# Обзор недобросовестных практик в автокредитовании

В ходе поведенческого надзора Банк России выявил в автокредитовании практики по предоставлению потребителю дополнительных платных услуг, которые могут увеличить расходы, ввести заемщика в заблуждение относительно условий заключаемых договоров, а также стать причиной несоблюдения его прав, предусмотренных законом.

По закону потребитель может отказаться от приобретенных вместе с кредитом дополнительных платных услуг (товаров, работ) в течение 30 дней после того, как он согласился на их приобретение (подписал заявление), и потребовать вернуть уплаченные за них деньги. Кредитор обязан уведомить заемщика о таком праве не позднее следующего дня, следующего за днем заключения договора потребительского кредита.

Чтобы минимизировать риски приобретения ненужных дополнительных платных услуг при автокредитовании, потребителю следует знать о гарантиях, предусмотренных Федеральным законом № 353-ФЗ, и руководствоваться следующим:

* необходимо ознакомиться с заявлением о выдаче кредита / о дополнительных услугах и самостоятельно проставить отметки о согласии на приобретение только нужных услуг;
* если заемщик согласен на страхование при оформлении автокредита (например, каско, страхование жизни и здоровья и другое), он не обязан соглашаться на услуги страховщика, предложенного банком. Потребитель может оформить страхование рисков, соответствующих условиям сделки, в любой компании, которая отвечает критериям банка;
* в случае воспрепятствования праву на отказ от дополнительных услуг и возврат денежных средств потребитель вправе обратиться с жалобой в Банк России, Роспотребнадзор, а также в Службу финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг или суд с соблюдением обязательного досудебного порядка.

**Недобросовестные практики:**

Продажи потребителю дополнительных платных услуг, при отказе от которых денежные средства не возвращаются/возвращаются частично.

Отмечались случаи продажи дополнительных платных услуг (товаров, работ), процесс реализации которых направлен на обход установленного законом права потребителей на отказ от них в течение 30 дней и возврат денежных средств:

1) через заключение договоров, не предполагающих возврата денежных средств, если заемщик отказывается от услуги;

2) через составление договоров таким образом, что услуги или наиболее дорогостоящая их часть считались оказанными с момента их оформления, что исключает возможность вернуть деньги.

Примеры:

**Независимая гарантия погашения кредита поставщиком услуги при наступлении предусмотренных гарантией событий (например, увольнение заемщика с работы по определенным основаниям)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Потребителю предоставляется сертификат независимой гарантии. |  | Услуга считается оказанной с момента предоставления сертификата, независимо от того что гарантия носит длящийся характер, деньги не возвращаются. |

**Опционный договор, по которому заемщик получает право предъявить требование к третьему лицу о выкупе автомобиля по цене остатка задолженности по кредиту**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поставщик услуги предоставляет потребителю право в случае возникновения просрочки обратиться с требованием о выкупе его автомобиля по цене задолженности вне зависимости от его рыночной стоимости. |  | Действующее регулирование не обязывает возвращать плату, внесенную потребителем по опционному договору, даже если потребитель не воспользуется правом, предоставленным ему таким договором, и вне зависимости от того, что такое право носит длящийся характер. |

**Опционный договор, который дает заемщику право подключиться к программе помощи на дороге (выезд аварийного комиссара на место ДТП, оказание помощи в составлении документов на месте ДТП, эвакуация транспортного средства с места ДТП и прочее)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поставщик услуги подключает потребителя к программе помощи на дороге. |  | Опционный договор считается исполненным независимо от того, что программа помощи на дороге носит длящийся характер, деньги не возвращаются. |

**Доступ к информационным материалам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поставщик услуги предоставляет потребителю логин и пароль к сайту, где хранятся информационные материалы (бланки европротокола, памятка по действиям в случае ДТП, контактные данные аварийного комиссара, форма искового заявления о возмещении вреда, причиненного ДТП, и так далее). |  | Услуга считается оказанной с момента предоставления доступа к материалам, деньги не возвращаются, независимо от того, что доступ к сайту носит длящийся характер. |

**Консультационные услуги по страхованию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поставщик предоставляет дорогостоящую (320 тыс. руб.) услугу по консультированию по таким вопросам, как виды страхования, страховые программы, порядок урегулирования споров. При этом консультирование потребителей при продаже страховых продуктов относительно их условий является обычной практикой и плата за него не взимается. Одновременно с заключением договора заемщик подписывает акт приема-передачи оказанных услуг. |  | Услуга считается оказанной в момент подписания договора и акта приема-передачи, деньги не возвращаются. |

**Конструирование договоров таким образом, что потребитель может вернуть лишь малую часть уплаченных денежных средств**

Например, потребителю предлагается комплексная услуга за 170 тыс. руб., которая включает сервисное обслуживание и книгу на флешке. Отказаться можно только от сервисных услуг стоимостью 9 тыс. руб., а книга на флешке относится к невозвратным товарам в силу законодательства о защите прав потребителей.

**Дебетовая карта с бесплатным сервисом консультирования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Потребитель платит якобы только за выпуск дебетовой карты, услуги по консультированию формально бесплатные. |  | Как только карта выпущена, услуга считается оказанной, деньги не возвращаются. |

Рекомендации для кредиторов

Кредиторам и третьим лицам, предлагающим дополнительные услуги потребителям, необходимо воздержаться от использования договорных конструкций, не предполагающих возврата денежных средств, если соответствующая услуга фактически имеет длительный характер.

Невключение дополнительных услуг в заявление о выдаче кредита/заявление о дополнительных услугах.

Для обхода гарантий, предусмотренных для потребителя Федеральным законом № 353-ФЗ, кредитор не включает информацию о дополнительных услугах (работах, товарах), которые заемщик приобретает в автосалоне за отдельную плату, в соответствующее заявление. Таким образом, заемщику препятствуют в реализации предоставленных законом гарантий, поскольку информирование о дополнительных платных услугах (работах, товарах) не осуществляется надлежащим образом.

Заемщику сообщают, что услуги (работы, товары) якобы оформляются отдельно от автокредита. При этом банки утверждают, что не имеют отношения к реализации указанных услуг.

В результате подобных действий кредиторов у потребителей возникают сложности с отказом от дополнительных услуг в период охлаждения и возвратом уплаченных денежных средств: банки отказывают, ссылаясь на то, что данная услуга была оказана не в процессе автокредитования. В свою очередь, третьи лица, предоставившие услугу, нередко игнорируют требования потребителя о возврате денежных средств.

Об участии кредитора в предложении дополнительных платных услуг могут свидетельствовать, в частности, такие обстоятельства, как:

* увеличение кредита ровно на сумму дополнительных услуг;
* включение платежных поручений об оплате таких услуг в состав кредитной документации;
* перевод платы за услуги день в день с оформлением кредита.

Рекомендации для кредиторов

Банк России рекомендует включать все дополнительные услуги, на приобретение которых заемщик согласился при оформлении автокредита и в предложении которых участвовал кредитор (включая этап подачи первоначальной заявки на кредит), в заявления о предоставлении кредита / дополнительных услуг. Федеральный закон № 353-ФЗ гарантирует потребителю право быть проинформированным о тех услугах, которые предоставляются, право на беспрепятственный отказ от дополнительных услуг в период охлаждения, право на информирование о возможности отказа от дополнительных услуг в период охлаждения.

Предоставление скидки под условием покупки транспортного средства в кредит или приобретении дополнительных платных услуг (товаров, работ)

Предоставление скидки при покупке транспортного средства в кредит или приобретении дополнительных платных услуг (товаров, работ).

Получение скидки на покупку автомобиля зависит от того, использует ли потребитель при оплате заемные средства и (или) приобретает ли дополнительные услуги (товары, работы). При этом если заемщик впоследствии откажется от дополнительных услуг или досрочно погасит кредит, то продавец может потребовать вернуть предоставленную скидку.

Подобная практика препятствует или усложняет для потребителя реализацию прав на отказ от дополнительных услуг и возврат денежных средств за них, а также на досрочный возврат кредита.

Скидка на автомобиль предоставляется при покупке дополнительной услуги (работ, товара) и (или) приобретении автомобиля в кредит. Если потребитель отказывается от дополнительных услуг (товаров, работ) или досрочно возвращает кредит, продавец требует вернуть скидку.

Иногда эта же практика принимает иные формы. Например, потребитель уступает продавцу право требования возврата стоимости дополнительной услуги, а продавец отказывается от требования вернуть скидку при отказе потребителя от дополнительных услуг.

В результате потребитель при отказе от дополнительной услуги не получает уплаченных за нее денег.

При приобретении дополнительных услуг (работ, товара) потребитель получает скидку на автомобиль. При отказе от них продавец не требует вернуть предоставленную скидку, но и плата за предоставленные услуги при отказе потребителю не возвращается.

Рекомендации для кредиторов

Кредиторам рекомендуется воздержаться от участия в финансировании сделок, которые препятствуют потребителю в реализации законодательных прав и гарантий, в том числе предполагают увеличение его долговой нагрузки в случае отказа от дополнительных услуг.

Недобросовестные консультации потребителей

Представители банков/автосалонов недобросовестно консультируют потребителей при автокредитовании. В частности, им сообщают о следующем:

* нельзя получить кредит без покупки дополнительных услуг;
* при отказе от дополнительных услуг скидка отменяется;
* досрочно погашать кредит сразу нельзя (только через 2–3 месяца);
* если покупать машину за собственные средства, это будет значительно дороже, чем в кредит.

Такие консультации вводят потребителей в заблуждение относительно предусмотренных законом прав и гарантий и создают дополнительные риски, в том числе:

* увеличения расходов по обслуживанию потребительского кредита;
* введения в заблуждение относительно условий заключаемого договора потребительского кредита.

Рекомендации для кредиторов

Банк России рекомендует профессиональным кредиторам разработать отраслевые стандарты, обеспечивающие надлежащее информирование и консультирование потребителей, в том числе при реализации дополнительных услуг в рамках автокредитования в автосалонах независимо от того, консультирует покупателя представитель банка или автосалона. При консультировании необходимо предоставлять потребителям достоверную информацию, которая учитывает требования действующего законодательства.