

УДК 347

DOI: 10.26140/bg23-2021-1003-0099

## К ПРОБЛЕМЕ НАВЯЗЫВАНИЯ ЗАЕМЩИКАМ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

© Автор(ы) 2021

SPIN: 3054-1374

AuthorID: 798178

ORCID: 0000-0001-5463-5421

**ШАШКОВА Анна Николаевна**, кандидат юридических наук, доцент кафедры  
общеправовых дисциплин

*Санкт-Петербургский университет МВД России, Калининградский филиал  
(445020, Россия, Калининград, улица генерала Галицкого, 30, e-mail: Nellkaliningrad@rambler.ru)*

**Аннотация.** В статье исследуется проблема навязывания заемщикам потребителям дополнительных услуг личного страхования. На основе анализа научных исследований, статистических данных, действующего законодательства, а также правоприменительной практики в сфере потребительского кредитования автор приходит к выводу о том, что преодоление проблемы навязывания заемщикам потребителям дополнительных услуг личного страхования возможно при обеспечении надлежащего информирования заемщика, которое должно быть обеспечено императивно путем закрепления обязанности профессиональных участников финансового рынка предоставлять потребителю точную, ясную, краткую, сопоставимую и своевременную информацию о предоставляемых услугах. Кроме этого, автор отмечает необходимость создания условий для поощрения добросовестных практик профессиональных участников рынка потребительского кредитования в области информирования заемщиков, а также последовательной реализации мер, направленных на повышение финансовой грамотности населения. В то же время, обосновывается несогласие с идеями полного запрета продажи продуктов кредитного страхования в момент предоставления кредита и ограничения права банков осуществлять посредническую деятельность при оказании услуг страхования. По результатам проведенного исследования автором сформулированы предложения по совершенствованию действующего законодательства в области потребительского кредитования, направленные на повышение качества раскрытия информации о предоставляемых услугах профессиональными участниками финансового рынка, и способствующие осуществлению потребителем компетентного выбора финансовых услуг.

**Ключевые слова:** потребительский кредит (заем), навязывание потребителю дополнительных услуг, личное страхование, право потребителя на необходимую и достоверную информацию об услугах в сфере кредитования.

## ON THE PROBLEM OF IMPOSING ADDITIONAL SERVICES ON BORROWERS AND CONSUMERS

© The author(s) 2021

**SHASHKOVA Anna Nikolaevna**, Candidate of Legal Sciences, Associate Professor of the Department  
of General Legal Disciplines

*St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Kaliningrad Branch  
(445020, Russia, Kaliningrad, 30 Generala Galitskogo str., e-mail: Nellkaliningrad@rambler.ru)*

**Abstract.** The article examines the problem of imposing additional personal insurance services on borrowers and consumers. Based on the analysis of scientific research, statistical data, current legislation, as well as law enforcement practice in the field of consumer lending, the author comes to the conclusion that overcoming the problem of imposing additional personal insurance services on borrowers is possible if the borrower is properly informed, which should be provided imperatively by fixing the obligation of professional financial market participants to provide consumers with accurate, clear, concise, comparable and timely information about the services provided. In addition, the author notes the need to create conditions for encouraging good practices of professional participants in the consumer lending market in the field of informing borrowers, as well as the consistent implementation of measures aimed at improving the financial literacy of the population. At the same time, it justifies the disagreement with the ideas of a complete ban on the sale of credit insurance products at the time of granting the loan and restrictions on the right of banks to carry out intermediary activities in the provision of insurance services. Based on the results of the study, the author formulated proposals for improving the current legislation in the field of consumer lending, aimed at improving the quality of disclosure of information about the services provided by professional financial market participants, and contributing to the implementation of the consumer's competent choice of financial services.

**Keywords:** consumer credit (loan), imposing additional services on the consumer, personal insurance, the consumer's right to the necessary and reliable information about services in the field of lending.

## ВВЕДЕНИЕ

Приобретение финансовых услуг в большинстве случаев сопряжено с определенными рисками, а в отношениях с участием потребителя вероятность таких рисков увеличивается, чему в немалой степени способствуют низкий уровень финансовой грамотности населения, а также имеющие место факты недобросовестного поведения участников финансового рынка. Как следует из материалов отчета о состоянии защиты прав и интересов потребителей на рынке кредитных услуг одной из актуальных является проблема навязывания заемщику потребителю дополнительных услуг страхования [1]. Согласно статистическим данным Банка России по работе с обращениями в январе – декабре 2020 года количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», составило 77,9 тысячи, из которых почти 10 % были инициированы потребителями по причине навязыванием дополнительных услуг при заключении договора [2]. В большинстве случаев это услуги личного страхования, сопряженные с навязыванием определен-

ной страховой компании и включением стоимости страховки в тело кредита.

Проблема навязывания заемщикам потребителям дополнительных услуг на протяжении длительного времени вызывает значительный интерес в среде ученых и практиков, в настоящее время ее изучению посвящены многочисленные научные исследования, среди которых работы: Г.Д. Фатхутдиновой [3], Ю.В. Лысовой [4], Т.Н. Некрасовой [5] И.Е. Михеевой [6], Скуратовой И.Н. [7], Е.Б. Казаковой [8], Михеевой И.В., Долковой Е.А. [9] др. [10, 11, 12, 13].

## МЕТОДОЛОГИЯ

Научное исследование направлено на изучение проблемы навязывания заемщикам потребителям дополнительных услуг, выработку предложений по совершенствованию действующего законодательства в области потребительского кредитования, повышение качества раскрытия информации о предоставляемых услугах профессиональными участниками финансового рынка, обеспечивающего возможность осуществления потре-

бителем компетентного выбора необходимых финансовых услуг. Для достижения поставленных целей автором проведен анализ научных исследований, статистических данных, законодательства и правоприменительной практики в сфере потребительского кредитования. Методологическую основу исследования составляет совокупность общенаучных и специальных правовых методов исследования, среди которых: методы диалектики, обобщения, анализа, синтеза, статистический, технико-юридический, сравнительно-правовой и др. методы.

#### РЕЗУЛЬТАТЫ

Следует отметить, что при заключении договора потребительского кредита положения ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», запрещающие обуславливать приобретение одних услуг обязательной покупкой других, и положения части 7 ст. 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», устанавливающие запрет на содержание в общих условиях договора обязанности заемщика заключать другие договоры либо пользоваться платными услугами кредитора (третьих лиц), легко преодолеваются дозволительным регулированием части 18 ст. 5 того же закона, допускающей включение в договор таких условий, если заемщик выразил в письменной форме согласие в заявлении о предоставлении кредита. Таким образом, запрет не будет нарушен, если потребитель по своей воле желает оплатить оказание ему взаимосвязанных услуг [13].

При этом, исследования в области защиты прав потребителей [1] свидетельствуют о том, что обычные граждане не обладают достаточной финансовой и юридической грамотностью, необходимой для осуществления компетентного выбора услуг, в то время как поставщики в целях увеличения продаж и получения прибыли, зачастую прибегают к приемам агрессивного маркетинга, игнорируя добросовестное раскрытие информации об услугах, а в некоторых случаях намеренно утаивая информацию о ключевых особенностях предоставляемых услуг. В Руководстве по защите прав потребителей конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) обращается внимание на то, что страхование потребительских кредитов может быть невыгодным для потребителей, и на систематической основе наносить ущерб потребителям в результате применения практики предоставления неверной информации при продажах [14]. Такое положение дел во многом объясняется тем, что страхование потребительских кредитов предлагается одновременно с заключением кредитного договора и без возможности осуществления сравнения условий кредитного договора со страхованием или без такового, при этом, стоимость страховки, зачастую добавляется в тело кредита, в связи с чем потребители сталкиваются с проблемой несения бремени выплаты чрезмерных взносов по страхованию, включающему проценты.

Введение Центральным Банком РФ в 2015 году «периода охлаждения» позволило заемщикам потребителям, оказавшимся под давлением и заключившим договор личного страхования, получить время на обдумывание его условий и право на отказ от договора страхования. Однако в декабре 2019 года Федеральным законом «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» была закреплена возможность включения в договор потребительского кредита условия о праве кредитора пересмотреть процентную ставку по потребительскому кредиту в случае подачи заемщиком заявления об исключении его из числа лиц, застрахованных по договору личного страхования, в период «охлаждения», и не исполнения обязанности по страхованию в установленный срок. Таким образом, конечный результат обдумывания и возможного отказа от дополнительной услуги личного страхования стали для потребителя менее привлекательными, а иногда и не предсказуемыми, что, по нашему мнению, свидетельствует о снижении эффективности

защитных мер, принятых Центральным Банком РФ.

Вместе с тем, с идеей полного запрета продажи продуктов кредитного страхования в момент предоставления кредита [14], как и с идеей ограничения права банков осуществлять посредническую деятельность при оказании услуг страхования [12], на наш взгляд, согласиться нельзя, поскольку такой подход идет в разрез с основополагающим принципом регулирования гражданско-правовых отношений - принципом свободы договора [15], и по этой причине, как представляется, не способен обеспечить истинный баланс интересов участников отношений в сфере потребительского кредитования.

В то же время, в финансовых отношениях с участием потребителя следует отметить особую важность принципа транспарентности, предполагающего добросовестность профессиональных участников рынка потребительского кредитования в вопросах информирования заемщика. Так, предоставляемая потребителю информация должна быть точной, ясной, краткой, своевременной и сопоставимой, поскольку добросовестное информирование является важной гарантией компетентного выбора потребителем финансовых услуг. Поэтому при заключении договора потребительского кредита заемщик в обязательном порядке должен располагать не только информацией о возможности заключения кредитного договора без дополнительных услуг личного страхования; о ключевых условиях кредитного договора со страховым обеспечением и без такового; о праве заемщика отказаться от этой услуги в течение четырнадцати, но и, что не менее важно, информацией о правовых последствиях отказа от договора личного страхования в период «охлаждения». На наш взгляд, реализация принципа транспарентности в отношениях с участием потребителя требует четкой регламентации механизма информирования потребителей о предоставляемых услугах. В этой связи, представляется заслуживающим внимания мнение Фатхутдиновой Г.Д., указывающей на целесообразность реализации более императивного и детализированного правового регулирования кредитных потребительских правоотношений в наиболее проблемных ситуациях до такой степени, которая бы максимально исключила или минимизировала возможность воспользоваться низкой финансовой грамотностью потребителя [3]. Полагаем, что при регулировании вопросов раскрытия потребителю информации об услуге применение указанного подхода является вполне обоснованным. Не менее важными представляются необходимость создания государством механизма поощрения добросовестных практик профессиональных участников рынка потребительского кредитования в области информирования заемщиков, а также последовательная реализация мер по повышению финансовой грамотности населения.

Принимая во внимание то, что потребители в большинстве случаев получают на руки только индивидуальные условия кредитного договора [16], следует подчеркнуть важную роль надлежащего раскрытия информации о дополнительных услугах в заявлении о предоставлении потребительского кредита. Отметим, что в декабре 2019 года законодателем были предприняты меры, направленные на гарантии обеспечения надлежащего информирования заемщика в заявлении о предоставлении кредита при одновременном предоставлении услуг личного страхования, в связи с чем статья 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» была дополнена частью 2.1, закрепляющей требования к содержанию необходимой информации в таком заявлении. Согласно указанным положениям закона на сегодняшний день обязательной является информация: 1) о содержании услуги (совокупности услуг); 2) о соотношении размера страховой премии, уплачиваемой страховщику по договору личного страхования в отношении конкретного заемщика и размера иных платежей, из которых формируется стоимость этой услуги, либо о максимально возможном размере платежа заемщика,

включающего страховую премию, уплачиваемую страховщику по договору личного страхования, в отношении конкретного заемщика и иных платежей, из которых формируется стоимость услуги; 3) о праве заемщика отказаться от этой услуги в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги (совокупности услуг) посредством подачи заявления об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования. Вместе с тем, анализ вышеизложенных положений закона, позволяет прийти к выводу об их недостаточности для обеспечения надлежащего информирования заемщика по причине отсутствия в законе требований к содержанию в таком заявлении информации о праве кредитора принять решение об увеличении процентной ставки по потребительскому кредиту в случае подачи заемщиком заявления об исключении его из числа лиц, застрахованных по договору личного страхования, и не исполнения обязанности по страхованию в установленный срок, если такое право кредитора предусмотрено договором потребительского кредита. Как представляется, отсутствие в законе требований к содержанию указанной информации в заявлении о предоставлении потребительского кредита свидетельствует о недостатках правового регулирования механизма раскрытия информации о финансовой услуге, поскольку умалчивание о праве кредитора принять решение об увеличении процентной ставки по потребительскому кредиту, как и о праве потребителя в установленный срок заключить самостоятельный договор личного страхования не соответствует принципу транспарентности и негативно сказывается на практической реализации защитных мер, принятых Центральным Банком РФ в 2015 году с введением периода «охлаждения».

Учитывая изложенное, в целях повышения качества раскрытия информации о предоставляемых услугах профессиональными участниками финансового рынка считаем необходимым дополнить ч. 2.1 ст. 7 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» пунктом 4 следующего содержания: «о праве кредитора принять решение об увеличении процентной ставки по потребительскому кредиту в случае подачи заемщиком заявления об исключении его из числа лиц, застрахованных по договору личного страхования, и не исполнения обязанности по страхованию, если такое право кредитора предусмотрено договором, а также о сроках заключения заемщиком самостоятельного договора личного страхования в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитorem в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации».

#### ВЫВОДЫ

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что преодоление проблемы навязывания заемщикам дополнительных услуг, требует обеспечения четкой правовой регламентации механизма раскрытия информации о предоставляемых услугах, создания условий для поощрения добросовестных практик профессиональных участников рынка потребительского кредитования в области информирования заемщиков, а также последовательного осуществления мер, направленных на повышение финансовой грамотности населения. Полагаем, что сформулированные предложения по совершенствованию действующего законодательства будут способствовать повышению качества раскрытия профессиональными участниками финансового рынка информации об услугах, осуществлению компетентного выбора финансовых услуг потребителем и в целом ответственному кредитованию. В завершение подчеркнем, что в условиях динамично изменяющегося законодательства создание надежного и эффективного механизма информирования заемщика требует постоянного мониторинга правоотношений в сфере потребительского кредитования и проведения дальнейших комплексных

исследований.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Двенадцатый промежуточный отчет по контракту NO FEFPL/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг» [Электронный ресурс] Официальный сайт Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) Режим доступа: <https://konfop.ru/> (дата обращения: 07.01.2021).
2. Отчет о работе с обращениями Банка России в январе – декабре 2020 года. [Электронный ресурс] Официальный сайт Банка России. Режим доступа: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf) (дата обращения: 07.01.2021).
3. Фатхутдинова Г.Д. Актуальные проблемы охраны прав потребителей в кредитных отношениях // Вестник экономики, права и социологии. 2018. №2. С. 142-145.
4. Лысова Ю. В. Актуальные проблемы защиты прав потребителей при выдаче кредита и его страховом обеспечении // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. 2020. №8 (72). С. 45-65.
5. Некрасова Т.Н. Анализ инструментов противодействия недобросовестным практикам на рынке финансовых услуг // Известия СПбГЭУ. 2020. №4 (124). С. 131-134.
6. Михеева И.Е. Добросовестность кредитора при предоставлении потребительских кредитов (займов) // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. 2018. №10 (50). С. 86-96.
7. Скуратова И.Н. Потребительский кредит: проблемы правового регулирования // Вестник Российского университета кооперации. 2017. №4 (30). С.126-129.
8. Казакова Е.Б. Потребительское кредитование: состояние, проблемы и пути развития // Lex Russica. 2016. №7 (116). С.48-58.
9. Михеева И.В., Долкова Е.А. Поведенческий надзор Банка России в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. 2020. №2. С.314-334.
10. Бекузарова Ю.В. Правомочность включения в кредитный договор условий о страховании // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2019. №5 (130). С.106-109.
11. Золотовская Е.А. Страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора: проблемы правоприменительной практики // Юридические исследования. 2017. №5. С.85-92.
12. Богдан В.В., Алымов А.А. Проблемы реализации прав потребителей на добросовестные условия кредитного договора: условие о страховании // Юридические исследования. 2017. №5. С.93-99.
13. Ломидзе О.Г., Ломидзе Э.Ю. Актуальные вопросы оказания банковских услуг по кредитованию // Северо-Кавказский юридический вестник. 2020. №1. С.98-106.
14. Руководство ООН по защите прав потребителей. [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1\\_ru.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ru.pdf) (дата обращения: 07.01.2021).
15. Гражданское право: общая и особенная части (курс лекций) / Кузнецова О.Д., Куликов А.В., Шелег О.А. – Калининград – Калининградский филиал Санкт-Петербургского университета МВД России, 2013. – 370 с.
16. Шашкова А.Н. Некоторые вопросы реализации потребителем права на необходимую и достоверную информацию об услугах в сфере кредитования // Вестник Калининградского филиала Санкт-Петербургского университета МВД России. 2021 № 1 (63).

Статья поступила в редакцию 24.03.2021

Статья принята к публикации 27.08.2021