Центральный банк
Российской Федерации

№ ИН-06-59/148

Федеральная служба
по надзору в сфере защиты
прав потребителей
и благополучия человека
(Роспотребнадзор)

№ 02/20986-2020-23

«12» октября 2020 года

Кредитным организациям

Микрофинансовым
организациям

Кредитным потребительским
кооперативам

Сельскохозяйственным
кредитным потребительским
кооперативам

Информационное письмо о праве потребителя
на отказ от дополнительных платных услуг

Банк России и Роспотребнадзор в связи с поступающими обращениями граждан по вопросам нарушения их прав при предложении и оказании дополнительных платных услуг по договорам возмездного оказания услуг, в том числе юридических и консультационных (далее – дополнительные платные услуги)[1], при предоставлении потребительских кредитов (займов) сообщают следующее.

Кредиторы при предоставлении потребительских кредитов (займов) предлагают дополнительные платные услуги, в том числе выступая в качестве агентов или иных представителей организаций, оказывающих данные услуги,

[1] За исключением страховых услуг, проблематика в отношении реализации которых рассмотрена в информации Роспотребнадзора от 21.04.2015 «Роспотребнадзор разъясняет: добровольно-принудительное страхование при предоставлении потребительских кредитов (незаконно».

194288 379115
19.10.2020
№ ИН-06-59/148

САДД БР. Исх. № ИН-06-59/148 от 12.10.2020
Распечатал: Синицына Е.Ю., 19.10.2020 16:53:18

при этом оплата дополнительных платных услуг зачастую производится потребителями за счет заемных средств, а условия оказания таких услуг определяются исполнителями услуг в одностороннем порядке в стандартных формах, к которым присоединяются потребители.

Банк России и Роспотребнадзор обращают внимание кредиторов на то, что пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) установлен запрет обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других товаров (работ, услуг).

Частью 2 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ) установлено требование об обеспечении заемщику в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) возможности согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату дополнительной услуги кредитора, из которого вытекает обязанность кредитора обеспечить заемщику возможность получить потребительский кредит (заем) без приобретения такой услуги.

Таким образом, навязывание заемщикам при предоставлении потребительских кредитов (займов) дополнительных платных услуг является недопустимым.

Однако из поступающих в Банк России и Роспотребнадзор обращений граждан следует, что ряд кредиторов не исполняют указанные требования Закона № 2300-1 и Закона № 353-ФЗ, а также не информируют заемщиков надлежащим образом о потребительских свойствах дополнительных платных услуг, в том числе об их объеме, об итоговой стоимости дополнительных платных услуг, и в конечном итоге реализуют такие услуги без предоставления потребителям возможности осуществить их осознанный выбор.

Важно отметить, что помимо права на отказ от приобретения дополнительных платных услуг законодательство также предоставляет потребителю право на отказ от уже заключенного договора оказания дополнительных платных услуг: в соответствии со статьей 32 Закона № 2300-1 гражданину предоставлено право в любое время отказаться от договора

САДД БР. РК № **ИН-06-59/148** от **19.10.2020**.
Исх. № **ИН-06-59/148** от **12.10.2020**
Распечатал: Синицына Е.Ю., 19.10.2020 16:53:18

оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов[2], связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Пунктом 1 статьи 16 Закона № 2300-1 установлено, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В связи с изложенным полагаем недопустимым включение в договор оказания дополнительных платных услуг условий, ограничивающих право потребителя на отказ от договора или усложняющих процедуру такого отказа посредством установления дополнительных по сравнению с предусмотренной статьей 32 Закона № 2300-1 обязанностей.

Банк России и Роспотребнадзор предлагают учитывать данную информацию при предложении и оказании заемщикам при предоставлении потребительских кредитов (займов) дополнительных платных услуг.

Настоящее письмо подлежит опубликованию на официальных сайтах Банка России и Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов

Руководитель
Роспотребнадзора

А.Ю. Попова

[2] В ситуации, когда договор оказания дополнительных платных услуг предусматривает предварительную оплату их стоимости, последующий отказ потребителя от договора влечет обязанность исполнителя услуг возвратить полученное вознаграждение за вычетом фактически понесенных им расходов.

САДД БР. РК № **ИН-06-59/148** от **19.10.2020**.
Исх. № **ИН-06-59/148** от **12.10.2020**
Распечатал: Синицына Е.Ю., 19.10.2020 16:53:18