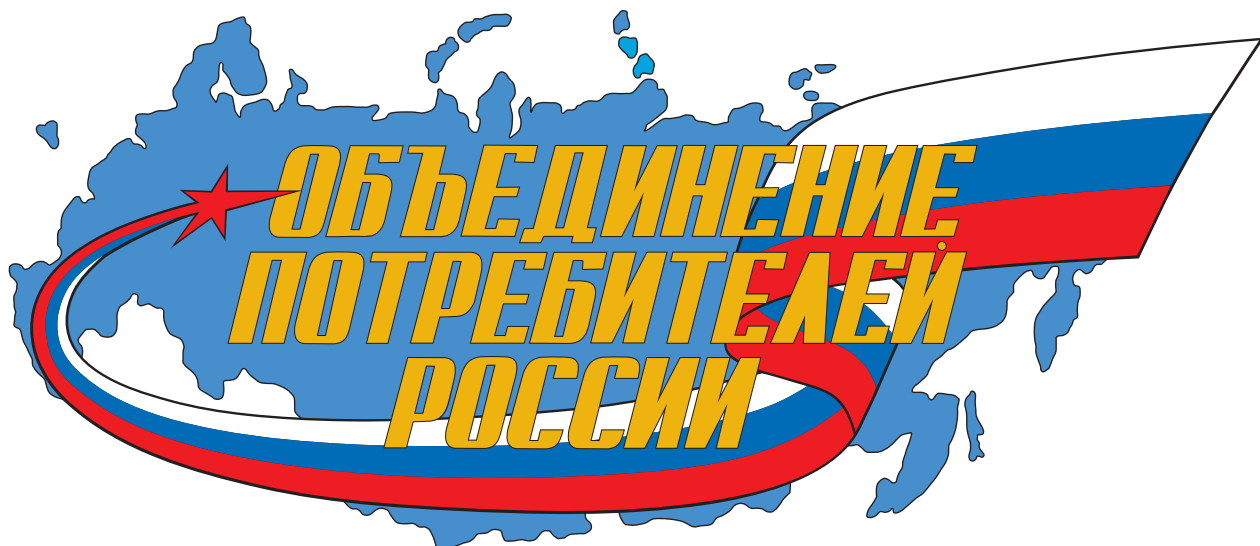


# МЕДИА-КОНТУР ПОТРЕБИТЕЛЯ



## АНОНС

- Заседание президиума Госсовета Российской Федерации по вопросу «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации»
- Реализация поручений Президента России и Председателя Правительства Российской Федерации
- 20 лет Закону РФ «О защите прав потребителей»
- Конгресс потребителей России
- Банки. Кредиты. Коллекторы
- Практика защиты потребителей



## Заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации»

<http://www.kommersant.ru/doc/1852666>

**Коммерсант** 

Российская ежедневная общественно-политическая газета «Коммерсантъ»  
17 января 2012 г.

### Дмитрий Медведев вступился за потребителей В Саранске прошел президиум Госсовета

**Дмитрий Медведев провел вчера в Саранске президиум Госсовета, на котором не только обсудил вопросы усиления защиты прав потребителей и раздал соответствующие поручения, но и отверг предложения о введении института уполномоченного по правам потребителей и возврата лицензирования на туристические услуги. А также предупредил, что борьба за качественные услуги не должна быть поводом для давления на бизнес и попыток столкнуть лбами граждан и предпринимателей.**

Выступая на заседании президиума Госсовета, посвященного усилению государственных гарантий защиты прав потребителей, Дмитрий Медведев выделил пять позиций, по которым «законодательство уже отстает от современных тенденций, которые должны определять защиту потребителей в нашей стране» (президент оговорился, что это не единственные направления работы). С точки зрения господина Медведева, в дополнительных мерах защиты нуждаются потребители финансовых услуг. В частности, он напомнил о дискуссии вокруг необходимости принятия закона «о банкротстве физических лиц, который установил бы пределы их ответственности при неисполнении обязательств, а также иные меры, направленные на защиту граждан от договорных штрафов и кабальных условий, которые подчас навязываются потребителям при заключении договоров с банками».

Президента также беспокоят проблемы потребительского рынка в жилищно-коммунальном хозяйстве, а также проблемы так называемого долевого строительства жилья. «Огромное коли-

чество жалоб поступает именно о недостаточном уровне защиты прав граждан, прежде всего в сфере ЖКХ», — подчеркнул господин Медведев и поручил правительству «подготовить доклад об эффективности жилищного надзора, а также надзора за долевым строительством в регионах».

Не обошел господин Медведев вниманием также и туристов, о проблемах которых, как признал он, вспоминают при скандальных ситуациях, особенно за рубежом. Признав, что «очень много проблем», президент категорически отверг предложение о «необходимости возврата к лицензированию». По его твердому убеждению, любой возврат к лицензированию не вносит ничего нового, кроме одного: необходимости следить за тем, чтобы было меньше поборов. «Лицензирование — это, к сожалению, просто вопрос взяток», — отметил господин Медведев.

Еще одним направлением работы президент назвал ускоренную разработку положений о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей. Дмитрий Медведев считал бы правильным подготовку ежегодных государственных докладов по профильной проблематике. Естественно, не была обойдена излюбленная господином Медведевым тема «формирования открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в этой сфере».

Однако самое важное господин Медведев приберег под конец. Он предложил активнее развивать институт личного контроля за соблюдением прав потребителей. С его точки зрения, «общественные объединения потребителей обладают значительным ресурсом именно

для формирования правовой культуры и финансовой грамотности населения». Вместе с тем президенту не понравилось предложение о введении специального уполномоченного по правам потребителей. «Нужно очень серьезно взвесить, нужно ли нам создавать очередных президентских уполномоченных, когда многие присутствующие здесь блестяще участвуют в общественных организациях, которые направлены на защиту прав потребителей, возглавляют их, делают это эффективно, иногда даже азартно, и, собственно, выполняют функции таких уполномоченных, только на общественных началах», — отметил президент.

Рассуждения на эту тему заставили Дмитрия Медведева вернуться к теме, которую он поднимал еще в начале исполнения президентских обязанностей летом 2008 года. Тогда, выступая на одном из совещаний, он заявил «хватить кошмарить бизнес». Вчера в Саранске он снова заговорил об этом.

«Защита прав потребителей — это не война с предприятиями, это не война с предпринимателями», — подчеркнул господин Медведев, отметив, что «тот, кто понимает эту работу так, ошибается». С его точки зрения, «нельзя противопоставлять интересы бизнеса и граждан». Впрочем, Дмитрий Медведев тут же оговорился, что «во всем мире эти отношения специальным образом регулируются именно потому, что гражданин в таких отношениях, как правило, более слабая сторона, объективно более слабая сторона». Президент предлагает создать «правовые механизмы, которые будут результативными, но, естественно, не путем сталкивания лбами коммерческих структур с одной стороны и граждан с другой стороны».

## Венок для потребителя

Банки, коллекторы, компании ЖКХ и туроператоры - самые злостные нарушители прав потребителей

**Банки, коллекторы, компании ЖКХ и туроператоры – самые злостные нарушители прав потребителей. К такому выводу пришли участники заседания президиума Госсовета с участием президента Дмитрия Медведева. Решать проблему будут через ужесточение ответственности. Но главное — не пережать, предупредил президент, а то те же коллекторы уйдут в криминал и «вместо конвертов венки будут к дверям присылать».**

За 20 лет существования закона о защите прав потребителей в России сложилась национальная система защиты соответствующих прав граждан, заявил президент Дмитрий Медведев в Саранске на заседании президиума Госсовета, посвященном усилению госгарантий защиты прав потребителей. «Теперь соответствующее законодательство действует не только применительно к торговле и бытовым услугам, как было изначально, но и к ЖКХ, строительству, транспорту, туристической инфраструктуре и финансовой сфере. Многие процедуры себя неплохо зарекомендовали. Но есть и проблемы», — подчеркнул Медведев.

Больше всех права потребителей нарушают банкиры, компании, оказывающие жилищные и коммунальные услуги, а также туроператоры, следовало из доклада, подготовленного рабочей группой к заседанию. «Доля жилищно-коммунальных услуг в совокупном объеме услуг, оплачиваемых гражданами, увеличивается на 1,5—2% в год и составляет 27%. При этом число жалоб за 2010 год выросло в полтора раза и составило 57% от общего числа обращений», — сказал глава Республики Мордовия Николай Меркушкин. По словам губернатора Орловской области Александра Козлова, в прошлом году в его регионе было 1500 обращений граждан: «Это очень много для маленькой области».

Такой масштаб нарушений свидетельствует о том, что надо ужесточить ответственность для всех, кто работает в этой сфере, прежде всего для управляющих

компаний и товариществ по управлению жильем».

Часть нарушений возникает из-за несоответствий в законодательстве. «В схожих ситуациях суды выносят противоположные решения. Городское население работает с поставщиками ресурсов через посредников, то есть вопрос регулируется по правилам жилищного законодательства. А сельское население работает с поставщиками напрямую, то есть по гражданскому законодательству и специальным законам. Одинаковый вопрос для граждан юридически решается по-разному. В решении судов много путаницы», — пояснил Меркушкин. Особенно от участников заседания досталось банкирам.

«В стране сложилась опасная доступность кредитов», — подчеркнул глава Роспотребнадзора Геннадий Онищенко. По словам чиновника, к этому привели недостаток средств у населения при низкой финграмотности, агрессивная маркетинговая политика и навязчивая реклама продуктов банков.

«Банки запутывают клиентов. Им сложно разобраться в запутанных, хотя и легальных схемах», — согласился губернатор Курганской области Олег Богомолов и привел в пример переход банков на аннуитетные платежи. «Ипотека на 30 лет по ставке 12,75%. При дифференцированных платежах заемщик должен банку 4,1 млн рублей, а при аннуитетных — 5,5 млн рублей. Разница в 1,4 млн рублей — это, по сути, сумма взятого кредита», — возмущался Богомолов. «Одним мановением руки брюки превращаются в шорты, а по сути, с потребителя снимаются штаны», — согласился председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин.

Права потребителей нарушаются и коллекторами, которым банки передают долги. По словам Онищенко, на заемщика накладываются заведомо спорные штрафные санкции: «Получается, что тело кредита выплачивается, а штрафные санкции передаются коллекторам. Это приводит к образованию у граждан

несоразмерных задолженностей». Глава Роспотребнадзора подчеркнул, что проблему может решить принятие закона о банкротстве физлиц и установление предела ответственности граждан по неисполненным обязательствам.

«Необходимость принятия закона о коллекторской деятельности не кажется столь очевидной, как это пытаются представить коллекторы, фактически разработчики», — подчеркнул Онищенко, добавив, что для принудительного взыскания задолженности уже существуют судебные приставы.

«В коллекторский бизнес пришло очень много людей, которые недостойны заниматься таким благородным делом, как выбивать долги», — согласился Янин и рассказал, как некоторые из заемщика получают по почте конверты с изображением пиратского герба. Но у банкиров и коллекторов нашлись защитники. «Не подлежит сомнению, что должна быть транспарентность. Не подлежит сомнению, что у клиента должен быть выбор. Эту проблему призван решить закон о потребкредитовании, проект которого в высокой степени готовности», — подчеркнул зампред правления Центробанка Алексей Симановский. «На обмане мы бизнес не строим, иначе долго не просуществоем. Не надо делать из банкиров исчадие ада», — сказал президент Ассоциации российских банков Грегори Тосунян.

За коллекторов заступился Медведев. Если на такой вид бизнеса «набросить удавку», он будет криминализированным, предупредил он: «Вместо конвертов венки будут к дверям присылать, как в одном из фильмов». Но коллекторская деятельность должна регулироваться, признал он.

Досталось и туроператорам. «Туристическая услуга комплексная и неделимая на части. Недопустимо, что, взяв деньги, туроператор перекачивает свою вину за некачественную услугу на ее исполнителей — перевозчика или отель», — подчеркнул Меркушкин.

Для снижения рисков для потребите-

лей необходимо расширить список оснований, по которым туроператор выплачивает страховое возмещение.

Целесообразно включить неисполнение условий договора, заключенного туроператором с третьим лицом, оказывающим отдельные услуги. Или неисполнение обязательств в связи с прекращением туроператором собственной деятельности по причине несостоятельности или банкротства», — сказал Онищенко, добавив, что необходимо установить административную ответственность для тех туроператоров, которые работают без внесения данных в реестр туроператоров.

Губернаторы выступили и за ужесточе-

ние законодательства. «По 294-ФЗ необходимо уведомить компании о внеплановой проверке за 72 часа. Но за это время компании успевают подготовиться. Необходимо пересмотреть это положение закона, по крайней мере в чувствительной сфере — питания и производства пищевых продуктов», — сказал глава Кабардино-Балкарской республики Арсен Канок. «Есть системные нарушения. Сегодня эти внеплановые проверки позволят системно их устранить», — согласился губернатор Новосибирской области Василий Юрченко. Но президент и здесь призвал к осторожности: положение о внеплановых проверках носит антикоррупционный характер, и его отмена мо-

жет привести к тому, что «внеплановые проверки будут всего и вся».

По словам Медведева, в ближайшее время будет подписан список поручений президента по улучшению защиты прав потребителей с учетом некоторых предложений, высказанных Госсоветом.

<http://ria.ru/society/20120116/540834781.html>



**РИА НОВОСТИ**

Российское агентство международной информации «РИА Новости»  
16 января 2012 г.

## **Защите прав потребителей мешает дефицит бюджетных средств - Меркушкин** Сюжет: Заседание президиума Госсовета в Саранске с участием Дмитрия Медведева

Более эффективной защите прав потребителей мешает поверхностный подход регионов к этой проблеме и несовершенство федерального законодательства, заявил глава Мордовии и руководитель рабочей группы Госсовета Николай Меркушкин.

Такие региональные программы сегодня действуют в рамках 15 субъектов РФ, еще 19 региональных программ отрабатываются или проходят согласование, в 15 субъектах Федерации вопросы защиты прав потребителей нашли частичное отражение в рамках социально-экономического развития региона, в остальных регионах задержки в разработке программ, как показал анализ, в основном связаны с дефицитом бюджетных средств, — сказал Меркушкин в понедельник на заседании президиума Госсовета, посвященном этому вопросу.

При этом он отметил, что в ряде регионов, где приняты программы по защите прав потребителей, их реализация не обеспечена необходимым финансированием.

«К сожалению, у многих регионов подход к вопросу защиты прав потребителей достаточно поверхностный, лидирует остаточный принцип решения этих

проблем и при утверждении бюджета», — сказал глава Мордовии.

По его словам, еще одна проблема, мешающая обеспечению прав потребителей в регионах — несовершенство федерального законодательства, которое приводит к тому, что в схожих ситуациях даже суды выносят принципиально разные решения. В качестве одной из проблемных сфер с точки зрения защиты прав потребителей Меркушкин назвал сферу оказания финансовых услуг, отметив, что вопрос защиты прав потребителей там может быть решен только при объединении усилий всех органов власти.

Руководитель рабочей группы также подчеркнул необходимость повышения уровня потребительской грамотности.

«Нам следует уделять больше внимания внедрению в учебный процесс вопросов защиты прав потребителей», — сказал Меркушкин. «Нам нужно сделать все, чтобы потребитель мог не только сделать правильный выбор товаров и услуг, но и играть роль активного регулятора на рынке, и иметь соответствующий уровень правовой культуры и финансовой грамотности, что будет очень активно влиять на качество услуг», — отметил он.

Меркушкин также рассказал о проекте развития финансовой грамотности в РФ, разработанном при поддержке Всемирного банка в рамках долгосрочной стратегии. По его словам, в данном проекте, который реализуется министерством финансов и рядом других ведомств, важная роль отведена регионам. Первыми участие в этом проекте примут Волгоградская, Тверская и Калининградская области — как пилотные, затем к программе планируется присоединить и другие регионы, сообщил глава Мордовии.

Предлагается, чтобы в реализации проекта принимали участие представители всех федеральных округов.



Официальный сайт политической Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ»  
16 января 2012 г.

## Президент РФ попросит Верховный суд обобщить практику по делам о защите прав потребителей

Дмитрий Медведев поддержал идею обобщить на пленуме Верховного суда судебную практику, касающуюся защиты прав потребителей

«Естественно, я поддерживаю необходимость обобщить практику по делам о защите прав потребителей, что мог бы сделать пленум Верховного суда РФ, тем более, что предыдущие постановления пленума, насколько я понял и насколько я сам помню, состоялись уже давным-давно, а это очень динамичные дела, и, конечно, неплохо, если Верховный суд к этим делам обращается для их общего осмысления один раз в пять лет, поэтому мы обратимся с соответствующим предложением к Верховному суду», - сказал Медведев в понедельник, 16 янва-

ря, подводя итоги заседания президиума Госсовета «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в РФ».

С данной идеей на заседании выступил председатель общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» Алексей Корягин. «Сейчас мы обратились с письмом к председателю Верховного суда Российской Федерации о том, что необходимо провести очередной пленум Верховного суда, который бы рассмотрел

практику рассмотрения дел, возникших в связи с защитой прав потребителей, потому что эта судебная практика очень динамичная», - приводит слова Корягина «Интерфакс».

## Реализация поручений Президента России и Председателя Правительства Российской Федерации

<http://www.rg.ru/2012/02/07/prava.html>

 **РОССИЙСКАЯ**  
ГАЗЕТА

Ежедневное государственное издание «Российская газета»  
7 февраля 2012 г.

### Посудопотребление

#### Верховный суд защитил права покупателей и потребителей услуг

*Верховный суд России направил людям в мантиях особые разъяснения, как защищать клиентов и покупателей от произвола продавцов.*

Избитая фраза «клиент всегда прав» обрела в новом документе высшей судебной инстанции особую силу. В своем специальном обзоре судебной практики, посвященном применению законов по защите прав потребителей, Верховный суд объяснил массу важных полезных вещей.

Например, поставщикам света и тепла в наши дома запрещено отключать электричество и горячую воду за долги коммунальщиков. Если жильцы платят исправно, они должны жить в человеческих условиях.

Покупатели квартир в строящихся домах могут рассчитывать на компенсацию морального вреда, когда строительство затянулось. А если новая машина сгорела из-за короткого замыкания в автомобиле, продавец должен вернуть деньги несчастному покупателю. Если же он будет тянуть с этим, то заплатит еще и штраф. И это далеко не все приятные сердцу покупателя разъяснения, которые содержатся в документе Верховного суда страны.

Для людей в мантиях обзор судебной практики должен быть ориентиром при рассмотрении подобных дел. Увы, в «РГ» часто приходят жалобы от граждан, мол, в суде им заявили, что та или иная газетная статья «чистый пиар», а в жизни, мол, все по-другому. Но это неправда. Позиция высшей судебной инстанции - дорога стоит. Она формируется уважаемыми и компетентными правоведами. Не учитывать ее при рассмотрении дел нельзя.

Безусловно, в каждом конкретном случае судья должен решать отдельно, взвешивая все «за» и «против» именно в данной житейской ситуации. Только при

этом нельзя забывать про закон и справедливость. На чьей они стороне, и пояснил Верховный суд страны.

Взять, например, типичную, увы, ситуацию: жильцы исправно платили по коммунальным счетам, но деньги растворились на счетах коммунальщиков и так и не дошли до конкретных кочеварок или электростанций. Кто виноват? Явно не жильцы. Однако крайними в этом случае часто оставались именно жители. С коммунальщиков, мол, какой спрос? Тем не менее люди не должны сидеть без газа и света, терпеть лишения за свои же деньги.

Как пояснил Верховный суд России, закон не исключает возможности прекращения подачи газа и электричества в том случае, если потребителями являются юридические лица. Задолжал завод за энергию - его проблемы.

Но сирота, пенсионер, любой честный труженник вовсе не обязан страдать за чужие долги. Человек, его права и свободы по Конституции являются высшей ценностью. Напомнить это будет нелишним даже юристам. Как пояснил Верховный суд, согласно постановлению правительства, организация - поставщик тепла и света обязана обеспечить достойное тепло и бесперебойный свет гражданину, своевременно оплатившему счета.

Еще одна житейская история: человек купил машину, на которую автодилер для пущей красоты поставил новую магнитолу. Однако кто-то что-то подключил неправильно, и машина сгорела из-за короткого замыкания. Покупатель обратился к продавцу с претензией, но получил отказ. В таком случае работает принцип: скупой продавец платит дважды.

Человек вправе обратиться в суд и требовать еще и компенсацию морального вреда за то, что его требования не были сразу удовлетворены. Плюс суд еще дол-

жен оштрафовать нерадивого продавца. При этом продавец машины обязан не только вернуть стоимость авто, но и компенсировать убытки. Допустим, машина сгорела вместе с гаражом, значит, гараж надо восстанавливать тоже за счет автодилера, иное было бы несправедливо.

Другое пояснение предъясняет повышенные требования к качеству товара. В данном случае человек приобрел дорогую иномарку, якобы только что с завода. Однако выяснилось, что кузов машины был с дефектом. Как установила экспертиза «имело место ремонтное перекрашивание кузова принадлежащего истцу автомобиля».

Как обычно, продавцы попытались доказать, что ничего страшного, ездить можно и так. Однако прав в данном случае клиент, а не продавцы. Он хотел новую машину, а не битую и перекрашенную.

Доказывать же, что машина новая, а они не виноваты, должны в первую очередь продавцы.

«В споре между покупателем и продавцом о качестве проданного товара продавец доказывает факт отсутствия в товаре недостатков либо факт возникновения недостатков не по его вине», - пояснил Верховный суд страны.

Истец в суде пояснил, что, по его мнению, проданный ему автомобиль подвергался ремонту, однако об этом обстоятельстве продавец ему не сообщил, в связи с чем было нарушено право клиента на получение достоверной информации о покупаемом товаре.

По закону, если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, информация об этом должна быть доведена до покупателя. А он пусть решает, брать или нет.

В данном случае в деле не было доказательств, что работы по перекрашиванию кузова автомобиля были произведе-



дены заводом-изготовителем в процессе изготовления автомобиля.

Кстати, незнание товара не освобождает продавцов от ответственности. Они могли сколько угодно думать, что машина целая и новая, но, если есть проблемы, надо отвечать. А ссылаться в суде на неосведомленность продавцу нельзя.

Хорошая новость и для туристов: если они не смогли по каким-то причинам поехать по путевке, уже оплаченной в туркомпании, агентство обязано вернуть им все до копейки. Поводом для разъяснения послужило обычное дело: люди забронировали турпоездку, все оплатили, но поехать не смогли. Сначала они сообщили туроператору о переносе срока путешествия, а затем о расторжении договора и возврате денег.

Деньги были возвращены не в полном размере и несвоевременно, что, как указал Верховный суд страны, является нарушением прав потребителей. Это очень важный пункт: часто многие туристические компании предпочитают удерживать у себя какой-то процент, мол, они же работали, отвлекались на человека.

Однако в данном случае никаких услуг клиенты не получили. Значит, деньги - назад.

Традиционно болевой вопрос и так называемое доленое строительство, когда покупаются недостроенные квартиры. Среди покупателей бытует мнение,

что покупка «фундамента» это игра в русскую рулетку: с одной стороны - дешево, а с другой - может и не повезет. Тем не менее документ Верховного суда запрещает строителям затягивать сроки. Если покупатель получит жилье позже срока, указанного в договоре, он вправе рассчитывать на компенсацию, в том числе морального вреда.

#### Цифра

50 процентов от стоимости компенсации. Такой штраф должны заплатить продавцы, если не согласились добровольно возместить ущерб покупателю.

#### Досье «РГ»

В документе Верховного суда России прямо указано:

1. Действие законодательства о защите прав потребителей распространяется на договоры об оказании гражданам туристских услуг. Если клиенты отказались от турпоездки, агентство не может брать неустойку.

2. Ресурсоснабжающая организация (поставляющая электроэнергию, газ и т.п.) не может отключать от света и тепла граждан, своевременно оплативших счета. Даже если деньги где-то исчезли на счетах коммунальщиков, обычные жильцы не должны страдать.

3. Если продавец отказался добровольно возместить ущерб потребителю,

то по суду он должен будет еще и заплатить немалый штраф.

4. Законодатель установил повышенную ответственность за нарушение обязательств стороной, осуществляющей предпринимательскую, в том числе строительную, деятельность. Поэтому если дом сдан позже установленного срока, покупатели квартир, заключившие договора на стадии строительства, вправе рассчитывать на компенсацию в том числе морального вреда.

5. По общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, возникшего в сфере защиты прав потребителей, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

6. В споре между покупателем и продавцом о качестве проданного товара продавец должен сам доказать факт отсутствия в товаре недостатков либо факт возникновения недостатков не по его вине. Если человек купил машину с перекрашенным кузовом, именно продавец должен доказать, что это не брак, и перекрашивали авто на заводе во время изготовления.

<http://www.rg.ru/2012/02/14/potrebiteli.html>

 **РОССИЙСКАЯ**  
ГАЗЕТА

Ежедневное государственное издание «Российская газета»  
7 февраля 2012 г.

## Прорехи в пользу сильного

### Банки могут законно нарушать права потребителей

*По статистике судебного департамента при Верховном суде РФ, в 2011 году число поданных гражданами исков о защите прав потребителей финансово-кредитными учреждениями превысило 250 тысяч. Это свидетельствует о том, что законодательство в этой сфере недостаточно проработано. Потребитель является менее защищенной стороной, и кредитные организации пользуются прорехами в законодательстве, чтобы извлечь максимальную прибыль за счет потребителей.*

Так, поставщики финансовых услуг за-

частую прописывают в своих договорах пункты, налагающие дополнительную денежную нагрузку на потребителя, или существенно нарушают их права. Чтобы ускорить оформление кредитов и привлечь как можно больше клиентов, банки стали использовать типовые кредитные договоры, условия которых для всех потребителей финансовых услуг одинаковы. Зачастую банки, пользуясь неосведомленностью потребителей, вносят в типовые кредитные договоры условия, которые ущемляют права потребителей.

Согласно статье 819 ГК РФ, по кредитному договору, банк или иная кредит-

ная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Кредитные организации пользуются свободой договора, которая предусмотрена Гражданским кодексом РФ, и добавляют в свои кредитные договоры ряд условий, которые налагают на потребителей дополнительную денежную нагрузку, например: комиссия за рассмотрение заявки, комиссия за выдачу кредита, за досрочное погашение, за со-



провожение кредита и т.д. Таким образом, изначально заявленная процентная ставка, на которую согласился потребитель, увеличивается.

На все претензии потребителей сотрудники кредитных организаций отвечают ссылкой на статью 421 ГК РФ: граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Вернуть уплаченную комиссию возможно только при обращении в суд. Таким образом, прорехи в законодательстве играют на руку сильной стороне.

Существенно нарушают права потребителей и аннуитетные платежи (равными долями помесечно) по кредитным договорам. Ежемесячный платеж рассчитывается по следующей схеме: сумма ежемесячных процентов на остаток долга плюс выплата части основного долга. Таким образом, приоритетно клиент банка выплачивает проценты за кредит, а впоследствии гасит основной долг.

Такая практика противоречит последним изменениям, которые осенью 2011 г. были внесены в ГК РФ (статьи 809-810 ГК РФ). Согласно этим изменениям, заемщик (потребитель) вправе возвращать займ (кредит) досрочно. В этом случае он должен выплатить банку сумму основного долга и проценты за фактическое

пользование кредитом, которые начисляются до дня возврата суммы кредита. Из этого следует необходимость в кратчайшие сроки доработать проект закона «О потребительском кредите» и четко прописать в нем права и обязанности обеих сторон взаимоотношений, с учетом того, что в данном случае потребитель является наиболее слабой стороной взаимоотношений.

Также права потребителей зачастую нарушаются в случаях привлечения банками, при взыскании просроченной задолженности по кредитам, коллекторских агентств. Сотрудники коллекторских агентств звонят клиентам с требованием о возврате кредитов, звонки зачастую начинаются ранним утром и продолжаются до позднего вечера. Нередко к заемщику приезжают выездные бригады сотрудников агентств и угрожают уголовным преследованием, в случае если задолженность в ближайшее время не будет погашена, ссылаясь на ст.159 и 177 УК РФ, по которым якобы возможно возбуждение уголовного дела. Что на самом деле не совсем верно. Уголовное преследование по ст. 177 УК РФ может наступить при злостной неуплате по кредитному договору и только после вступления в законную силу реше-

ния суда на взыскание задолженности в принудительном порядке. Ст. 159 УК РФ по кредитному договору практически не применима, т.к. фактически невозможно доказать субъективную и объективную сторону преступления. Привлечь к ответственности за незаконные действия сотрудников коллекторских агентств также практически невозможно, т.к. нет специального законодательного акта, который регулирует их деятельность, этим и пользуются агентства при взыскании задолженности.

Следовательно, необходимо доработать и принять закон «О взыскании просроченной задолженности». И этот закон необходимо принимать одновременно с законом «О реабилитационных процедурах, применяемых в отношении гражданина-должника». Также необходимо разработать определенный стандарт действий для субъектов коллекторской деятельности.

<http://ria.ru/justice/20120116/540941312.html>



**РИА НОВОСТИ**

Российское агентство международной информации «РИА Новости»  
16 января 2012 г.

## Президент РФ Дмитрий Медведев поддержал идею обобщить на пленуме Верховного суда судебную практику в сфере защиты прав потребителей

«Естественно, я поддерживаю необходимость обобщить практику по делам о защите прав потребителей, что мог бы сделать пленум Верховного суда РФ, тем более, что предыдущие постановления пленума, насколько я понял и насколько я сам помню, состоялись уже давным давно, а это очень динамичные дела», - сказал Медведев, подводя в понедельник итоги заседания президиума Госсовета «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в РФ».

«И, конечно, неплохо, если Верховный

суд к этим делам обращается для их обобщения один раз в пять лет, поэтому мы обратимся с соответствующим предложением к Верховному суду», - добавил он.

С идеей обобщить судебную практику выступил председатель общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» Алексей Корягин. «Сейчас мы обратились с письмом к председателю Верховного суда РФ о том, что необходимо провести очеред-

ной пленум Верховного суда, который бы рассмотрел практику рассмотрения дел, возникших в связи с защитой прав потребителей, потому что эта судебная практика очень динамичная», - сказал Корягин на заседании Госсовета.

## Верховный Суд на защите прав потребителей

**Две недели назад Президент РФ Дмитрий Медведев посетовал на отсутствие судебного толкования правоприменительной практики по защите прав потребителей. Это «мог бы сделать Пленум Верховного Суда», ведь «предыдущие постановления пленума [по этой проблеме] состоялись уже давным-давно», сказал он. ВС отреагировал оперативно.**

### Туристы тоже потребители

В своем обзоре Верховный Суд констатирует, что туристы ничем не хуже других потребителей, а потому «действие законодательства о защите прав потребителей распространяется на правоотношения сторон договора об оказании гражданам туристических услуг». В качестве примера к этому пункту обзора в нем приводится дело о туристах, которые оплатили поездку, но ехать передумали и попросили туроператора вернуть им потраченное. Однако фирма вернула несостоявшимся путешественникам деньги не полностью и с задержкой, а потому стала участником судебного разбирательства.

Суд первой инстанции, сославшись на закон о защите прав потребителей, присудил истцам компенсацию морального вреда и возместил судебные расходы. Однако краевой суд это решение отменил, посчитав, что услуги туристам не были оказаны не по вине фирмы. С такой позицией не согласился уже Верховный Суд. Его судебная коллегия по гражданским делам в своем решении указала, что заказчик туристского продукта – потребитель, а туроператор – исполнитель.

### Отсутствие в договоре указания на стоимость не влечет его недействительность

Истец заключил с агентством недвижимости договор по продаже его квартиры и приобретению новой. Стоимость услуг в договоре проставлена не была, поэтому, когда после заключения агентством незаконной сделки, истец обратился в суд с требованием о возмещении ущерба, взыскании пени и компенсации морального вреда, то получил отказ. Суд

решил, что услуги агентства были безвозмездными, в связи с чем положения законодательства о защите прав потребителей к таким правоотношениям не могут быть применены.

Однако ВС с этим не согласился. «Отсутствие в договоре указания на стоимость оказываемых услуг не свидетельствует о недействительности данного договора», — указал он, отменяя решение нижестоящего суда. Судебная коллегия по гражданским делам ВС РФ даже разъяснила, как надо рассчитывать компенсацию. «Исполнение договора должно быть оплачено по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги», — говорится в обзоре судебной практики.

### Добросовестных потребителей отключать нельзя

Конфликт из-за неплатежей между производителями электроэнергии и сетевыми компаниями, поставляющими электричество физическим лицам – не редкость. К сожалению, в результате таких ситуаций пострадавшими зачастую оказываются именно граждане, которые в результате оказываются без электричества, несмотря на то, что исправно оплачивали коммунальные услуги.

«Взаимоотношения между ресурсоснабжающей организацией и организацией-потребителем не должны влиять на права таких абонентов», — указывает в своем обзоре Верховный Суд и добавляет, что «организация-потребитель обязана обеспечить подачу подключенным к [ее] сетям абонентам, которые своевременно оплачивают использованные топливно-энергетические ресурсы, эти ресурсы в необходимых для них объемах». При этом ресурсоснабжающие организации также должны принимать меры для заключения с сетевыми компаниями соглашений о предоставлении энергии добросовестным потребителям.

### Снижение неустойки суд должен объяснять, а штраф – правильно считать

В приведенном в качестве примера в

обзоре деле кассация снизила размер взыскиваемой с ответчика неустойки с 200000 руб. до двадцати тысяч. Суд формально сослался на несоразмерность первоначальной суммы, не указав, в чем данная несоразмерность заключалась и не обосновав свой вывод о необходимости снижения неустойки. ВС посчитал это неправильным и указал, что причины снижения неустойки в том или ином размере должны быть объяснены.

Кроме того, напоминает Верховный Суд, за нарушение законодательства о защите прав потребителей с ответчика еще надо взыскивать штраф, который пойдет в казну (его размер должен составлять половину суммы, присужденной судом в пользу потребителя). Соответственно, если в процессе прохождения дела по инстанциям, размер присужденной истцу суммы уменьшится, то и штраф должен быть снижен.

### Защита дольщиков

ВС РФ в обзоре также уделяет внимание проблеме взаимоотношений граждан-участников долевого строительства и нерадивых застройщиков. Высшая судебная инстанция напоминает, что права дольщиков должны защищаться так же, как и права прочих потребителей.

В качестве примера приводится казус, когда гражданка А. заключила с ЗАО «МПК-3» договор о долевом участии в строительстве жилья. Но квартиру ей вовремя не предоставили, ссылаясь на то, что субподрядчик строительства не остеклил окна нового дома. После этого А. обратилась в суд за неустойкой, штрафом и моральной компенсацией, однако суд присудил ей лишь неустойку в 100000 руб., решив, что к правоотношениям дольщика и застройщика положения закона о защите прав потребителей неприменимы.

Однако Верховный Суд посчитал иначе. В своем решении по этому делу он указал, что А. покупала квартиру для личных нужд, являясь потребителем оказываемых застройщиком услуг. При этом, указав ВС, «нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения

товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств» не относятся к чрезвычайным обстоятельствам, оправдывающим неисполнение обязательств стороной, осуществляющей предпринимательскую деятельность. Таким образом, указывается в обзоре, дольщики, не получившие вовремя свои квартиры, имеют право требовать не только неустойку, но и возмещения штрафа и морального вреда. «Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда», — также напоминает Верховный Суд.

### **Злоупотребление приостановлением**

Помимо отдельных казусов, в обзоре уделяется внимание некоторым процес-

суальным моментам. Например, указывается, что приостановление рассмотрения дела о защите прав потребителей до разрешения другого – административного, гражданского или уголовного — допустимо только в целях установления фактов, имеющих значения для основного дела. Например, пишут эксперты ВС, суд приостановил рассмотрение дела о взыскании компенсации с неуполномоченной компании-автодилера на том основании, что против ее гендиректора было возбуждено уголовное дело по обвинению в мошенничестве. Верховный Суд посчитал, что это неправильно: суд нарушил права заявителя на судебную защиту, поскольку «исковые требования [были] предъявлены к юридическому, а не к физическому лицу, привлеченному к уголовной ответственности».

### **Бремя доказывания недостатков**

Также в обзоре Верховный Суд отдельно останавливается на вопросе о бремени доказывания в делах о защите прав потребителей. Он указывает, что именно ответчик должен доказывать обстоятельства, освобождающие его от ответственности – например, факт отсутствия недостатков в товаре, либо факт их возникновения не по его вине.

## Двадцать лет Закону «О защите прав потребителей»

<http://er.ru/news/2012/2/7/zakonodatelstvo-o-zashite-prav-potrebitelej-neobhodimo-usovershenstvovat-semennikov/>



Официальный сайт политической Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ»  
16 января 2012 г.

### Законодательство о защите прав потребителей необходимо усовершенствовать - Семенников

7 февраля 2012 года исполняется 20 лет со дня принятия федерального закона «О защите прав потребителей»

Закон «О защите прав потребителей» юридически закрепил поворот общественного сознания к реальным, не декларативным приоритетам личности, к правам, свободам и интересам отдельного человека. За это время он постоянно дополнялся другими законами и нормативными актами, так что сегодня защита прав потребителей опирается на солидную законодательную базу. Тем не менее, жизнь показывает, что государство должно активнее действовать в этой сфере. Об этом заявил во вторник, 7 февраля, депутат Мосгордумы, координатор партпроекта «Народный контроль» в Москве, Председатель Центрального Совета Объединения потребителей России Александр Семенников, комментируя состояние законодательства о защите прав потребителей, сообщает ER.RU.

«Хотя предприниматель и потребитель формально являются равными сторонами, на практике отдельный гражданин часто сталкивается с мощными юридическими службами торговых предприятий и отработанным механизмом «от-футболивания», и борьба заканчивается

«за явным преимуществом» бизнеса. Сегодня уже ясно, что в российское законодательство о защите прав потребителей настоятельно требуется внесение поправок, специально касающихся потребителей финансовых услуг, услуг туристического бизнеса и ЖКХ, в сфере долевого строительства и ряде других. Последние события вокруг туроператора «Ланта-Тур» показали это со всей очевидностью», - отметил депутат.

Все более актуальным становится вопрос о принятии закона о банкротстве физических лиц, который установит пределы их ответственности при неисполнении обязательств, например, при невозможности возврата кредита, считает Семенников.

«Защита прав потребителей – это не война с бизнесом, но и в этой сфере действует принцип: «один в поле не воин». Практика работы Объединения потребителей России и проекта «Народный контроль» партии «Единая Россия» показала, что общественный контроль – это большая сила, от него зависит очень многое, потому что именно в руках обществен-

ных организаций сейчас находится необходимый набор инструментов, кадры и немалый опыт защиты потребительских прав граждан. Но работа общественных организаций также требует поддержки», - сказал координатор.

По его мнению, итогом Президиума Госсовета должно стать усиление государственной защиты прав потребителей, гармонизация отношений потребителей и предпринимателей.

«Хотел бы особо отметить, что Дмитрий Медведев поддержал предложение Объединения потребителей России о необходимости обобщить практику по делам о защите прав потребителей на Пленуме Верховного Суда Российской Федерации, и затем проводить такие Пленумы регулярно, один раз в пять лет. Это даст нам возможность более успешно защищать права потребителей в судебных инстанциях», - заключил Семенников.

<http://mn.ru/oped/20120209/311225830.html>



Ежедневная российская общественно-политическая газета «Московские новости»  
9 февраля 2012 г.

### Беззащитное общество потребления

В силу своего долгожительства закон «откатился назад»

Закон «О защите прав потребителей», 20-летие которого мы отмечаем в эти дни, мог бы быть идеальным средством против продавцов некачественных това-

ров и услуг, если бы не два обстоятельства: российское законодательство и российские суды.

Юристы из Общества защиты прав пот-

ребителей воздают должное законодателям образца 1992 года: в самом начале рыночных реформ Верховный совет умудрился принять прогрессивный (по

крайней мере на тот момент) и лояльный к потребителю закон, практически не уступавший аналогичному американскому. Возможно, именно этим объясняется тот факт, что закон «О защите прав потребителей» — один из немногих, переживших конституционный кризис, правовую реформу и экономические пертурбации. Но, по мнению главы ОЗПП Михаила Аншакова, именно в силу своего долгожительства закон «откатился назад». Точнее, остальное законодательство ушло вперед, и далеко не всегда в нужную сторону.

Например, авиапассажир, купив билет, потребителем, по сути, не считается. В его случае действует принятый в 1997 году Воздушный кодекс, по которому, скажем, за задержку авиарейса полагается компенсация 25 руб. в час. В то время как по закону о ЗПП можно было бы потребовать больше.

В 1992 году не было мобильной связи, а теперь это предмет первой необходимости. И сегодня наш потребитель ничего не может сделать с тем, что он лишен права сменить сотового оператора без потери номера телефона (в Европе такое право есть).

Отечественное нормотворчество не стоит на месте. В конце 2011 года правительство обновило Перечень технических сложных товаров (тех, которые нельзя сразу вернуть продавцу, с ними нужно обращаться в «гарантийку» и ждать ре-

монта в течение 45 дней). Если до декабря 2011-го в перечень входило 30% номенклатуры бытовой техники, то сейчас — 80%. И в данном случае к закону «О защите прав потребителей» по понятным причинам апеллировать бесполезно. Так же как и ничего не сделаешь с Роспотребнадзором, который, ссылаясь на свои правила, не принимает от физических лиц продукцию на экспертизу.

Все достоинства закона сводит на нет и то, что юристы осторожно называют «несовершенством судебной практики». Не так давно иски о возмещении морального вреда зачастую заканчивались тем, что суд оценивал этот вред в 500, а то и в 100 руб. Одним из своих достижений защитники прав потребителей считают то, что сейчас суммы ненамного, но увеличились. При крупных делах можно добиться компенсации до нескольких сот тысяч рублей. А вот вред от отравления некачественными продуктами вряд ли обойдется продавцу больше чем в 10 тыс. руб. И это, заметим, лишь в том случае, если «причинитель вреда» не проигнорирует судебный вердикт. Сейчас, по данным ОЗПП, исполняется лишь 40% решений по искам потребителей.

В прогрессивном законе 1992 года прописан досудебный порядок урегулирования споров с продавцом или поставщиком: потребитель пишет претензию, отказывается от договора, требует замены товара или возмещения убытков. На

деле же он чаще всего получает в ответ отказы, его перенаправляют из конторы в контору и посылают в лучшем случае в суд. А суд у нас такой, что для продавца он не угроза.

Как замечают юристы — защитники прав потребителей, судьи редко могут быть объективны, когда рассматривают иски по месту нахождения крупной коммерческой структуры. Кроме того, судиться дорого и затратно, поэтому далеко не каждый потребитель пойдет на это. Вот и получается, что сам по себе закон, сколь бы совершенным его ни сделали разработчики, в отечественных условиях по-прежнему «что дышло»...

## Конгресс потребителей России

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
1 февраля 2012 г.

### Конгресс потребителей России состоится 29 февраля 2012 года в Москве

1 февраля состоялось заседание Центрального совета Объединения потребителей России, посвященное вопросам проведения общероссийского общественного форума Конгресса потребителей России, созываемого по инициативе Общероссийского народного фронта и Объединения потребителей России. Определены дата и место проведения мероприятия – Конгресс потребителей России состоится 29 февраля в Москве в Здании Правительства Москвы на Но-

вом Арбате. Конгресс будет проходить по национальной системе защиты прав потребителей под девизом «Общественный контроль – за безопасность и порядок!». В работе этого общероссийского форума примут участие представители объединений общественных организаций потребителей, государственной власти, органов местного самоуправления, некоммерческих организаций, органов государственного контроля во взаимодействии с органами надзорными органами, органами власти и средствами массовой информации», медиа-форум журналистов, освещающих проблемы потребителей России принимает заявки на участие в его работе до 15 февраля.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
7 февраля 2012 г.

### Заседание Консультативного совета по защите прав потребителей

В Москве под председательством руководителя Роспотребнадзора Геннадия Онищенко состоялось очередное заседание Консультативного совета при Федеральной службе по защите прав потребителей и благополучия человека. Главным вопросом повестки дня было обсуждение задач по реализации пору-

чений Президента России и Председателя Правительства, данных по итогам работы президиума Госсовета об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей, состоявшегося 16 января с.г.

На заседании была заслушана информация председателя Объединения пот-

ребителей России А.Корягина о проведении Конгресса потребителей России 29 февраля с.г. в Москве, который также передал Геннадии Онищенко официальное приглашение для участия в работе Конгресса.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
17 февраля 2012 г.

### Обращение к гражданам России в поддержку Владимира Путина

Опубликовано обращение в поддержку кандидата на должность Президента Российской Федерации Владимира Путина, подготовленное Объединением потребителей России.

Лидеры общественных организаций, поддерживающие кандидатуру Владимира Путина, уже начали подписывать текст Обращения. Желающие присоединиться к Обращению могут направить соот-

ветствующее извещение по адресу [mail@potrebitel-russia.ru](mailto:mail@potrebitel-russia.ru), указав краткие сведения о подписанте (ф.и.о., должность и название организации).



## Обращение к гражданам России общественных организаций потребителей в поддержку Владимира Путина – кандидата в Президенты России

### Граждане России!

Мы – лидеры общественных организаций, защищающих потребителей, в преддверии президентских выборов обращаемся к вам – нашим соотечественникам, ко всем, кому не безразлична судьба нашей любимой России, с призывом - отдать 4 марта свои голоса за кандидата в Президенты Российской Федерации Владимира Владимировича Путина!

Мы хотим видеть нашу страну комфортной и безопасной, экономически сильной и справедливой для каждого. Мы хотим быть уверенными в будущем и гордиться своей Родиной.

Выборы Президента дают возможность каждому из нас сделать уверенный шаг по пути социальной стабильности, международного мира, гражданского согласия. Мы можем сделать этот шаг, проголосовав 4 марта за Владимира Путина – настоящего национального лидера, патриота и опытного политика, мужественного и надежного человека!

Общественные организации потребителей, подписавшие настоящее обращение, призывают вас – наших сограждан – прийти на избирательные участки и сделать свой гражданский выбор, следуя своим убеждениям и совести – проголосовать за Владимира Путина!

Голосуйте за благополучие!

Голосуйте за сильную Россию!

Голосуйте за Владимира Путина!

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
24 февраля 2012 г.

## Общественный доклад подготовлен к открытию Конгресса потребителей России

Продолжается подготовка к проведению 29 февраля с.г. всероссийского потребительского форума – Конгресса потребителей России, в работе которого по предварительной оценке примут участие представители 73 регионов нашей страны. Ко дню проведения Конгресса Объединением потребителей России подготовлен новый общественный доклад «Двадцать лет с правом переписки. Потребительскому законодательству и национальной системе защиты потреби-

телей посвящается» - об этом оргкомитет Конгресса проинформировала на его сегодняшнем заседании Татьяна Березовская, руководитель Комитета по подготовке общественного доклада Объединения потребителей России. Новый общественный доклад 2012 года концептуально связан с работой, начатой в прошлогоднем общественном докладе под заголовком «Легко ли быть потребителем в России? Взгляд на первое десятилетие 21 века и ближайшие перспективы», и пос-

вящен, как видно из названия, двадцатилетию российского потребительского законодательства и Закона «О защите прав потребителей», в частности.

Презентация общественного доклада «Двадцать лет с правом переписки. Потребительскому законодательству и национальной системе защиты потребителей» состоится 29 февраля в рамках программы Конгресса потребителей России, но с его текстом можно ознакомиться уже с сегодняшнего дня.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
25 февраля 2012 г.

## Опубликован новый рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности

Два года назад впервые в нашей стране экспертами Объединения потребителей России был составлен и опубликован рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню потребительской защи-

щенности. Спустя два года подготовлен новый региональный рейтинг, отображающий уровень защищенности потребителей. Новый рейтинг – 2012 будет представлен 29 февраля с.г. в ходе Конгресса

потребителей России его участникам. Презентация рейтинга включена в программу этого общероссийского форума.

<http://www.rg.ru/2012/03/06/nagrady.html>

РОССИЙСКАЯ  
БИЗНЕС-  
ГАЗЕТА

“Российская Бизнес-газета”  
6 марта 2012 г.

## Выбрали лучших

### Объединение потребителей России наградило журналистов

*В рамках Конгресса потребителей России состоялась церемония награждения лауреатов Ежегодного Московского городского конкурса на лучшее освещение в СМИ темы защиты прав потребителей.*

Победителем конкурса в номинации лучший печатный материал названа корреспондент «РБГ» Евгения Мамонова. Лауреатом в номинации «Лучшая телевизионная передача» стала «Контрольная закупка» Первого канала и ее ведущие Антон Привольнов и Наталья Семенихина. «Лучшим печатным изданием», по мнению конкурсной комиссии, стал еже-

недельник «Аргументы и факты». Лауреатом в номинации «Лучший радиожурналист» признана Ольга Кочетова, ведущая радиопередачи «Московский разговор» на радиостанции «Говорит Москва». «Лучший материал о защите прав потребителей в сфере ЖКХ» оказался у корреспондента «Аргументов и фактов» Натальи Бояркиной. Информационно-сервисный финансовый портал «БАНК.ru» назван «Лучшим интернет-изданием».

Специальными дипломами конкурса были отмечены корреспондент «Аргументов и фактов» Дарья Буравчи-

ва, специальный корреспондент отдела «Клуб потребителей» ИД «Комсомольская правда» Анна Добрюха, а также корреспондент программы «Городское собрание» телеканала ТВ Центр Игорь Егорычев.

«Отрадно видеть, что победители конкурса - это в основном молодые люди, - отметил председатель Объединения потребителей России Алексей Корягин. - Если уже сейчас они показывают такой хороший результат, то я могу быть спокойным за то, что в будущем права потребителей будет кому отстаивать».

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
28 февраля 2012 г.

## Общественный контроль потребителей – кто и кого контролирует?

29 февраля в Москве состоится Конгресс потребителей России. Впервые представители общественных организаций потребителей соберутся вместе, чтобы обсудить проблемы и перспективы потребительского движения в нашей стране. Инициатором проведения этого

общественного форума стало Объединение потребителей России, а одним из поводов – итоги заседания Президиума Государственного Совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации, состоявшегося

16 января 2012 года в Саранске. О предстоящем конгрессе и результатах заседания Президиума Госсовета в интервью газете «Тверская, 13» рассказал участник этого заседания, председатель Объединения потребителей России Алексей Корягин.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
29 февраля 2012 г.

## Конгресс потребителей России открылся в Москве

В здании Правительства Москвы на Новом Арбате открылся Конгресс потребителей России, в работе которого при-

мают участие представители 71 субъекта Российской Федерации. Конгресс начал свою работу специальной секцией, пос-

вященной теме общественного контроля за соблюдением прав потребителей.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
29 февраля 2012 г.

## Состоялось пленарное заседание Конгресса потребителей России

В работе Конгресса принял участие руководитель Роспотребнадзора Г.Г.Онищенко. Он выступил с основным докладом, посвященным итогам работы заседания Президиума Государственного Совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей и взаимодействии органов Роспотребнадзора с общественными организациями при реализации поручений Президента России и Председателя Правительства, данных по его итогам.

После ряда выступлений участников Конгресс завершил свою работу принятием резолюции.

### **РЕЗОЛЮЦИЯ участников Конгресса - общественных организаций по защите потребителей**

В соответствии с инициативой Объединения потребителей России 29 февраля 2012 года в Москве состоялся Конгресс потребителей России – первый в нашей стране всероссийский форум потребителей и лидеров потребительского движения.

Конгресс потребителей России проведен в целях консолидации усилий гражданского общества и государственных институтов, направленных на повышение качества жизни граждан, защищенности интересов потребителей, поддержку отечественных производителей.

В работе Конгресса потребителей России приняли участие представители 73 регионов Российской Федерации – потребители, руководители потребительских общественных организаций, а также представители органов законодательной и исполнительной власти, некоммерческих объединений предпринимателей, других неправительственных организаций, средств массовой информации.

Конгресс потребителей России стал откликом участников национального потребительского движения на итоги заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты

прав потребителей, состоявшегося 16 января 2012 года в Саранске, и проведен в целях обсуждения участия общественных организаций потребителей в реализации корпуса поручений Президента России и Председателя Правительства, принятых по результатам его работы.

Участники Конгресса потребителей России выражают солидарность с позициями и планами Президента России Дмитрия Медведева и Председателя Правительства Владимира Путина по экономическому и социальному развитию нашей страны, направленными на стабильное движение по пути создания сильного суверенного государства, с высокими стандартами качества и безопасности жизни граждан.

Общественные организации потребителей, принявшие участие в работе Конгресса и иные представители потребительского движения, подписали в преддверии проведения Конгресса обращение к гражданам России в поддержку Владимира Путина, кандидата на должность Президента Российской Федерации. Текст обращения прилагается к настоящей резолюции.

Представители общественных организаций - участники Конгресса потребителей России утверждают настоящей резолюцией следующие решения и рекомендации, выработанные и одобренные в ходе его проведения:

1. Рекомендовать общественным организациям потребителей принять совместно с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, другими органами законодательной и исполнительной власти активное участие в реализации поручений Президента России и Председателя Правительства, принятых по итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей, состоявшегося 16 января 2012 года в г.Саранске, в частности, проанализировать практику реализации постановления Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 года № 837

«О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» и подготовки новой редакции указанного постановления.

2. Довести до руководства страны мнение о целесообразности перевода Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в ведение Правительства Российской Федерации, приравняв ее по статусу к федеральным службам и федеральным агентствам, руководство которым осуществляет непосредственно Правительство Российской Федерации.

3. Обратиться к Президенту Российской Федерации с предложением об учреждении института уполномоченного по правам потребителей с введением должности уполномоченного по правам потребителей в каждом субъекте страны.

4. Обратиться в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации с предложением об организации в целях анализа фактического положения дел и общественного мнения по вопросам законопроектной деятельности в области потребительского законодательства парламентских слушаний по теме реформирования законодательства о защите прав потребителей.

5. Обратиться в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации с предложением об организации рабочей группы по вопросам законопроектной деятельности в области потребительского законодательства при профильном комитете Государственной думы с участием экспертов из числа представителей общественных организаций потребителей.

6. Обратиться к Председателю Правительства Российской Федерации в целях обеспечения эффективного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и общественных организаций по вопросам государственной политики в области защиты прав потребителей с предложением об организации постоянно действующего совещательно-

го органа Межведомственного Координационного совета по вопросам защиты потребителей на федеральном уровне.

7. Обратиться к Председателю Консультативного совета по защите прав потребителей при Федеральной службе по защите прав потребителей и благополучия человека Г.Г. Онищенко с предложением провести ротацию членов Консультативного совета, включив в его состав новых представителей общественных потребительских организаций.

8. Обратиться в общественные советы федеральных ведомств в установленном порядке о включении в члены данных советов представителей потребительского движения в целях координации действий с различными участками потребительского рынка.

9. Обратиться к главам субъектов Российской Федерации с рекомендациями об организации в регионах Межведомственных координационных советов по вопросам защиты потребителей.

10. Обратиться в установленном порядке к соответствующим должностным лицам субъектов Российской Федерации о включении в работу региональных ведомственных советов представителей потребительского движения в целях повышения уровня защищенности прав и интересов потребителей.

11. Разработать во взаимодействии с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими заинтересованными структурами проект типовой региональной программы по защите потребителей, включая информирование и правовое просвещение потребителей и предпринимателей – участников потребительского рынка. Рекомендовать типовую региональную программу для реализации в субъектах Российской Федерации.

12. Рекомендовать главам субъектов Российской Федерации для реализации на региональном уровне концепцию социального проекта в сфере ЖКХ «Добрососедство» как региональную программу с участием общественных объединений потребителей и с финансированием из средств бюджетов различных уровней и за счет инвестиций.

13. Предложить главам субъектов Российской Федерации, в которых отсутствуют общественные организации по защите потребителей, поддержать открытие в таких регионах отделений Объединения потребителей России.

14. Обратиться в Общественную

палату Российской Федерации за поддержкой предложения об увеличении финансирования общественных организаций потребителей из средств государственного и региональных бюджетов через систему предоставления грантов, направляемых на поддержку и развитие институтов гражданского общества, выделив в отдельную конкурсную категорию проекты, направленные на защиту потребителей.

15. Объявить общероссийский призыв добровольцев для участия в мероприятиях общественного контроля за соблюдением прав потребителей. Объединению потребителей России разработать методические рекомендации для проведения мероприятий общественного контроля, обеспечить контролеров соответствующими документами, а также максимально повысить эффективность реализации итогов мероприятий общественного контроля.

16. Разработать программы по подготовке специалистов в области защиты прав потребителей для специальных учебных центров при высших учебных заведениях. Инициировать организацию таких учебных центров с участием и на базе профильных высших учебных заведений.

17. Организовать всероссийскую коллегию посредников для проведения примирительного урегулирования споров (процедуры медиации) между потребителями и другими участниками потребительского рынка.

18. Учредить всероссийский конкурс средств массовой информации на лучшее освещение темы защиты прав потребителей в жанре судебной журналистики и журналистских расследований. Обратиться к заинтересованным организациям и ведомствам с предложением выступить в качестве соучредителей конкурса.

19. Обратиться к руководителям средств массовой информации, профессиональным объединениям журналистов с предложением о сотрудничестве в проведении журналистских расследований в сфере потребительского рынка по фактам коррупции, мошенничества и иных преступлений.

20. Инициировать, привлекая учащихся школ и студентов, разработку концепции, организацию молодежной Интернет – редакции для выпуска сетевого издания правового просветительского характера, ориентированного на школьную и студенческую аудиторию.

21. Для выполнения настоящей резолюции организовать постоянно действующий исполнительный комитет Конгресса потребителей России (Исполком Конгресса) с делегированием членам Исполкома полномочий по реализации его решений. Ответственным секретарем Исполкома назначить Фокина Владимира Юрьевича, поручив ему согласовать персональный состав Исполкома, включив заинтересованных лиц.

22. Поручить Исполкому Конгресса обобщить предложения участников Конгресса в резолюции, внести дополнения и изменения в ее окончательную редакцию.

23. Настоящую резолюцию в окончательной редакции довести до сведения участников Конгресса, заинтересованных организаций, ведомств, средств массовой информации.

24. Исполкому Конгресса о результатах исполнения резолюции информировать участников Конгресса и заинтересованные стороны.

25. Проводить Конгресс потребителей России, как всероссийский потребительский форум не реже одного раза в два года.

Настоящая резолюция участниками Конгресса потребителей России - одобрена представителями общественных организаций 29 февраля 2012 года.

Город Москва, здание Правительства г. Москвы, ул. Новый Арбат, д. 36/9

<http://narodfront.ru/news/20120301/380849444.html>



Официальный сайт Общероссийского народного фронта  
1 марта 2012 г.

## Конгресс потребителей России поддержал курс Владимира Путина

Накануне, 29 февраля, состоялся Конгресс потребителей России, организованный Объединением потребителей и Общероссийским народным фронтом.

«Участники конгресса не скрывают его патриотическую направленность и проявляют солидарность с государственным курсом», - заявил председатель Объединения потребителей России Алексей Корягин.

Потребительское движение поддержало курс Владимира Путина. В част-

ности, свою поддержку выразили 36 общественных организаций потребителей из разных регионов страны - от Мурманска до Магадана.

По завершении мероприятия общественные организации приняли итоговую резолюцию, которая станет декларацией потребительского движения.

Отметим, что идея проведения конгресса, призванного консолидировать патриотические силы потребительского движения, была предложена летом про-

шлого года в ходе общенародных праймериз. В мероприятии приняли участие органы власти, лидеры общественных организаций потребителей и ряд неправительственных организаций.



## Банки. Кредиты. Коллекторы.

<http://www.aif.ru/money/article/49369>

**АРГУМЕНТЫ  
И ФАКТЫ**

Российская еженедельная общественно-политическая газета «Аргументы и факты»  
8 февраля 2012 г.

### Обещая бесплатно вернуть «банковские комиссии», компании обманывают своих клиентов

Такие случаи участились в России и бороться с мошенниками нелегко

Как пишет «МК», в некоторых регионах России регионах действуют слаженные группы людей, придумавших еще один «сравнительно честный способ отъема денег» у населения. «Споры с банками, взыскание комиссий», - такими рекламными объявлениями пестрят региональные газеты. Банк не имеет права брать с вас ничего, кроме процентов по кредиту, утверждается в них. И предлагается совершенно бесплатно восстановить справедливость с помощью конторы, носящей какое-нибудь громкое название. Например, как у самых активных в Татарстане, Чувашии и Марий Эл компаний: Межрегиональная общественная организация потребителей (МООП) «Защита прав потребителей» и Региональная общественная организация защиты прав потребителей Республики Марий Эл «Народный контроль». Благодаря им, эти регионы особо отличаются валом исков в суды от имени обиженных комиссиям клиентов банков.

Однако, как выяснила «МК», никакой благотворительности тут и не пахнет: это весьма прибыльный бизнес. Правда, не совсем добропорядочный, стоящий, скорее, в ряду «МММ», гербалайфов, чудо-юдо пылесосов и «только сегодня и только для вас».

Так, «совершенно бесплатно», как выясняется, в таких организациях рассказывают только притчи о том, как нагло вас обобрал банк, взяв пару тысяч рублей за выдачу кредита в сотню тысяч. И, конечно же, демонстрируют праведное негодование, человеколюбие и гражданское рвение, обещая, что именно с их помощью банк вам все вернет, да еще и сверху приплатит.

А когда «клиент созрел» и дело доходит до составления искового заявления — пафоса становится меньше, а расчетов — больше и клиенту тут же предлагают заплатить в счет услуг в среднем 5–7

тысяч рублей. Между тем, составление искового заявления даже в Москве стоит не дороже 3 тысяч, а в провинции – не более тысячи.

Более того: при ближайшем рассмотрении выясняется, что бескорыстные «борцы с банковским беспределом» рассчитывают на вознаграждение в размере до 50% от суммы исковых требований.

В чем тут «покупка»? Да очень просто. Дело в том, что в исковые требования включаются не только суммы комиссий, которые клиент хочет получить с банка, но и сопутствующие подаче иска затраты: оплата нотариуса (весьма недешевая, кстати), оплата госпошлины, иные затраты, компенсация морального вреда (обычно не менее размера пошлины) и т.п. В результате, сумма иска может в разы превышать размер выплаченных банку комиссий.

Дальше – простая арифметика. Предположим, сумма комиссий, выплаченных банку (а иск можно подать только на сумму уже выплаченных комиссий), составляет 20 тысяч рублей. В иске предлагается взыскать с банка 50 тысяч рублей – с учетом понесенных истцом затрат и компенсации морального вреда. Судья присуждает к взысканию с банка 40 тысяч рублей. Это еще очень оптимистичная оценка, так как сумма компенсации морального вреда в российских судах составляет, как правило, 3–10 тысяч рублей, а подтвердить приемлемым для суда образом все свои затраты редко кому удается. Но даже в этом случае, согласно договору, «правозащитники» забирают себе 25 тысяч. Однако банк-то вернет заемщику только 20 тысяч! Получается, что он не только ничего не получит, но в итоге еще и потеряет 5 тысяч! Все эти расчеты обратившиеся к таким «защитникам» заемщики проводят, увы, уже после того, как суд прошел и деньги потеряны.

Впрочем, далеко не факт, что суд уда-

тся выиграть. Как отмечают эксперты, вопрос с правомерностью комиссий довольно запутан.

Обещая вернуть уплаченные комиссии, такие конторы ссылаются на письмо Президиума Высшего Арбитражного суда (ВАС), которое он выпустил в октябре 2010 года. Однако, во-первых, в письме ВАС не утверждает, что комиссии банков незаконны. Он лишь предлагает урегулировать порядок взимания дополнительных комиссий, признавая, что здесь у законодательства есть пробел. Во-вторых, в компетенции арбитражных судов – споры хозяйствующих субъектов. В сущности, и письмо ВАС вызвано рассмотрением такого корпоративного конфликта. Иски граждан рассматривают мировые или районные суды, т.н. суды общей юрисдикции. Это совершенно иная ветвь судебной системы и им ВАС не указ – у них есть свой Верховный суд.

При этом, как отмечает руководитель аппарата генсовета Союза заемщиков и вкладчиков России Михаил Белокопытов, банки на судах ссылаются на свои внутренние установки, и суды с ними считаются. «Обычно суды все же смотрят, нес ли банк затраты на ту или иную работу», — продолжает эксперт.

Принцип, по которому обычно действуют суды, будет вскоре прописан законодательно. Как сообщил президент Ассоциации региональных банков «Россия» Анатолий Аксаков, недавно на совещании у министра финансов была достигнута договоренность в самое ближайшее время урегулировать вопрос банковских комиссий законодательно. «Путь такой: если комиссия, взимаемая банком, имеет экономический смысл, то есть банк реально несет какие-то затраты, выполняет работу, то такая комиссия может взиматься. Если же она просто придумана, а никаких затрат банк не несет, то комиссия взиматься не должна», -



пояснил Аксаков. По его словам, принять соответствующий закон запланировали уже в нынешней весенней сессии и со второй половины 2012 года он может вступить в силу.

Между прочим, найти комиссии, которые не основаны на каких-то затратах, сложно. Банки и сейчас составляют договоры так, что вернуть что-то практически невозможно, говорит Белокопытов. А с июля этого года правомерность комиссий будет подтверждена законом. Не исключено, что «защитники» заемщиков в оставшиеся полгода активизируют свою рекламу. Между тем, срок, проходящий от подписания договора с такой контрой, до суда составляет в среднем 3 месяца. Так что неизвестно, с чем останутся те, кто заключит такой договор в ближайшее время.

Возможно, они окажутся в том же положении, что и те клиенты «защитников», что сегодня разыскивают их следы. На интернет-форумах немало писем обеспокоенных людей, у которых сотрудники обществ защиты взяли документы и... испарились: «Нижегородское представительство закрыто? Как вернуть документы? Отдала им в марте 2011 года, судебного до сих пор не было, и они пропали, ничего не сообщив», - пишет, например, на форуме МООП «Защита прав потребителей» обеспокоенная клиентка. Впрочем, ей еще повезло: многие «защитники» не имеют никаких сайтов, зато имеют склонность исчезать.

Между прочим, документы, которые они требуют для суда, включают оригинал кредитного договора, содержащий персональные данные. Закон требует

хранить их как зеницу ока и защищать от утечек – что гарантируется в банках лицензиями ФСТЭК и ФСБ. Эти же контроы соответствующие лицензии как-то не демонстрируют.

Ирина Поддубная, заместитель гендиректора по развитию бизнеса «Секвойя Кредит Консолидейшн», рекомендует с опаской относиться к услугам таких «помощников». «Фактически они могут вводить в заблуждение, что человеку ничего платить не надо, в то время как любой суд решит дело в пользу кредитора, поскольку обязанность выполнять взятые на себя обязательства по договору прописана на законодательном уровне и является основой любых товарно-денежных отношений в нашей стране», — говорит она.

<http://bank.ru/publication/show/id/13020/>

**bank.ru**

Информационно-сервисный портал о банках и персональных финансах «Банк.ру»  
10 февраля 2012 г.

## Бизнес на поборах

*Банкирам приходится несладко — Высший арбитражный суд признал незаконными все комиссии, Роспотребнадзор и Антимонопольная служба активно следят за соблюдением прав заемщиков, а сами клиенты по каждому поводу идут судиться. Но почему тогда многие банки упрямо стоят на своем и как ни в чем не бывало продолжают взимать дополнительные сборы?*

Глухая банковская оборона начала рушиться в 2009 году, когда Высший арбитражный суд (ВАС) поставил комиссию за открытие и введение ссудного счета вне закона. По логике людей в мантиях, данная услуга является прямой обязанностью банкиров, а значит и брать за нее деньги те не имеют права. В аналогичном духе ВАС отозвался и о комиссии за выдачу кредита. Последней пала комиссия за досрочное погашение, завершив тем самым банковский разгром.

Хотя до полной победы еще далеко, поскольку многие банки никак не отреагировали на происходящие события. На своих сайтах они продолжают открыто заявлять, что берут комиссии. Например, РайффайзенБанк за выдачу кредита на новый автомобиль взимает комиссию

в 200 долларов или 5,5 тыс. рублей.

Альфа-банк, выдавая потребкредит, сообщает, что комиссия за обслуживание текущего кредитного счета колеблется от 0 до 1,99% от первоначальной суммы кредита ежемесячно. В Номос-банке единовременная плата за выдачу и обслуживание кредита по ипотеке составит 1% от суммы кредита.

«Несмотря на сложившуюся судебную практику и закон о защите прав потребителей, банки продолжают взимать комиссию за пользование кредитом, навязывать доп.услуги, потому что выдача кредитов - это прибыльный бизнес», - говорит Банк.ру управляющий партнер «Юрконсалт» Антон Сорвачев.

По его словам, сегодня банки не выдают кредиты, а продают их, наживаясь на доверчивости получателей кредитов и их юридической неподкованности, также на руку сотрудникам банков играет русская национальная черта - верить в слово и не вчитываться в «формальные бумаги».

Старший юрист арбитражной группы VEGAS LEX Юрий Сбитнев дает несколько объяснений, почему банки продолжают взимать комиссии. Во-первых, не каждый заемщик будет оспаривать ко-

миссии в суде, поскольку можно больше потратить времени и сил, чем в итоге заработать.

«Во-вторых, на практике не все суды общей юрисдикции принимают во внимание правовую позицию Высшего арбитражного суда РФ, поскольку его разъяснения необязательны для судов общей юрисдикции, где в действительности рассматриваются споры граждан-заемщиков с банками» - подчеркнул специалист. Кроме того, банкиры совсем не боятся штрафов Роспотребнадзора, так как они незначительные.

Представители кредитных организаций признают, что комиссии остаются важным элементом заработка. «Для некоторых игроков проще пока реагировать на конкретные обращения, чем сразу изменить структуру продуктов и, возможно, лишиться комиссионной составляющей», - говорит в интервью Банк.ру вице-президент Первого Республиканского Банка Дмитрий Орлов. «Мы не применяли практику дополнительных комиссий, однако еще в прошлом году отменили моратории на досрочное погашение по сроку и отказались от ограничения минимальной суммы досрочного погашения», - добавил специалист.

Портфельный менеджер департамента розничного кредитования Бинбанка Вячеслав Пантелеев рассказывает, что их банк отказался от комиссий за предоставление кредита в первой половине 2010 года, а комиссии за сопровождение кредита и досрочное погашение были

отменены еще раньше. «Действительно, есть ряд банков, которые отказались в полной мере от комиссий, но не все. В любом случае тенденция к отмене таких комиссий банками идет полным ходом», - полагает эксперт.

По мнению Антона Сорвачева из «Юр-

консалт» «комиссионную» практику банков можно переломить только массовыми обращениями в суды. «Нужно сделать так, чтобы банкам было не выгодно нарушать наши права и обманывать потребителей кредитов», - заключил он.

<http://www.regnum.ru/news/economy/1496984.html>

**REGNUM**  
ИНФОРМАЦИОННОЕ АГЕНТСТВО

Информационное агентство «REGNUM»  
8 февраля 2012 г.

## СМИ: Выявлены новые схемы по обману потребителей

О деятельности «общественных организаций по защите прав потребителей, которые зарабатывают миллионы на доверчивых гражданах, взявших кредит в банке» пишет «МК» в статье «Беспредельное» бескорыстие».

«В регионах действуют слаженные группы людей, придумавших еще один «сравнительно честный способ отъема денег» у населения, - отмечается в публикации. - Они называют себя юристами и правозащитниками, хотя, как правило, не имеют никакого отношения ни к специалистам по правоведению, ни тем более к действующим общественным организациям по защите прав потребителей», «Наиболее глубоко находчивые предприниматели пустили корни в Татарстане, Чувашии и Марий Эл. Местные газеты буквально пестрят объявлениями: «Споры с банками, взыскание комиссий». В основном фигурируют две структуры - Межрегиональная общественная организация потребителей (МООП) «Защита прав потребителей» и Региональная общественная организация защиты прав потребителей Республики Марий Эл «Народный контроль», - пишет МК.

При этом, как выяснили журналисты, «несмотря на внушительные названия, особо «широкой общественности» вокруг этих компаний нет. Считается, что МООП «Защита прав потребителей» контролируется некими Яковом и Романом Зильберманами, а «Народный контроль», по некоторым данным, имеет непосредственное отношение к Михаилу Колупанову и Нине Суминой. Компании обещают вернуть банковские комиссии через суд, причем совершенно бесплатно и без посещения судебных заседа-

ний. Однако, как выяснили журналисты, на самом деле бескорыстные «борцы с банковским беспределом» предъявляют условия своим подопечным в виде предоплаты до 50% от суммы исковых требований. «Бесплатно в таких организациях рассказывают только притчи о том, как нагло вас обобрал банк, взяв пару тысяч рублей за выдачу кредита в сотню тысяч. И, конечно же, демонстрируют праведное негодование, человеколюбие и гражданское рвение, обещая, что именно с их помощью банк вам все вернет, да еще и сверху приплатит», - пишет газета. Правда, когда дело доходит до составления искового заявления, клиенту предлагают заплатить в счет услуг в среднем 5-7 тысяч рублей, притом, что средняя стоимость такой услуги в провинции всего 1 тысяча рублей.

«Впрочем, если бы клиент таких контор обратился к обычному адвокату, тот, возможно, и отговорил бы его от иска, объяснив, что суд можно и проиграть, а выиграв, можно понести судебные издержки, превышающие сумму комиссий банка. «Защитники-бизнесмены» всего этого не рассказывают, - отмечает «МК». - Они заключают договор с клиентом, согласно которому 50% от взысканной суммы отходит к ним в качестве вознаграждения. А дальше «беспроигрышная лотерея»: если суд проиграют - удовлетворяются платой за оформление бумаг, если выиграют - получают половину всей суммы», - говорится в статье.

Банки сейчас так составляют кредитный договор, утверждает руководитель аппарата генсовета Союза заемщиков и вкладчиков России Михаил Белокопытов, что вернуть что-то практически не-

возможно. В октябре 2010 года президиум Высшего арбитражного суда выпустил письмо, в котором предлагалось урегулировать порядок взимания дополнительных комиссий, однако районные и мировые суды не обязаны идти строго вслед за ВАС - он относится к другой ветви судебной системы, разбирающей хозяйственные споры. Банки ссылаются на свои внутренние установки, и суды с ними считаются. «Обычно суды все же смотрят, нес ли банк затраты на ту или иную работу», - поясняет Белокопытов.

Такой же логикой руководствуются и в Минфине. Как сообщил «МК» президент Ассоциации региональных банков «Россия» Анатолий Аксаков, на днях состоялось совещание у министра финансов, на котором была затронута эта тема. «Договорились, что в ближайшее время проблему надо будет урегулировать в законодательстве, - рассказал г-н Аксаков. - Путь такой: если комиссия, взимаемая банком, имеет экономический смысл, то есть банк реально несет какие-то затраты, выполняет работу, то такая комиссия может взиматься. Если же она просто придумана, а никаких затрат банк не несет, то комиссия взиматься не должна».

По словам финансиста, принять соответствующий закон запланировали уже в нынешней весенней сессии, и со второй половины 2012 года он может вступить в силу. В связи с этим, по мнению экспертов, бизнес по «окучиванию» должников банков в ближайшее время резко активизируется - недобросовестные предприниматели будут стараться урвать напоследок куш побольше. Между тем уже сегодня размеры этого бизнеса таковы, что он всерьез угрожает парализовать

работу многих региональных судов, нарушить деятельность региональных отделений банков, в том числе и крупных, которые пока этой угрозы не замечают, предупреждает «МК». Например, только одна новосибирская компания «Центр возврата банковских комиссий» Антона Канунникова, бывшего сотрудника УРСА Банка, за 8 месяцев прошлого года заработала около 5 млн рублей.

Ирина Поддубная, заместитель гендиректора по развитию бизнеса «Секвойя Кредит Консолидейшн», рекомендует с опаской относиться к услугам таких «помощников». «Фактически они могут вводить в заблуждение, что человеку ничего платить не надо, в то время как любой суд решит дело в пользу кредитора, поскольку обязанность выполнять взятые на себя обязательства по договору прописана на законодательном уровне и является основой любых товарно-денежных

отношений в нашей стране», - заявила она «МК».

Между тем, потраченные на суд силы и средства, а также слава недобросовестного заемщика - еще не все неприятные последствия обращения к «общественникам», как выяснили журналисты. В руки этих фирм попадают персональные данные клиентов, в том числе - конфиденциальные. На интернет-форумах немало писем обеспокоенных людей, у которых сотрудники обществ защиты взяли документы и... испарились: «Нижегородское представительство закрыто? Как вернуть документы? Отдала им в марте 2011 года, судебного до сих пор не было, и они пропали, ничего не сообщив». «Стоит заметить, что если банки обеспечивают защиту персональных данных, на что имеют соответствующие лицензии ФСТЭК и ФСБ, то псевдосамаритяне никакими лицензиями себя не утруждают. Равно как и

средствами защиты информации», - предупреждает «МК».

«Если компетентные органы не обратят внимания на находчивых бизнесменов, действенным способом их присмирения может стать упорядочение банковских комиссий, - делается вывод в статье. - Ведь пока нет регламентированной однозначности, каждый может тащить воз в свою сторону, и у «защитников» с добрыми глазами есть возможность строить свой многомиллионный бизнес».

## Практика защиты потребителей

<http://ria.ru/society/20120214/565853773.html>



**РИА НОВОСТИ**

Российское агентство международной информации «РИА Новости»  
14 февраля 2012 г.

### Операторам запретили списывать деньги с одного счета за долги другого

Президиум Высшего арбитражного суда (ВАС) РФ удовлетворил заявление управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю, подтвердив незаконность снятия сотовым оператором денежных средств со счетов своих абонентов для погашения долга по другим счетам того же абонента, сообщил агентству РАПСИ/rapnews.ru представитель суда.

ВАС отменил судебные акты нижестоящих судов по этому делу. Ранее суды удовлетворили требование компании МТС о признании недействительным постановления Роспотребнадзора о запрете на списывание денег со счетов абонентов.

Заявление о пересмотре этого дела в порядке надзора было подано в ВАС управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю.

В связи с жалобой физического лица по поводу включения в договор с МТС условия, ущемляющего права потребителя, управлением 17 ноября 2010 года было возбуждено дело об административном правонарушении и проведении административного расследования. Постановлением управления Роспотребнадзора от 25 января 2011 года компания МТС была привлечена к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 тысяч рублей.

По мнению управления, условие дого-

вора, предоставляющее оператору право приостановить оказание услуг связи абоненту в случае наличия долга по оплате услуг связи по иным лицевым счетам, принадлежащим абоненту, ущемляет права потребителя.

Однако суды удовлетворили заявление компании МТС. В решении суда говорится, что управлением не доказано наличие в действиях сотового оператора состава вмененного правонарушения, поскольку законодательство не ограничивает права оператора связи на обеспечение обязательства по оплате оказываемых услуг, в том числе способом, предусмотренным пунктом 14.4 правил оказания услуг связи МТС.

Суды указали на то, что в рассматриваемом случае абонент, реализуя установленное статьей 421 Гражданского кодекса РФ право свободы договора, принял спорное условие договора с МТС об обеспечении обязательства, тем самым выразив свое волеизъявление. В связи с этим, по мнению суда, договор о предоставлении услуг подвижной радиотелефонной связи не содержит условий, ущемляющих права потребителя.

#### Позиция коллегии судей ВАС

Коллегия судей ВАС РФ в определении о передаче дела в президиум суда для пересмотра заметила, что нижестоящие суды не учли ряд обстоятельств.

В частности, в соответствии с пунктом 1 статьи 16 закона «О защите прав пот-

ребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Исходя из системного толкования норм права, плата за оказанные абоненту услуги подвижной связи взимается в рамках конкретного договора за оказанные в ходе его исполнения услуги по определенному этим договором абонентскому номеру. Законом о связи предусмотрено, что в случае нарушения пользователем услугами связи требований в части сроков оплаты оказанных ему услуг связи оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения.

В определении отмечается, что законодательство не предусматривает возможность оператора связи приостановить оказание услуг по одному договору в случае неисполнения обязательств абонентом по другим заключенным с ним договорам.

Кроме того, поскольку этот договор является типовым с заранее определенными в нем условиями, то гражданин, как сторона этого договора, был лишен реальной возможности влиять на его содержание, что и послужило поводом для обращения в управление за защитой нарушенных прав.

<http://ria.ru/moscow/20120216/567141183.html>



**РИА НОВОСТИ**

Российское агентство международной информации «РИА Новости»  
16 февраля 2012 г.

### Роспотребнадзор советует с осторожностью покупать купоны на скидку

Москвичам следует проявлять осторожность при приобретении купонов на скидку через интернет, сообщается на

сайте управления Роспотребнадзора по Москве.

Управление Федеральной службы по

надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве обращает внимание потребите-

лей на сложившуюся в последнее время практику распространения рядом компаний так называемых «купонов на скидку», «сертификатов на приобретение продукции» посредством сети интернет, - говорится в сообщении.

При этом особого внимания заслуживают компании, являющиеся всего лишь «исполнителями - распространителями» подобного рода услуг, подчеркивается в материале.

«Фактическим продавцом данные компании не являются, так как согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» продавец - это организация, независимо от ее организационно-правовой формы,

а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи», - подчеркивается в сообщении.

Как поясняется в материале, компания виртуально реализует купон, взимая определенную денежную сумму посредством электронных платежей, и одновременно устанавливает срок действия этого купона, в течение которого его необходимо активировать на сайте другой организации - непосредственного продавца товара или услуги. При этом установленный срок должен позволить потребителю вернуть денежные средства, в случае отказа от товара или услуги.

Однако на практике возможность для

использования купона по назначению, а равно возврата денежных средств, выплаченных за приобретение купона, отсутствует, то есть доставка товара (оказание услуги) намеренно не осуществляется, уточняется в сообщении.

«В результате срок действия «купона» истекает, а непосредственный «продавец» товара сообщает потребителю об отсутствии активации купона и факта регистрации на сайте «продавца» товара (услуги). Получить оплаченный товар (услугу), а также осуществить возврат денежных средств, не представляется возможным», - заключается в материале.

<http://pravo.ru/news/view/62065/>



Справочно-правовая онлайн-система «Право.ру»  
6 октября 2011 г.

## Пассажирка, отравившаяся несвежим сэндвичем в поезде, отсудила 55000 руб. у «дочки» РЖД.

Жительница Нижегородской области отсудила у дочерней компании ОАО «РЖД» 55 тысяч рублей в качестве компенсации морального вреда за то, что отравилась сэндвичем в поезде, сообщает Интерфакс.

Нижегородский областной суд оставил в силе решение нижестоящей инстанции о взыскании с ОАО «Федеральная

пассажирская компания» («дочка» РЖД) компенсации морального вреда в пользу пассажирки.

В суд женщина обратилась после того, как 17 апреля 2010 года отравилась несвежим бутербродом по пути на семинар в Москву, куда она отправилась на поезде. В стоимость железнодорожного билета входило питание.

«В 11 часов утра она вскрыла сэндвич, однако его цвет и запах ей не понравился и показался подозрительным», — говорится в определении суда. После этого «на всякий случай» женщина сделала снимок сэндвича. Кроме того, в присутствии проводника вагона и директора вагона-ресторана был составлен акт.

<http://procrf.ru/news/21549-v-rezultate-vmeshatelstva-prokuraturyi.html>



Официальный сайт Прокуратуры Республики Татарстан  
15 февраля 2012 г.

## В результате вмешательства прокуратуры гражданину возвращены денежные средства, незаконно взысканные общественной организацией потребителей.

В результате вмешательства прокуратуры гражданину возвращены денежные средства, незаконно взысканные общественной организацией потребителей.

В результате вмешательства прокуратуры гражданину возвращены денежные средства, незаконно взысканные общественной организацией потребителей.

Прокуратурой г. Набережные Челны проведена проверка по обращению жителя города.

Проверка показала, что руководством Межрегиональной общественной организации потребителей «Защита прав потребителей» заявителю была оказана платная услуга по представлению его ин-

тересов в суде по взысканию незаконно удержанной с него банком комиссии за выдачу кредита.

В соответствии со ст.ст. 45, 46 ФЗ «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей вправе обращаться в суды с заявлениями в защиту прав отдельных потребителей. В случае



удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением, суд принимает решение о возмещении объединению всех понесенных по делу судебных издержек, расходов связанных с рассмотрением дела, в том числе расхо-

дов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Таким образом, получение обще-

ственной организацией потребителей денежных средств от гражданина было незаконным.

После вмешательства прокуратуры денежные средства заявителю были возвращены в полном объеме.

<http://penza.bezformata.ru/listnews/zakrito-po-resheniyu-suda/2912650/>

## PenzaNews

ИНФОРМАЦИОННОЕ АГЕНТСТВО

Региональное информационное агентство «PenzaNews»

15 февраля 2012 г.

### Мебельное производство пензенской предпринимательницы закрыто по решению суда.

Арбитражный суд Пензенской области удовлетворил иски о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя Ольга Бараевой, производящей мягкую и корпусную мебель, в связи с нарушением прав потребителей.

«Допущенные ИП Бараевой грубые и неоднократные нарушения посягали на права значительного числа граждан-потребителей, повлекли за собой причинение им имущественного и морального вреда, вызвали общественный резонанс, привели к возбуждению уголовного дела по факту мошенничества», — сообщили ИА «PenzaNews» в пресс-службе регионального управления Роспотребнадзора.

В результате анализа обращений потребителей установлено, что в течение 2011 года индивидуальным предпринимателем Ольгой Бараевой, оказывающей услуги по изготовлению и продаже мягкой и корпусной мебели по адресу: Пенза, улица Сухумская, 1в, неоднократно нарушались требования законодательства в сфере защиты прав потребителей, причем данные нарушения носили однородный характер и выявлялись систематически в течение продолжительного времени.

«Потребители жаловались на значительные нарушения сроков поставки заказанной мебели по сравнению с теми, что указаны в договорах поставки. При выявлении недостатков мебели в течение гарантийных сроков потребите-

ли предъявляли законные требования, но предприниматель не удовлетворяла их, затягивала сроки решения проблем. Кроме этого, она нарушала права потребителей на получение необходимой и достоверной информации о товаре», — уточнили в управлении.

При разрешении дела арбитражный суд учел неправомерное и недобросовестное поведение ИП Бараевой О.В. после совершения нарушений, неустранение ею вредных последствий незаконных действий и постановил прекратить деятельность индивидуального предпринимателя.

[http://www.tpp-inform.ru/analytic\\_journal/1995.html](http://www.tpp-inform.ru/analytic_journal/1995.html)



Онлайн-издание торгово-промышленной палаты РФ «ТПП-Информ»  
3 февраля 2012 г.

### Бизнес против передачи функций Роспотребнадзора в регионы.

*В Российском правительстве возник конфликт. После того как руководитель группы по правовым вопросам децентрализации власти вице-премьер Дмитрий Козак предложил передать регионам контрольно-надзорные полномочия в таких сферах, как обеспечение санитарно-эпидемиологического контроля и защиты прав потребителей, ему резко возразил главный государственный санитарный врач РФ, глава Роспотребнадзора Геннадий Онищенко.*

По его словам, предложения рабочей группы не отвечают интересам государс-

тва. Он пожаловался, что аргументы профессионального сообщества группой Дмитрия Козака не только не выслушиваются, но и игнорируются под предлогом, будто структура и функции Роспотребнадзора не могут обсуждаться с профессиональным сообществом.

Против предложения Козака высказались и представители предпринимательского сообщества. На заседании комитета ТПП РФ по развитию частного предпринимательства, малого и среднего бизнеса его участники выразили протест против передачи функций Роспотребнадзора в регионы. Председатель

комитета, вице-президент ЗАО «ВТБ 24» Надежда Карисалова сказала, что в рамках административной реформы ряд федеральных функций передается сегодня на региональный уровень. Однако и не все функции целесообразно отдавать регионам, особенно если это касается Роспотребнадзора.

Президент Российской гильдии пекарей и кондитеров Юрий Кацнельсон также выразил серьезные сомнения в целесообразности передачи контрольных и надзорных полномочий от Роспотребнадзора в регионы. На его взгляд, это решение носит поспешный характер и



может оказать пагубное влияние на развитие хлебопекарного дела, привести к падению качества продукта.

Сходную позицию выразила и заместитель руководителя Роспотребнадзора Ирина Брагина. На ее взгляд, делегирование любых полномочий централизованной системы может привести к ее сбою. К тому же оно потребует создания региональных органов надзора, что значительно увеличит затраты бюджета.

Вице-президент ТПП Ставропольского края Ирина Лякишева считает, что перевод Роспотребнадзора с федерально-

го уровня на региональный нанесет вред интересам государства и приведет к росту коррупции на местах. По ее словам, бизнесу придется платить региональным чиновникам вторую зарплату. Это решение может нанести удар по целостности системы надзора и контроля над санитарно-гигиенической обстановкой.

Эту точку зрения поддержали и другие участники дискуссии, которые отметили, что реализация этого решения приведет к росту коррупции, усилению мздоимства со стороны чиновников и никак не бу-

дет способствовать снижению административной нагрузки на малый и средний бизнес. Фактически вместо одного федерального органа в каждом регионе будет создана собственная контрольная служба, которая будет устанавливать свои правила и стандарты для производства.

Участники заседания приняли решение выработать согласованную позицию комитета по этому вопросу и направить ее в органы государственной власти.

[http://mn.ru/society\\_med/20120117/309968850.html](http://mn.ru/society_med/20120117/309968850.html)



Ежедневная российская общественно-политическая газета «Московские новости»  
17 января 2012 г.

## Граждане оценили эффективность медобслуживания.

### Социологи изучили готовность россиян к реформам в сфере здравоохранения.

Крупные финансовые вливания государства в здравоохранение не переломили общий негативный настрой населения в отношении «бесплатной» медицины. По меньшей мере половина жителей России, по данным опроса, проведенного социологами «Левада-центра» по заказу Высшей школы экономики (ВШЭ), считают, что отечественная система здравоохранения крайне неэффективна.

Почти 60% жителей нашей страны недовольны тем, что в государственной медицине доступен весьма ограниченный набор услуг. Стоматология уже давно практически повсеместно стала частной, активно коммерциализируется, уходя из-под госконтроля, гинекология и педиатрия. В условиях расширения платности медицины россияне делают довольно предсказуемый вывод о том, что распространение самых разных болезней идет «от бедности» и склонности сограждан скорее наносить вред своему здоровью, чем заботиться о нем. Так ответили социологам 62% респондентов. 91% россиян настаивают на необходимости кардинального изменения государственной системы здравоохранения.

Директор Института экономики здравоохранения НИУ Высшая школа экономики Лариса Попович отмечает, что недовольство государственным здравоохранением присуще жителям многих стран, но в негативной оценке, даваемой россиянами, есть своя специфика. В основе массового желания поменять

систему лежит желание «застраховаться от финансовых рисков, от бедности и невозможности оплатить медицинскую помощь». «Вот на что должна быть направлена государственная система здравоохранения. На западе государство защищает людей от бедности, а у нас — нет», — считает Лариса Попович.

По ее мнению, ссылаясь на бедность как основную причину недугов, жители нашей страны прежде всего имеют в виду недоступность для большинства граждан современного медицинского обслуживания и лекарств. «Они видят, что есть масса лекарств, которые хорошо лечат, но в России они недоступны», — пояснила «МН» Попович.

В остальном результаты социологического исследования на эксперта особого впечатления не произвели. Лариса Попович уверена, что работа эта проводилась социологами по заданию правительства с тем, чтобы «оценить готовность населения воспринимать перемены в здравоохранении». «Да, люди готовы к реформам, и это уже хорошо само по себе. Но результаты опроса свидетельствуют и о том, что наше здравоохранение так и не сумело показать людям, что о них заботятся», — заявила она.

Из материалов, опубликованных на сайте Аналитического центра Юрия Левады, можно сделать вывод, что социологи пытались определить отношение россиян к проводимой Минздравсоцразвития финансовой политике. По крайней

мере, отдельный блок вопросов был посвящен, например, целесообразности государственного финансирования профилактических осмотров, лечения ВИЧ, профилактики ожирения и операций по пересадке органов. Сами представители социологической службы комментировать результаты и назвать заказчика исследования отказались.

Директора Института развития общественного здравоохранения Юрий Крестинский считает, что россияне, говоря о системе, дают как субъективную потребительскую оценку уровня полученных ими медицинских услуг, так и учитывают личностное отношение к руководителю отрасли. В беседе с корреспондентом «МН» он напомнил о народной нелюбви к Михаилу Зурабову, решившемуся на непопулярные реформы, — его фамилия на слуху до сих пор, в то время как его «вялотекущих» предшественников сегодня мало кто вспомнит.

Неиссякаемый оптимизм Татьяны Голиковой на фоне многочисленных просчетов ведомства по понятным причинам тоже вызывает скорее негативную реакцию россиян. «Должность министра здравоохранения в нынешних условиях по-любому расстрельная, сколько бы правильных преобразований тот не совершил, они будут трактоваться, как преступные действия», — уверен Юрий Крестинский.

Впрочем, причину неэффективности отечественной системы здравоохране-

ния эксперт видит не столько в слабом менеджменте, сколько в недофинансировании отрасли. До сих пор расходы на медицину ограничивались инвестиционными вливаниями в строительство кли-

ник, ремонты и закупку оборудования. Эффект от этих вложений, по его прогнозам, будет виден не раньше конца 2012 года. «Точек приложения усилий крайне много — у нас серьезно недофинансиро-

ваны медицинское образование, отсутствует диспансеризация, так и не введено всеобщее лекарственное страхование», — говорит Крестинский.

<http://www.rosbalt.ru/federal/20112/02/22/949196.html>



Федеральное информационно-аналитическое агентство «Росбалт»  
22 февраля 2012 г.

## Сотруднице ЖЭУ ограничили свободу из-за гибели пенсионерки у подъезда.

ТУЛА, 22 февраля. В Тульской области бывший начальник ЖЭУ признана судом виновной в ненадлежащем исполнении профессиональных обязанностей, повлекшем смерть пенсионерки.

По данным СКР, 14 марта скопившийся на крыше дома массив льда упал на 74-летнюю женщину, сидевшую на скамье возле подъезда. От полученных повреждений потерпевшая скончалась на месте.

Суд счел, что начальник жилищно-эксплуатационного участка №3 ООО «Дом-Сервис» Надежда Алешина не исполнила возложенные на нее обязанности по проведению срочной очистки кровли жилого дома от сосулек, наледи и снежных свесов.

Она признана виновной в совершении преступления, предусмотренного ч. 2 ст. 109 УК РФ (причинение смерти по неосторожности вследствие ненадлежаще-

го исполнения лицом своих профессиональных обязанностей).

Приговором суда Алешиной назначено наказание в виде ограничения свободы на срок 2,5 года с лишением права заниматься деятельностью, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием жилого фонда, на тот же срок.

<http://www.rg.ru/2012/03/15/kioski.html>



Ежедневное государственное издание «Российская газета»  
15 марта 2012 г.

## Покупатель ушел в Интернет

### В России сокращается число уличных рынков и киосков

*Через два-три года заметную часть покупок - от продуктов питания, одежды и обуви до товаров для дома, компьютеров и стиральных машин - россияне будут делать с помощью интернет-магазинов, почты и других «нетрадиционных» видов торговли.*

Понятно, что лучше всего будет осуществлять такие покупки с помощью электронных кошельков. И так же массово покупатели с «пластиком» в кармане будут отправляться в магазины шаговой доступности за буханкой хлеба. К этому готовятся и банкиры, и сотовые операторы, и сами торговцы, заранее рассчитывая миллиардные выгоды от безналичных продаж. Об этих и других тенденциях вчера шла речь на ежегодном саммите, посвященном развитию торговли в России.

Тенденции многоформатного развития торговли, альтернативных каналов продаж директор департамента государственного регулирования внутренней торговли минпромторга Олег Сазанов оценивает позитивно, причем как

для потребителей, так и для государства. По его словам, это повышает доступность товаров, здоровую конкуренцию. Но регулятор ждет от участников рынка создание саморегулируемых ассоциаций в сегменте интернет-торговли. Сазанов предупредил, что в этом году планируется пересмотреть процедуру ведения информационной базы Торгового реестра.

Сегодня отношение к нему со стороны бизнеса не очень серьезное. Но скоро для всех торговцев без исключения, в том числе интернет-магазинов, будет введена обязанность раз в год информировать государство об изменениях, чтобы пополнять реестр необходимой статистической информацией. Сазанов уточнил, для этого будут внесены поправки в закон о торговле. А за непредоставление сведений в реестр предусмотрят ответственность (штрафы) в Кодексе об административных правонарушениях.

Участников саммита между тем волновало - будут ли все-таки в стране вводиться предельные торговые наценки на продажу социально значимых товаров?

«99,9 процента - что этого не про-

изойдет», - успокоил Сазанов. Он напомнил, что тема эта активно обсуждалась еще при принятии федерального закона о торговле, но не была поддержана. Не воспользовалось государство такой форс-мажорной мерой и во время кризиса 2008-2009 годов. Сейчас, когда торговля является одной из наиболее бурно развивающихся отраслей российской экономики, проблема решается за счет усиления конкуренции.

Сазанов отметил еще одну особенность: доля продовольственных, вещевых рынков, ярмарок в 2011 году сократилась. Эта тенденция продолжится. И полностью могут исчезнуть уличные киоски. Из ста рублей выручки сегодня у них по 40 рублей приходится на такие виды продукции, как пиво и сигареты, остальные же 20 рублей дают жвачки, шоколад, вода. С января 2013 года заработает норма закона о запрете продажи пива в нестационарных объектах, а в рамках борьбы с табакокурением ограничат реализацию сигарет, киоски не смогут себя окупать.



## Дадут до зарплаты

### Микрофинансовые организации ищут дорогу к дешевым деньгам

Дороговизна финансовых источников для микрофинансовых организаций обобщается чрезвычайно высокой стоимостью кредитов для их клиентов // © Виктор Васенин.

Несмотря на то что рост потребительского кредитования по итогам 2011 года составил 36%, превысив самые оптимистичные прогнозы рынка, банкиры не смогли удовлетворить потребности всех желающих. Кредитный бум отмечен и на формирующемся рынке микрофинансирования, который вырос в прошлом году на 34%, до 33 млрд руб. Потребители готовы платить повышенные проценты, а кредиторы — закрывать глаза на неблагополучную кредитную историю и невысокий доход. Проблему таких дорогих займов можно решить, уверены эксперты.

На минувшей неделе в Минфине прошло совещание, основной темой которого стало развитие рынка микрофинансирования. В нем приняли участие все заинтересованные стороны, начиная от регулирующих ведомств, Генпрокуратуры и Роспотребнадзора и заканчивая самими микрофинансовыми организациями (МФО) и банками. Одним из поводов стало обсуждение нашумевшей истории с «Почтой России», в отделениях которой некая микрофинансовая организация успела выдать около 80 займов под 2,7 тыс. процентов годовых. Но представители Роспотребнадзора и ФСФР заявили, что серьезных нарушений не только в данном случае, но и на российском рынке микрофинансирования в целом не выявлено. Генпрокуратура в свою очередь обратила внимание на то, что никаких жалоб со стороны граждан по микрозаймам не поступало. Но эксперты уверены, что для цивилизованного развития рынка необходимо поправить законодательство.

Рынок микрофинансирования существует в России более десяти лет. Но его регулированием власти занялись недавно: в январе 2011 года был принят закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». К тому времени насчитывалось порядка 4 тыс. организаций, выдающих микро-

займы. Сегодня в госреестре зарегистрировано 1155 кредитных организаций. По словам главы Национального партнерства участников микрофинансового рынка (НАУМИР) Михаила Мамуты, это те МФО, которые согласились принять правила игры и вести прозрачный бизнес. Прочие игроки теперь являются участниками теневого рынка. Тем не менее нормативно-правовая база позволяет этому сегменту рынка развиваться в правильном направлении, считает Мамута. «Введен качественный надзор, который может пресекать деятельность недобросовестных участников рынка, что мы и видим на примере первых проверок ФСФР. До вступления в силу законодательства о микрофинансировании такая эффективная реакция регулятора была невозможной», — говорит эксперт.

Кредиты МФО дороги. Компании не имеют доступа к дешевым источникам фондирования, таким как межбанковские кредиты, ресурсы Центробанка и Минфина, к облигационным займам (бумаги таких организаций неинтересны инвесторам), они не могут реализовывать программы сбережений на адекватных условиях, как это делают банки. Если учесть затраты и повышенные риски, которые вынуждены брать на себя МФО, обслуживая непроверенных заемщиков, стоимости займов не приходится удивляться. По оценкам НАУМИР, средневзвешенная ставка по микрозаймам без учета сегмента «до зарплаты» составляет 29,7% годовых. Но это скорее нижний предел. Так, по словам гендиректора компании «Финотдел» Татьяны Юриной, эффективная процентная ставка в ее компании колеблется от 30 до 70%. И это займы для наиболее выгодной категории заемщиков — представителей малого бизнеса, численность которых составляет 60% всего рынка микрофинансирования. Для физлиц стоимость займа составляет порядка 150% годовых, а по кредитам «до зарплаты» — несколько тысяч процентов. И даже такие ставки не отпугивают клиентов. «Мы не испытываем недостатка в заемщиках», — констатирует председатель наблюдательного совета компании «Микрофинанс» Сергей Сучков.

По его оценке, доступа к банковским кредитам из-за невысокой заработной платы, подпорченной кредитной истории и по другим причинам нет почти у 80% российских граждан, как физлиц, так и представителей малого бизнеса. По словам Сучкова, из общего объема рассматриваемых заявок МФО одобряют немногим более половины.

Решать проблему доступа к дешевому фондированию рынок МФО намерен в кратчайшие сроки. С этой целью НАУМИР на совещании в Минфине озвучил ряд инициатив (есть в распоряжении «МН»), призванных сделать МФО более прозрачными, а значит, более привлекательными для инвесторов. Для начала ассоциация предложила выделить в отчетности МФО отдельные категории: «микрозаймы для бизнеса», «потребительские микрозаймы» и «займы до зарплаты», публиковать результаты аналитического учета продуктов МФО, которым занимается ФСФР. Кроме того, НАУМИР настаивает на обязательном участии МФО в системе бюро кредитных историй и начиная с 2013 года в саморегулируемых организациях, таких как НАУМИР. А для компаний, занимающихся микрофинансированием без регистрации в госреестре, предлагается ввести штраф до 1 млн рублей.

По словам Михаила Мамуты, более жесткое регулирование не придется по вкусу недобросовестным участникам рынка, но в то же время приведет к появлению более качественных стандартов микрофинансирования, поможет развитию прозрачных организаций. Это в интересах как самого рынка, так и потребителя микрофинансовых услуг, говорит эксперт.

<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=79>



Официальный сайт Объединения потребителей России  
13 марта 2012 г.

## Потребительское движение выходит в люди.

### Объявлен призыв общественных контролеров.

На прошедшем в Москве 29 февраля 2012 года Конгрессе потребителей России принято решение объявить призыв добровольцев в ряды общественных контролеров.

Призыв добровольцев полностью соответствует девизу Конгресса – «Общественный контроль – за безопасность и порядок».

Теперь каждый желающий может быть

общественным контролером и на законном основании контролировать соблюдение прав потребителей. Будущему общественному контролеру нужно заполнить и отправить нам заявление, пройти дистанционное обучение, после чего получить удостоверение общественного контролера – участника Объединения потребителей России.

Стать общественным контролером и

активно защищать права потребителей может каждый!

**Вниманию всех, кто готов стать общественным контролером!**

**Уважаемые потребители!**

**Объединение потребителей России объявляет 15 марта 2012 года – в День прав потребителей – о начале призыва общественных контролеров**

Общественные контролеры вправе осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей в торговле, при оказании различных услуг, в том числе в ЖКХ, и во всех других сферах потребительских отношений.

Общественный контроль – главное в деле защиты прав потребителей!

Общественный контроль должен быть массовым и повсеместным!

Мы хотим навести порядок на потребительском рынке и прекратить произвол недобросовестных предпринимателей, игнорирующих ради своей прибыли интересы потребителей.

Мы предлагаем сделать это вместе!

Тем, кто решит стать общественным контролером, необходимо заполнить заявление и направить его в Объединение потребителей России по указанному электронному адресу.

Общественным контролером может стать каждый, кто пройдет дистанционное обучение в Объединении потребителей России и обязуется осуществлять контроль в соответствии с нормами российского законодательства и положениями Кодекса общественного контролера.

Общественному контролеру будут направлены методические рекомендации, личное удостоверение, образцы бланков для оформления результатов общественного контроля, примеры обращений в контрольно-надзорные органы, другие информационные материалы.

О выявленных фактах нарушений прав потребителей общественные контролеры смогут самостоятельно информировать контрольно-надзорные органы, а при необходимости – передавать сведения в Объединение потребителей России, где юристы будут давать им правовую оценку и принимать соответствующие решения.

Объединение потребителей России призывает всех неравнодушных граждан включиться в защиту своих прав и стать общественными контролерами. Наиболее активных и деятельных потребителей мы призываем открывать местные отделения нашего Движения по месту жительства - в своем городе или районе.

**Становитесь участниками Движения потребителей!**

**Вместе мы наведем порядок!**

**Вместе мы – сила!**







## Медиа-контур потребителя

121170, Москва, Кутузовский пр-кт, д. 39, офис 318  
Тел.: (499) 249 18 70, (499) 249 18 57, (495) 510 50 32  
mail@potrebitel-russia.ru, www.potrebitel-russia.ru

Издание Объединения потребителей России и Фонда "Потребитель-информ"  
Периодичность - ежеквартально. Тираж 800 экз.  
Изготовитель ОАО «Щербинской типографии»,  
117623, г. Москва, ул. Типографская, д. 10. ИНН 7727237735