



**Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия
человека**

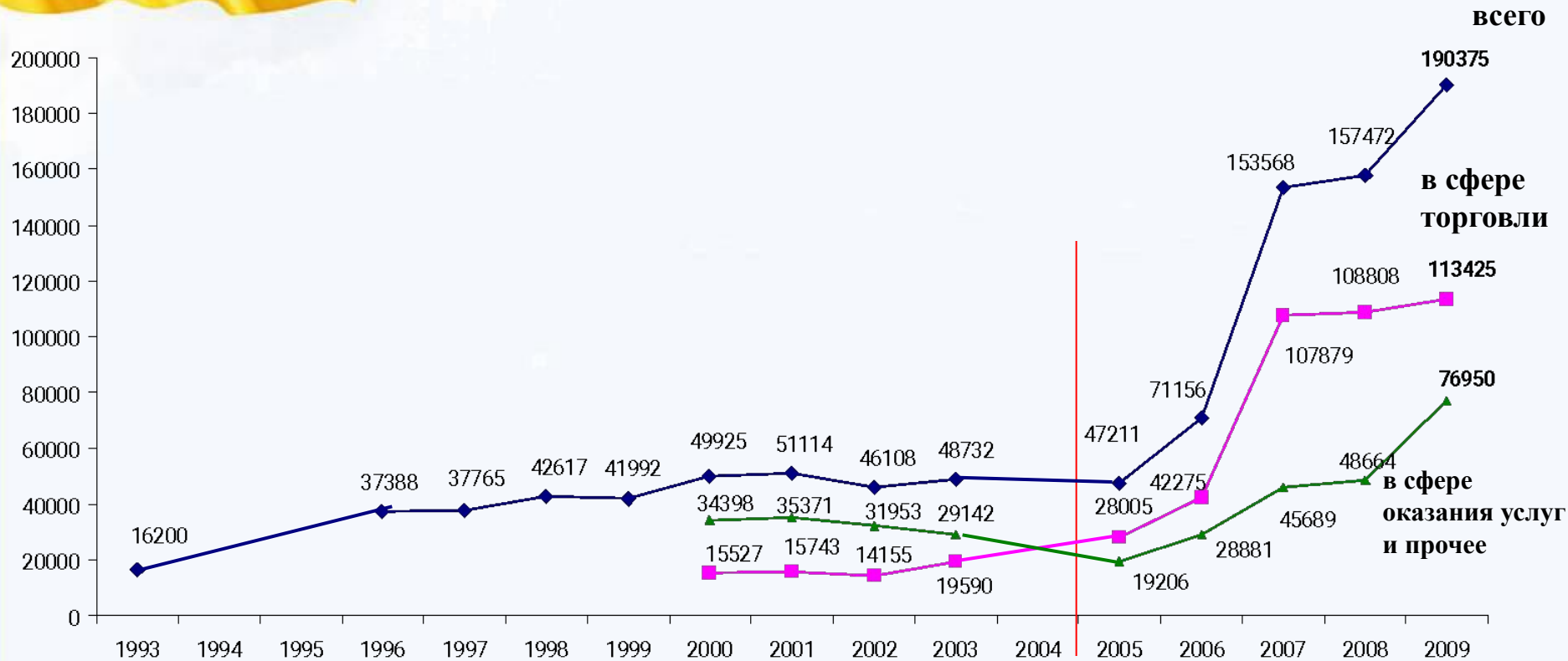
**Конференция
«Финансовая грамотность
населения как фактор социально-
экономического развития
общества»**

Начальник Управления защиты прав потребителей

Прусаков О.В.



Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей



Всего поступило обращений граждан на нарушение их прав потребителей в том числе:



Обращения на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли



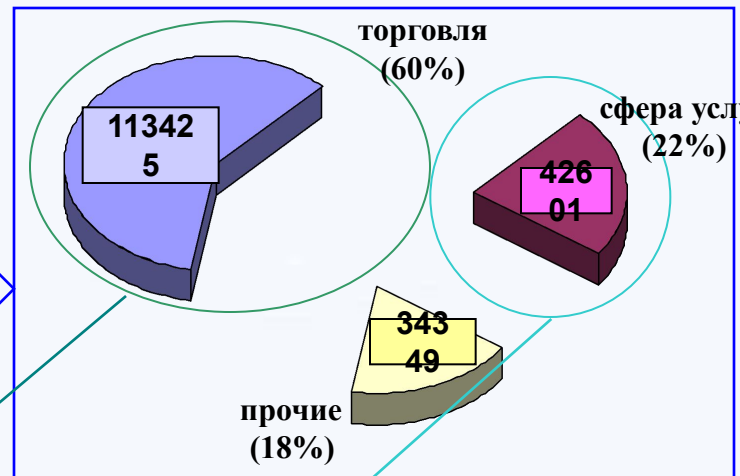
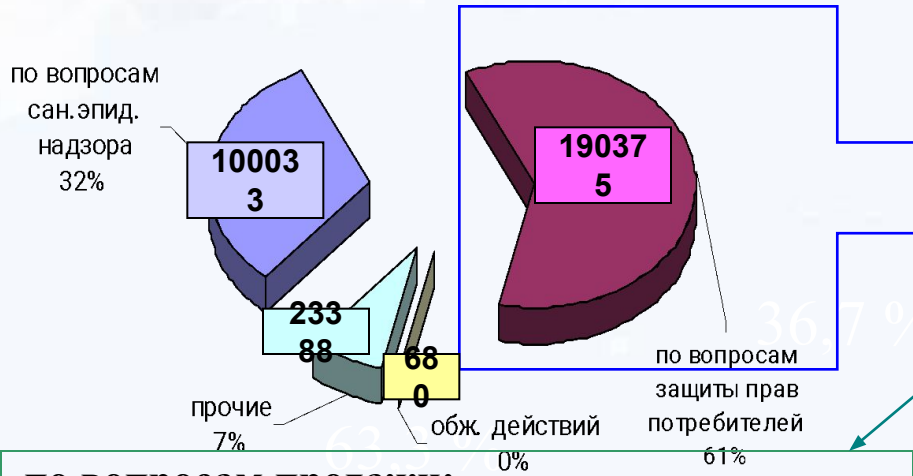
Обращения на нарушения прав потребителей в сфере услуг и прочее



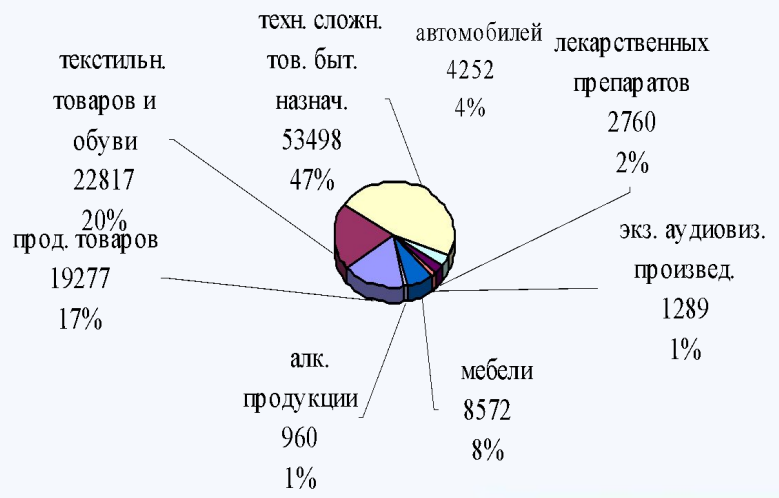
Структура обращений граждан в территориальные органы Роспотребнадзора в 2009 году

по вопросам защиты прав потребителей:

всего – 314 476 обращений (100%), из них:



по вопросам продажи:

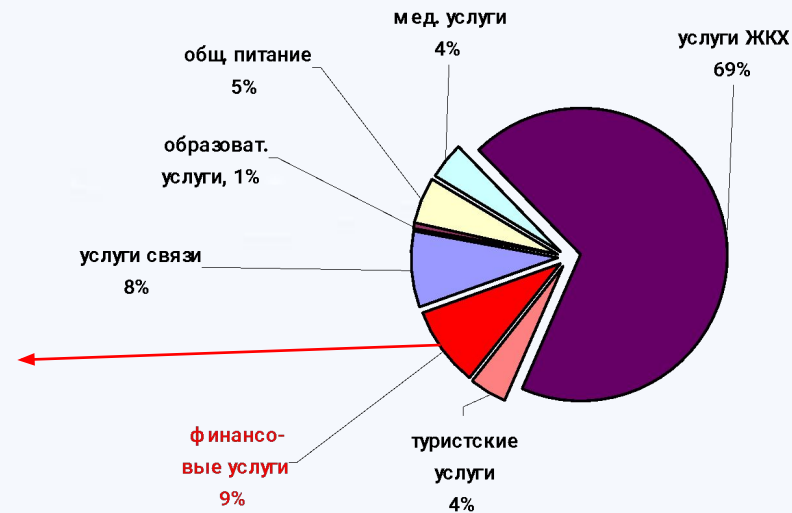
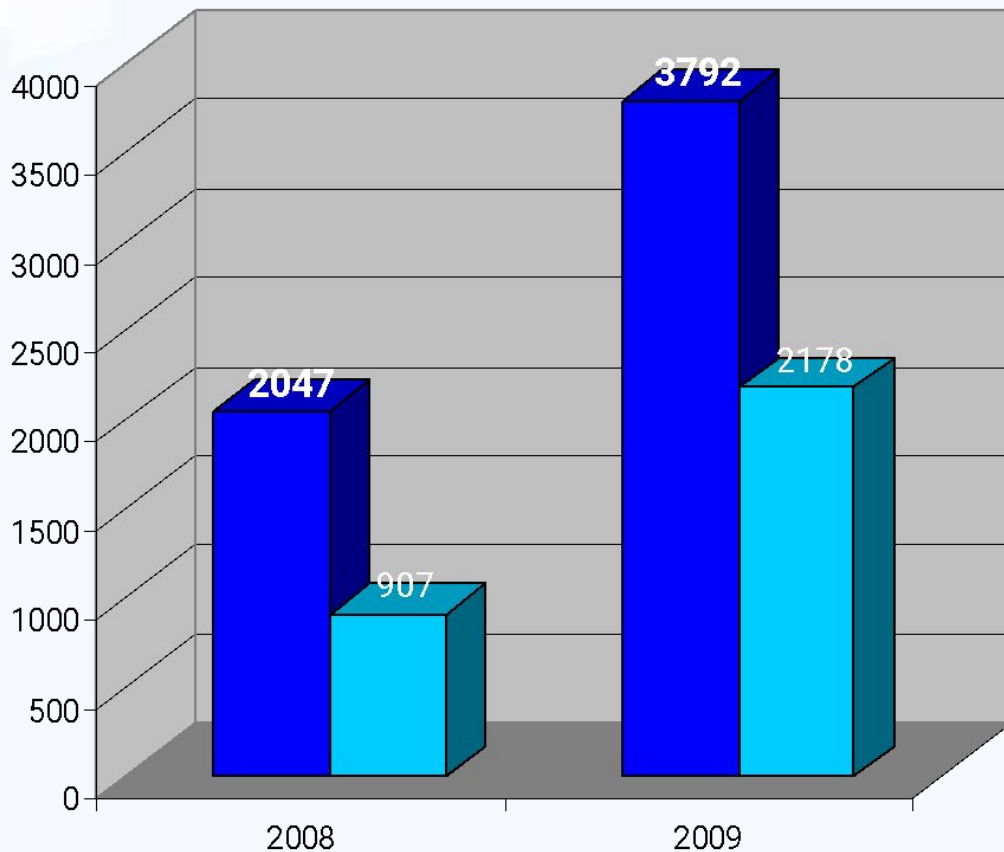


по вопросам оказания услуг:





Количество обращений в сфере предоставления гражданам-потребителям кредитов и оказания им иных финансовых услуг



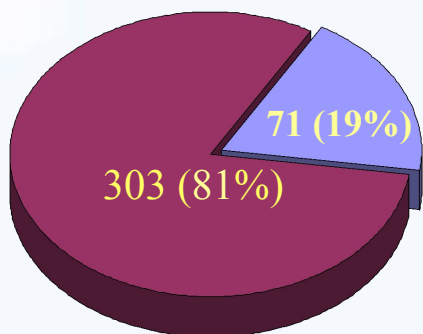
* или 2 % от общего количества обращений

■ Поступило обращений граждан
■ из них письменных

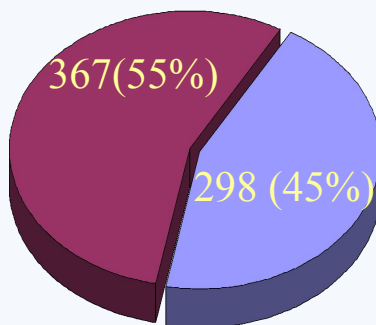


Мероприятия по контролю в отношении кредитных организаций

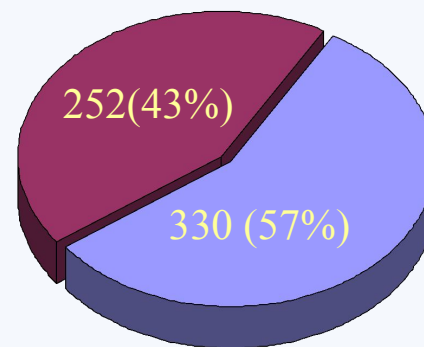
2007 год



2008 год



2009 год



В 2007 году проведено **374 мероприятия** по контролю в отношении кредитных организаций.

Из них:
71 (19%) – плановых
303 (81%) – внеплановых

В 2008 году проведено **665 мероприятий** по контролю в отношении кредитных организаций.

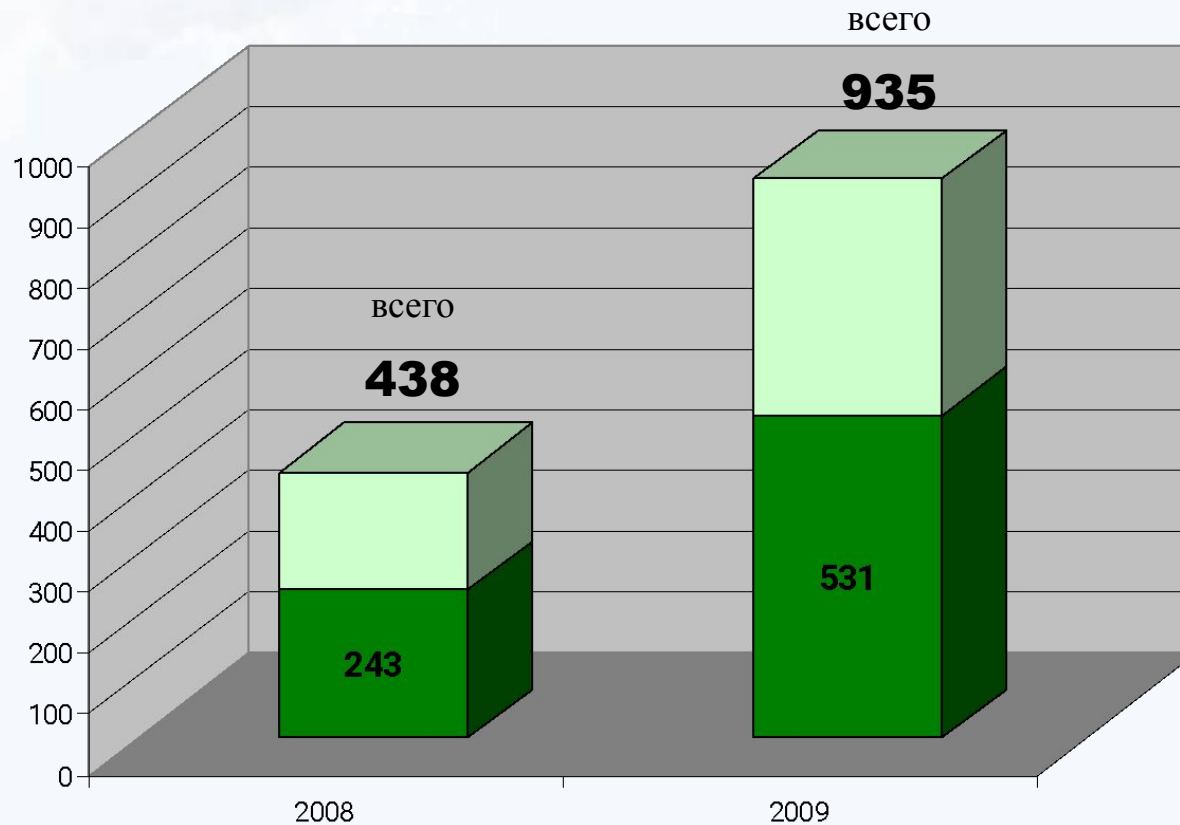
Из них:
298 (45%) – плановых
367 (55%) – внеплановых



В 2009 году проведено **582 мероприятия** по контролю в отношении кредитных организаций.

Из них:
330 (57%) – плановых
252 (43%) – внеплановых



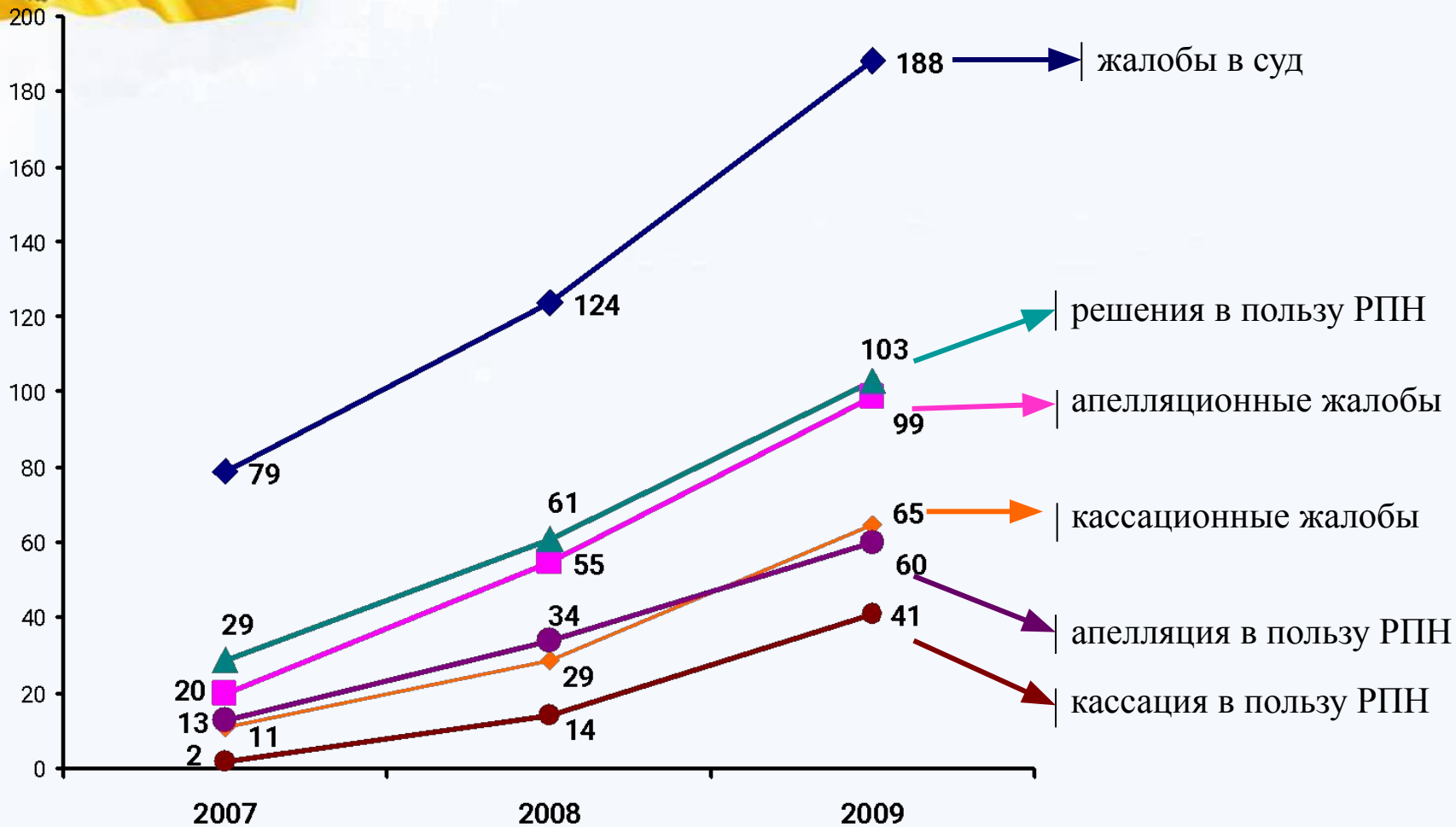
Дано заключений в суде в порядке, установленном ст. 47 ГПК РФ по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг



	2008	2009	рост
 Дано заключений в суде в порядке, установленном ст. 47 ГПК РФ	438	935	88%
 Удовлетворено исков, по которым дано заключение по делу	243	531	118%



Судебная практика результатов обжалования кредитными организациями постановлений о назначении административного наказания территориальными органами Роспотребнадзора



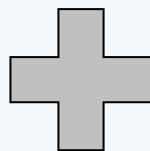
КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР

Гражданский кодекс Российской Федерации

Статья 819. Кредитный договор

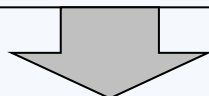
1. По кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется **возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.**

КРЕДИТ
(сумма денежного займа)



ПРОЦЕНТЫ
(плата за кредит)

Проценты = себестоимость услуги
(в т.ч. затраты на ведение бухучета и
иные траты) + прибыль



Структура платы за кредит в виде процентов к сумме кредита и порядок возврата долга императивно определены законом и не подлежат изменению

Подсудность дел о защите прав потребителей

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Статья 421. Свобода договора

4. Условия договора определяются по усмотрению сторон, **кроме случаев**, когда содержание соответствующего **условия предписано законом** или иными правовыми актами.

В случаях, когда условие договора предусмотрено нормой, которая применяется постольку, поскольку соглашением сторон не установлено иное (диспозитивная норма), стороны могут своим соглашением исключить ее применение либо установить условие, отличное от предусмотренного в ней. При отсутствии такого соглашения условие договора определяется диспозитивной нормой.

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации

Статья 29. Подсудность **по выбору истца**

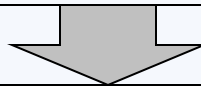
7. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены **по выбору истца** в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.



Свобода договора в отношении условия о территориальной подсудности дел о защите прав потребителей – НЕ ДЕЙСТВУЕТ

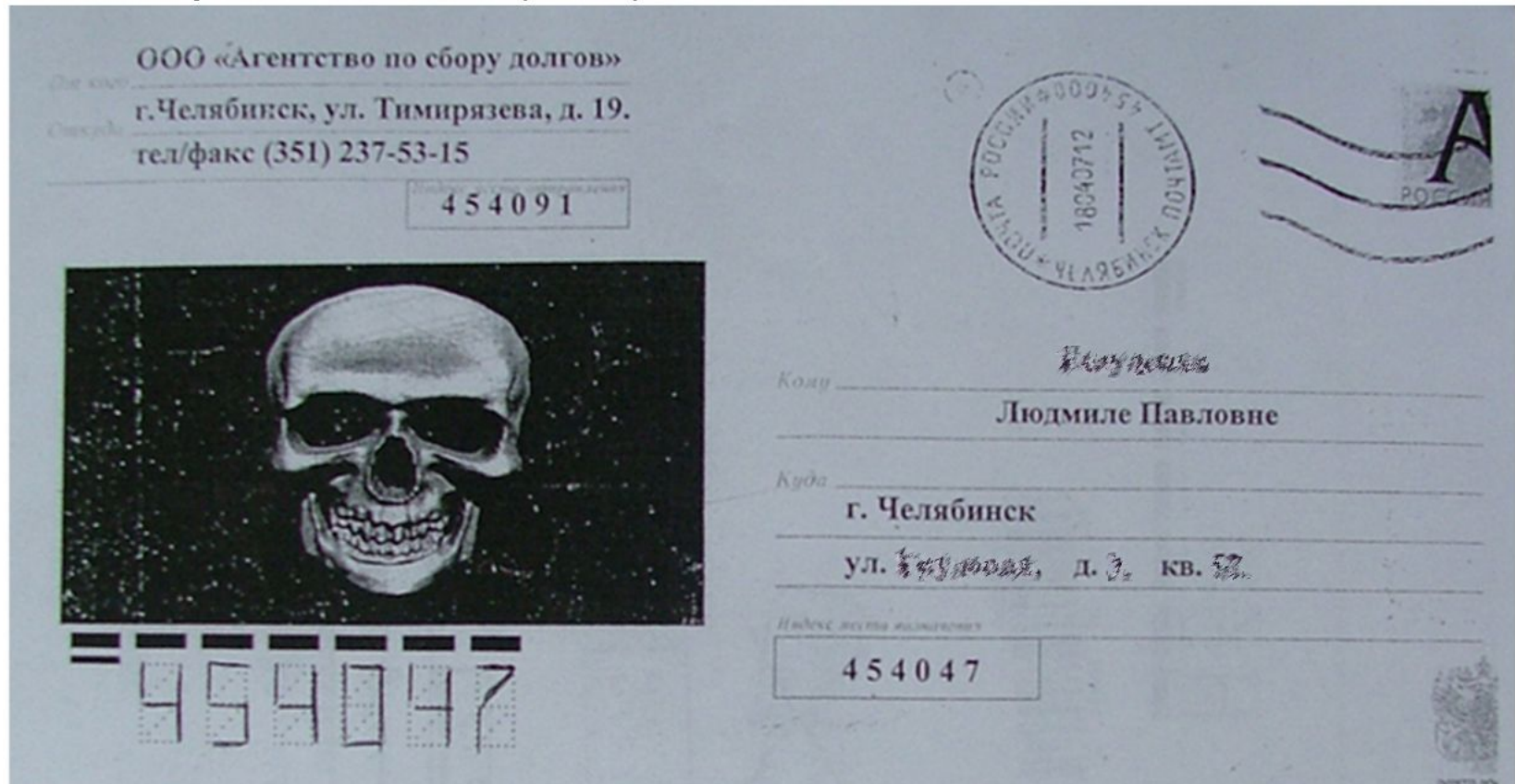


МЕТОДЫ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ



Как мы это делаем?

Грамотное использование норм российского законодательства позволяет создать вокруг заемщиков атмосферу напряженности и неопределенности, что психологически настраивает их на скорейшее погашение долга. Основная идея нашей работы — это постоянное и неотступное внимание к каждому неплательщику на всех стадиях возврата долга. Мы учитываем психологический склад каждого должника и на основе это применяем наиболее оптимальную систему воздействия на него.





Благодарю за внимание!