

Банк России рассказал о недобросовестных практиках в автокредитовании



В ходе 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.

Кредиторы в обход этого правила часто заключают договоры, не предполагающие возврата денежных средств, если заемщик отказывается от услуги, а также составляют договор таким образом, что услуги или наиболее дорогостоящая их часть считаются оказанными с момента их оформления, что исключает возможность вернуть деньги.

Также для обхода гарантий, предусмотренных для потребителя законом, кредитор не включает информацию о дополнительных услугах (работах, товарах), которые заемщик приобретает в автосалоне за отдельную плату, в соответствующее заявление.

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.

Кроме того, 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.

Чтобы минимизировать риски приобретения ненужных дополнительных платных услуг при автокредитовании, потребителю следует знать о гарантиях, предусмотренных законом «О потребительском кредите (займе)», 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.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*