

## ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАК СТОРОНА ПРАВООТНОШЕНИЙ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

*Митяй Е. Д.*

*Институт экономики и права (филиал) ОУП ВПО «Академия труда и социальных отношений», г. Севастополь, Украина*

В настоящей статье рассматриваются правовое положение потребителей финансовых услуг в целом, и прав заемщиков по договорам потребительского кредитования в частности, а также особенности защиты их прав и законных интересов во взаимоотношениях с финансовыми организациями в современных условиях.

**Ключевые слова:** потребители, финансовые услуги, финансовые организации, потребительское кредитование

Активное развитие отношений в сфере защиты прав потребителей, происходящее в настоящее время, сформировало потребность в научном осмыслении этого правового явления, определении его истоков, правовой природы, места в украинской правовой системе, обозначении перспектив дальнейшего развития. Одновременно возникла необходимость изучения практики применения потребительского законодательства (законодательства о защите прав потребителей) и изданных в соответствии с ним иных правовых актов, выявления их пробелов и, как следствие этого, необходимость наметить пути дальнейшего совершенствования, повышения эффективности правового регулирования потребительских отношений.

При этом одним из наиболее неурегулированных аспектов потребительских правоотношений в настоящее время продолжают оставаться отношения потребителей с субъектами предпринимательской деятельности, оказывающими финансовые услуги в целом, и услуги по потребительскому кредитованию – в частности.

Следует отметить, что проблемы материально-правовых гарантий защиты прав потребителей рассматривались такими учеными как Иваненко Л. Н. (в диссертации «Гражданско-правовое обеспечение прав потребителей на надлежащее качество товара» (1998 г.) [1]), Косинов С. А. (в диссертации «Теоретические проблемы защиты прав потребителей в Украине по договору купли-продажи» (1999 г.) [2]), Письменная А. П. (в диссертации «Правоотношения, возникающие в связи с нарушением прав потребителей вследствие недостатков товаров, работ (услуг)» (2006 г.) [3]); Осетинская Г. А. (в монографии «Защита прав потребителей: проблемы развития законодательства Украины» (2002 г.) [4]), а также в диссертации «Гражданско-правовая защита прав потребителей по законодательству Украины» (2006 г.) [5]); Рябченко Ю. Ю. (в диссертации «Судебная защита прав потребителей» (2009 г.) [6]).

Однако указанные работы не рассматривали особенностей правового статуса потребителей в процессе использования финансовых услуг. Следует полагать, что увеличение количества участников рынка финансовых услуг за счет значительного

количества физических лиц требует проведения специального исследования особенностей правового статуса потребителей финансовых услуг.

Вместе с тем, как международные документы, так и документы Европейского Союза уделяют существенное внимание защите прав потребителей финансовых услуг.

Так, Хартия защиты потребителей от 17 мая 1973 г. (Резолюция № 543) [7] (далее – Хартия защиты потребителей), определяя потребителя как: «... физическое или юридическое лицо, которое пользуется товарами или услугами в личных целях». Следует особо отметить, что данным документом в качестве потребителя признаются не только физические, но и юридические лица, которые приобретают товары и услуги в целях личного потребления.

При этом Хартия защиты потребителей, в частности, предусматривает, что предоставление товаров или услуг, в том числе в финансовой области, не должно осуществляться за счет прямого или косвенного обмана потребителя.

Как известно, понятие «потребитель» в его соответствующем значении впервые нашло адекватное законодательное закрепление в Законе «О защите прав потребителей» [8] (далее – Закон о защите прав потребителей), устанавливающим, что данный закон регулирует отношения между потребителями товаров, работ, услуг и производителями и продавцами товаров, исполнителями работ и исполнителями услуг разных форм собственности.

В соответствии с п. 22 ст. 1 Закона о защите прав потребителей потребителем является физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать продукцию для личных потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или выполнением долгов наемного работника.

Представляется, что определение понятия «потребитель», закрепленное Хартией защиты потребителей и включающее в себя как физических, так и юридических лиц, которое использующих товары или услуги в личных целях позволяет защитить от недобросовестной деятельности как производителей товаров, так и продавцов более широкий круг субъектов. Что в свою очередь может способствовать повышению качества реализуемых товаров, работ, услуг.

В связи с чем, представляется целесообразным изложить п. 22 ст. 1 Закона о защите прав потребителей в следующей редакции: «потребитель – это физическое или юридическое лицо, которое имеет намерение приобрести или заказать либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли».

Поскольку потребительские договоры как разновидность гражданско-правовых договоров – «договоров с участием потребителей», отличаются изначальным неравенством сторон, то данная обособленная группа договоров требует специальной гражданско-правовой регламентации возникающих на их основе отношений, особого правового регулирования, достигаемого нормами потребительского права.

Правовой статус – комплексная, интеграционная категория, отражающая взаимоотношения личности и общества, гражданина и государства, индивида и коллектива, другие социальные связи. [9]

Разделом II Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 16 апреля 1985 г. №39/248 [10] установлены общие принципы защиты прав потребителей, включающие в себя шесть «законных нужд потребителей», на удовлетворение которых направлены руководящие принципы:

- а) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;
- б) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;
- в) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара;
- г) просвещение потребителей;
- д) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;
- е) свобода создавать потребительские и другие соответствующие организации и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

Исходя из указанных принципов, можно выделить следующие группы прав потребителей:

- право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров;
- право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);
- право на защиту прав при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.

В свою очередь, в Украине в современных условиях совершенствование юридических средств и форм защиты прав потребителей выступает одним из приоритетных направлений деятельности государства.

Так, с целью защиты уменьшения негативного воздействия финансового кризиса на потребителей как наиболее уязвимой стороны в договорах о предоставлении финансовых услуг в целом, и договоров потребительского кредитования в частности, Национальным Банком Украины как специально уполномоченным органом государственного управления в сфере банковской деятельности было принято Постановление Правления «Об отдельных вопросах деятельности банков» [11], ч. 3 которого банкам было рекомендовано пересмотреть в сторону уменьшения процентные ставки по кредитам, предоставленным в иностранной валюте с учетом качества состояния обслуживания заемщиками задолженности по основному долгу и по процентам/комиссиям по нему, а также состояния доходности банка с целью снижения рисков неисполнения заемщиками своих обязательств по таким кредитам. Однако, данная рекомендация банками выполнена не была.

Законом «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины относительно запрета банкам изменять условия договора банковского вклада и кредитного договора в одностороннем порядке» [12] (далее – ЗУ № 661) государство внесло изменения в ст. 1056, 1061 ГК Украины и в ст. 55 Закон «О банках и банковской деятельности» [13] (далее – Закон Украины «О банках...») согласно внесенным

изменениям банкам было запрещено повышать проценты по кредиту в одностороннем порядке, а условие договора о наличии такого права у банка ничтожно.

К сожалению, указанные изменения, внесенные в законодательство, не привели к серьезному улучшению положения потребителей финансовых услуг.

Более того, в декабре 2010г. должностными лицами Верховного Суда Украины было подготовлено Обобщение судебной практики рассмотрения гражданских дел, которые возникают из кредитных правоотношений (2009-2010 гг.), утвержденное, и данное обстоятельство вызывает серьезную тревогу, судьями Судебной палаты по гражданским делам Верховного Суда Украины [14] (далее – Обобщение судебной практики). Несмотря на то, что данный документ не был опубликован в официальных источниках опубликования, однако содержащиеся в нем выводы в настоящее время используются судами как предписание обязательное к исполнению.

Так, при рассмотрении исков заемщиков по договорам потребительского кредитования к банкам, судам было предписано при рассмотрении таких исков исходить из того, что: «... применение Закона Украины «О защите прав потребителей» к спорам, возникающим из кредитных правоотношений, возможно в том случае, если предметом и основанием иска является вопрос предоставления информации потребителю об условиях получения кредита, типа процентной ставки, валютные риски, процедура исполнения договора и т.д., предшествующие заключению договора. После заключения договора между сторонами возникают кредитные правоотношения, поэтому до споров по выполнению этого договора этот закон не может применяться, а применению подлежит специальное законодательство в системе кредитования.»

Кроме того, указанным Обобщением судебной практики судам было предписано при рассмотрении вопросов о законности изменения процентной ставки исходить из того, что: «... если стороны достигли договоренности в соответствии с положениями статей 207, 640 ГК и заключили кредитный договор, в котором предусмотрели условия повышения процентной ставки, то они должны выполняться, а момент достижения договоренности считается наступившим. То есть сначала происходит изменение процентной ставки, а затем направляется уведомление об этом.

Итак, если кредитный договор был заключен до 10 января 2009 г., (то есть до вступления в силу ЗУ № 661), и в нем стороны достигли договоренности о том, что банк имеет право в одностороннем порядке изменить процентные ставки, то это уже договоренности сторон. Если банком принято такое решение до 10 января 2009 г. (при подтверждении этого юридического факта соответствующими доказательствами), а заемщик получил уведомление после этой даты, то это является лишь механизмом выполнения этой договоренности. В этом случае важен определенный договором механизм выполнения этой договоренности: получение новостей и, соответственно, принятия предложения заемщиком, или заключения путем подписания дополнительного соглашения относительно повышения процентной ставки.

В любом случае все указанные выше обстоятельства (подписание дополнительного соглашения о смене процентной ставки, сообщение об этом должника, поведение сторон после изменения процентной ставки) должны учитываться судом в совокупности, но определяющим при решении вопроса о правомерности такого измене-

ния в контексте Закона № 661 является именно дата решения об изменении ставки банком (а именно 10 января 2009 г.).».

Однако по содержанию Директивы 2008/48/ЕС Европейского Парламента и Совета от 23 апреля 2008 года о кредитные соглашения для потребителей [15] важным для обеспечения доверия потребителей является предложение рынком достаточной степени их защиты. При этом данной Директивой соответствующие права потребителей регламентируются как на доконтрактной стадии, так и на стадии выполнения кредитного соглашения.

Следует указать, что в настоящее время Конституционным Судом Украины было принято решение, которое должно в корне изменить судебную практику, ставшую оружием в руках банков, ухудшающих и без того тяжелое финансовое положение заемщиков. Так, абз. 7, 8 п. 3.4. Решения Конституционного Суда Украины от 10 ноября 2011г. по делу № 1-26/2011 (№ 15-рп/2011) по конституционному обращению гражданина Степаненко А. Н. об официальном толковании положений пункта 23 статьи 1, абзаца второго части четвертой пункта 2 части седьмой статьи 11, части восьмой статьи 18, части третьей статьи 22 Закона Украины «О защите прав потребителей» от 12 мая 1991 года № 1023-ХІІ с последующими изменениями во взаимосвязи с положениями части четвертой статьи 42 Конституции Украины в связи с наличием неоднозначного применения указанных положений Закона судами общей юрисдикции и органами исполнительной власти»[16] (далее – Решение КСУ от 10.11.2011г.) установлено, что: «Положение частей четвертой – одиннадцатой статьи 11 Закона предусматривают такие права потребителя, которые по своему содержанию возможно реализовать только при выполнении договора потребительского кредита.

Права потребителей на стадии исполнения кредитного договора предусматриваются также положениями статье 1056<sup>1</sup> Кодекса, части четвертой статьи 55 Закона о банках, части второй статьи 6 Закона о финансовых услугах, согласно которым банкам запрещается в одностороннем порядке изменять условия заключенных с клиентами договоров, в частности увеличивать размер процентной ставки по кредитным договорам, за исключением случаев, установленных законом.».

Более того, п. 1 резолютивной части Решения КСУ от 10.11.2011г.): «В аспекте конституционного обращения положения пунктов 22, 23 статьи 1, статьи 11 Закона Украины «О защите прав потребителей» от 12 мая 1991 года № 1023-ХІІ с последующими изменениями во взаимосвязи с положениями части четвертой статьи 42 Конституции Украины следует понимать так, что их действие распространяется на правоотношения между кредитором и заемщиком (потребителем) по договору о предоставлении кредита, возникающих как при заключении, так и исполнения такого договора.».

Таким образом, с целью недопущения банками игнорирования положений вышеуказанных законов было бы целесообразно Национальному Банку Украины принять постановление о приведении кредитных договоров, заключенных с клиентами, в соответствие с нормами ГК Украины и Закона Украины «О банках...» в течение разумного срока, но не более шести месяцев. При этом следует установить ответственность банков за невыполнение данного указания как в виде штрафа в размере

от 0,1% от общей суммы кредитов по договорам, не приведенным в соответствие с требованиями закона, так и в виде права отзыва лицензии на осуществление кредитных операций.

Кроме того, представляется целесообразным закрепить норму, позволяющую снижать размер ежемесячных процентов до приемлемого уровня, с учетом финансового состояния заемщика, и не применять штрафные санкции по заявлению заемщика, если дальнейшее выполнение договора на первоначально согласованных условиях будет свидетельствовать о нарушении одного из принципов гражданско-правовых отношений, закрепленных в статье 6 ГК, – принципа справедливости.

#### Список литературы

1. Іваненко Л. М. Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Л. М. Іваненко. – К., 1998. – 197 с.
2. Косинов С. А. Теоретические проблемы защиты прав потребителей в Украине по договору купли-продажи : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне прао і цивільний процес; сімейне право; міжнародне праватне право» / С. А. Косинов. – Х., 1999. – 154 с.
3. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / О. П. Письменна. – О., 2007. – 200 с.
4. Осетинська Г.А. Захист прав споживачів: проблеми розвитку законодавства України / Г. А. Осетинська. – К. : Ін-т законодавчих передбачень та правової експертизи НДІ приватного права і підприємництва, 2002. – 128 с.
5. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Г. А. Осетинська. – К., 2006. – 202 с.
6. Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів : дис. ... канд. юрид. наук, спец.: 12.00.03 / Ю. Ю. Рябченко. – К., 2009. – 200 с.
7. Хартия защиты потребителей, принятая 25-й сессией консультативной ассамблеи Европейского союза 17 мая 1973 г. (Резолюция № 543) Assembly debate on 17 May 1973 (see Doc. 3280, report of the Committee on Economic Affairs and Development) / Сайт Парламентской Ассамблеи РАСЕ. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
<http://assembly.coe.int/Main.asp?link=/Documents/AdoptedText/ta73/ERES543.htm>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ // ВВР. – 1991. – № 30. – Ст.379.
9. Проблемы общей теории права и государства: [Учебник для вузов] / [Под общ. ред. В. С. Нерсесянца]. – М. : Норма, 2004. – С. 225.
10. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 16 апреля 1985 г. № 39/248 // Коммерческий вестник. – 1989. – № 7. – С. 10-12; № 8. – С. 9-11.
11. Постанова Правління Національного банку України «Про окремі питання діяльності банків» від 4 грудня 2008 року № 413 // Бізнес-Бухгалтерія-Право. Податки. Консультації. – 2008. – № 50. – Ст. 16.
12. Закон Украины «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины относительно запрета банкам изменять условия договора банковского вклада и кредитного договора в одностороннем порядке» от 12 декабря 2008 г. № 661-VI //Ведомости Верховной Рады Украины. – 2009. – № 15. – Ст.190.
13. Закон Украины «О банках и банковской деятельности» от 7 декабря 2000 г. № 2121-III // Ведомости Верховной Рады Украины. – 2001. – № 5. – Ст. 30.
14. Узагальнення судової практики розгляду цивільних справ, які виникають з кредитних правовідносин (2009-2010 рр.) (підготовлене суддею Верховного Суду України Луспеником Д. Д. та головним консультантом відділу узагальнення судової практики управління вивчення та узагальнення судо-

вої практики Мельник З. П) // Інформаційний сервер Верховного Суду України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу:

<http://www.scourt.gov.ua/clients/vs.nsf/0/F7B77DDB0B200007C22577F200512993?OpenDocument&CollapseView&RestrictToCategory=F7B77DDB0B200007C22577F200512993&Count=500&>

15. Директива 2008/48/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 23 квітня 2008 року про кредитні угоди для споживачів і про скасування Директиви Ради 87/102/ЄС // ОВ L 133/66 22.5.2008.

16. Рішення Конституційного Суду України про конституційне звернення громадянина Степаненко А.Н. про офіційне трактування положень пункту 23 статті 1, абзацу другої частини четвертої пункту 2 частини сьомої статті 11, частин восьмої статті 18, частин третьої статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ з наступними змінами в зв'язку з положеннями частин четвертої статті 42 Конституції України в зв'язку з наявністю неоднозначного застосування вказаних положень Закону судами загальної юрисдикції і органами виконавчої влади.» від 10 листопада 2011г. по справі № 1-26/2011 (№ 15-рп/2011) // Інформаційний сервер Конституційного Суду України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу:

[http://www.ccu.gov.ua/uk/search/results?Submit.x=1&Submit.y=1&searchForum=1&searchPublishing=1&search\\_param=%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%BC](http://www.ccu.gov.ua/uk/search/results?Submit.x=1&Submit.y=1&searchForum=1&searchPublishing=1&search_param=%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%BC)

**Митяй О. Д. Споживачі фінансових послуг як сторона правовідносин / О. Д. Митяй** // Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Серія : Юридическі науки. – 2011. – Т. 24 (63). № 2. 2011. – С. 359-365.

У цій статті розглядаються правові становища споживачів фінансових послуг в цілому, і правозначників за договорами споживчого кредитування зокрема, а також особливості захисту їх прав та законних інтересів у взаємовідносинах з фінансовими організаціями в сучасних умовах.

**Ключові слова:** споживачі, фінансові послуги, фінансові організації, споживче кредитування

**Mityay E. Consumers of financial services as a party to legal relation / E. Mityay** // Scientific Notes of Tavrida National V. I. Vernadsky University. – Series : Juridical sciences. – 2011. – Vol. 24 (63). № 2. 2011. – P. 359-365.

The article deals with the issues of the legal position of the finance service of the borrowers being contracted and credited in particular; the peculiarities of the protection their legal interests in interrelation with the finance organization under nowadays conditions.

**Keywords:** consumers, financial service, finance organization, consumer crediting

*Поступила в редакцію 11.11.2011 г.*