

### **Защита прав потребителей: банк не выдает экземпляр кредитного договора.**

Согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ. Тем самым Законом РФ "О защите прав потребителей" установлена обязанность банка предоставления потребителям полной информации о банковских услугах.

Таким образом, невыдача кредитного договора на руки нарушает право потребителя на информацию о банковской услуге. Защитить свое право потребитель может путем подачи в суд иска об обязанности банка выдать экземпляр кредитного договора.

Необходимо направить в банк претензию, укажите, что поскольку вы являетесь потребителем банковских услуг, в силу ст. 10 Закона "О защите прав потребителей" истребуемая информация и копии должны быть предоставлены бесплатно. Получите официальный ответ, если он вас не устроит, то жалоба в ЦБ РФ.

Кредитный договор и любые изменения его условий должны быть подписаны собственноручной или электронной подписью заемщика. Использование других способов подтверждения согласия гражданина – в том числе конклюдентных действий или телефонного звонка – с условиями договора недопустимо. Соответствующее разъяснение содержится в информационном письме Банка России от 3 февраля 2022 г. № ИН-02-59/6, подготовленном в целях формирования единообразной практики согласования с заемщиками индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа). В качестве обоснования позиции регулятор ссылается на следующие положения законодательства: ст. 808 и ст. 820 Гражданского кодекса – содержится требование об обязательной письменной форме договора займа, а также кредитного договора; ч. 9 ст. 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" – устанавливается, что получаемые кредитором от заемщика индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) должны быть подписаны последним;

ч. 14 ст. 7 Закон № 353-ФЗ – закреплена возможность подписания заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) также с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность заемщику в соответствии с требованиями федеральных законов.

При заключении кредитного договора электронная подпись имеет равную с собственноручной силу.

В п. 14 ст. 7 предусмотрено, что документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с настоящей статьей, включая индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) и заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), могут быть подписаны сторонами с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети "Интернет".

Порядок подписания договора потребительского кредита (займа) с использованием аналога собственноручной подписи включает следующие действия:

- заемщик при оформлении документа получает одноразовый код в sms-сообщении;
- заемщик вводит полученный в sms-сообщении код;
- в случае если код совпадает с кодом, отправленным документ считается подписанным.

Введением ключа в соответствующее поле заемщик подтверждает, что согласен с условиями договора, т.к. данное действие означает личную подпись.

Напоминаем, что согласно ч. 6 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" договор потребительского займа считается заключенным с момента передачи заемщику денежных средств.

**Консультационный пункт по защите прав потребителей  
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»  
в Советском районе, г.Советск Кировской области ул. Кирова  
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31\_urist@sanepid.ru**