-правовые отношения, касающиеся исполнения условий договора, его расторжения, возврата денежных средств, возмещения убытков, компенсации морального вреда, подлежат разрешению в рамках гражданского судопроизводства в соответствии со ст. 11 ГК РФ, ст. ст. 15, 17 Закона №2300-1.

Согласно п.2,3 ст.17 Закона №2300-1 иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту: заключения или исполнения договора, нахождения организации - ответчика, жительства или пребывания истца. По искам, связанным с нарушением прав потребителей, истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Дополнительно информирую, что с 28 ноября 2019 года Федеральным законом от 04 июня 2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» предусмотрено обязательное взаимодействие с финансовым уполномоченным в отношении всех финансовых организаций.

В случае неудовлетворения финансовой организацией Ваших требований в добровольном по рядке, до обращения в суд Вы вправе обратиться к финансовому уполномоченному, заполнив обращение в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или направить его в письменной форме по адресу Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, в обязательном порядке указав размер имущественных требований.

Заместитель руководителя

Е.И. Смирнова