Ведомственный стандарт «Особенности кредитных банковских карт» (проект с учетом актуализации и практического использования)

**Термины и определения**

Договор банковского счета – соглашение, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету;

Кредитная организация – эмитент, который осуществляет расчеты по операциям с расчетными (дебетовыми) картами, кредитными картами, предоплаченными картами с учетом требований валютного законодательства Российской Федерации и Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием, утвержденного Центральным банком Российской Федерации от 24.12.2004 № 266-П;

Кредитная карта – электронное средство платежа, которое используется для совершения держателем карты операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора;

Кредитный договор – договор, по которому 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 за нее;

Овердрафт – кредит, предоставленный кредитной организацией-эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств. Кредит по овердрафту оговаривается при открытии счета и не может превышать фиксированную сумму;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

**Разъяснение положений законодательства**

Согласно «Положению об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», утвержденному Банком России 24.12.2004 № 266-П (далее – Положение № 266-П) кредитная карта предназначена для осуществления расчетов исключительно за счёт денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Как следует из статьи 3 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», денежные средства могут предоставляться кредитором заемщику с использованием электронных средств платежа. В этой связи кредитная карта аналогична потребительскому кредиту.

Клиент банка совершает операции с использованием кредитных карт по банковскому счету, открытому на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием кредитных карт, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Следует отметить, что кредитные карты следует отличать от дебетовых карт с разрешенным овердрафтом, которые в российской практике зачастую также называются «кредитными». Дебетовые карты с разрешенным овердрафтом предполагают использование клиентом денежных средств кредитной организации-эмитента при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств клиента. Иными словами, дебетовая карта с разрешенным овердрафтом позволяет осуществлять платежи как за счет средств держателя карты, размещенных на банковском счете, так и за счет кредита, предоставляемого банком в случае недостатка средств на счете. При этом кредит держателю карты предоставляется только в случае осуществления платежей с ее использованием и недостатка средств на счете клиента для их оплаты.

В российской практике наиболее часто встречаются кредитные карты с льготным периодом кредитования (grace period), то есть периодом, в течение которого банк не будет начислять проценты за пользование кредитом. Обычно льготный период составляет 30-50 дней.

Следует обратить внимание на то, что льготный период может начинаться не с момента совершения траты по карте, а с момента получения потребителем кредитной карты. Кроме того, льготный период, как правило, действует только при безналичных расчетах. При обналичивании денежных средств с кредитной карты через банкомат льготный период не применяется, и проценты за пользование кредитом начинают начисляться с момента списания денежных средств со счета.

Помимо процентной ставки заемщик, использующий кредитную карту, может оплачивать еще ряд дополнительных расходов. Важно отметить, что до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой в соответствии со статьей 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Следует отметить, что на граждан, использующих кредитные карты исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и изданных в соответствии с ним иных правовых актов.

Предоставление и обслуживание карты не является самостоятельным видом банковских операций, так как карта является средством совершения операций ее держателем в рамках договора банковского счета. Установление дополнительных платежей по кредитному договору (комиссии за предоставление и обслуживание карты, за предоставление и обслуживание при ее перевыпуске), не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей.

В соответствии с п.п. 2 и 3 ст. 434 ГК РФ договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном п. 3 ст. 438 ГК РФ.

В этой связи потребитель может получить кредитную карту по почте без предварительного согласия на получение. Как правило, банки рассылают два основных вида кредитных карт – универсальную (неперсонифицированную) кредитную карту и именную кредитную карту. Часто информация об условиях предоставления кредита с использованием кредитной карты, присланной по почте, носит формальный характер.

Направление карты и ПИН простым почтовым отправлением не исключает получение карты и ПИН третьими лицами, что нарушает установленное ст. 7 Закона о защите прав потребителей право потребителя на безопасность услуги, учитывая, что направляющий карту банк фактически избавлен от ответственности за действия третьих лиц, в том числе, Почты России. Кроме того, создается опасность для потребителя в случае неполучения им карты и/или ПИН (в результате неправомерных действий третьих лиц или задержки доставки почты) просрочить график погашения задолженности, что также приведет к неблагоприятным последствиям для потребителя.

В этой связи можно сделать вывод о нарушении условиями кредитного договора, предусматривающими направление банковской карты и ПИН простым почтовым отправлением, требований ст. 7 Закона о защите прав потребителей.

Также следует отметить, что условие об оплате комиссии за предоставление и обслуживание карты даже до времени ее фактического получения и использования противоречат ст. 37 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой оплате подлежат только оказанные услуги.

С целью отказаться от полученной без предварительного согласия кредитной карты или ранее используемой кредитной карты потребителю следует обратиться в отделение банка с паспортом, кредитной картой и заявлением об отказе от полученной карты. После отказа от карты банк оформляет подтверждение о закрытии ссудного счета, ранее оформленного на имя потребителя.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при использовании кредитных банковских карт и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

*Банк присылает по почте кредитную карту без согласия потребителя*

Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» не содержит прямого запрета на почтовую рассылку кредитных карт. Однако в ст. 8 указанного Закона отмечается, что при выдаче потребительского кредита с использованием электронного средства платежа оно должно быть передано заемщику кредитором по месту нахождения кредитора (его структурного подразделения), а при наличии отдельного согласия в письменной форме заемщика - по адресу, указанному заемщиком при заключении договора потребительского кредита, способом, позволяющим однозначно установить, что электронное средство платежа было получено заемщиком лично либо его представителем, имеющим на это право. Передача и использование электронного средства платежа заемщиком допускаются только после проведения кредитором идентификации клиента в соответствии с требованиями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 ГК РФ.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации 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.

Согласно статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк предоставляет неполную/недостоверную информацию о льготном периоде и порядке начисления процентов*

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации 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.

Кроме того, в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», срок возврата потребительского кредита (займа); процентная ставка и порядок ее определения, количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей и другие условия относятся к индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа), т.е. согласовываются кредитором и заемщиком в индивидуальном порядке.

Согласно статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк начисляет проценты на не активированную карту*

В соответствии со статьей 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной.

Согласно статье 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Письменная форма договора считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 ГК РФ.

Согласно пункту 1 статьи 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных нормативных актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте (пункт 3 статьи 438 ГК РФ).

В случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации 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.

Таким образом, потребителю при заключении договора об использовании кредитной банковской карты должна быть предоставлена вся необходимая информация об услуге, в том числе информация об условиях активации карты.

Следует отметить, что активация полученной по почте кредитной карты может осуществляться разными способами, в том числе посредством уведомления банка по телефону, осуществления платежа и т.п. Однако активация может произойти и при просмотре баланса счета с помощью банкомата. В этой связи не следует проводить с кредитной картой какие-либо манипуляции во избежание её ненамеренной активации.

Согласно статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк изменяет условия договора без уведомления потребителя (продолжительность льготного периода, величина процентов, сумма кредитного лимита по карте)*

Согласно статье 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» изменение индивидуальных условий и общих условий договора потребительского кредита (займа) осуществляется с соблюдением требований, установленных данным законом.

В частности, кредитор вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа), уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита (займа) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа).

При этом кредитор в порядке, установленном договором потребительского кредита (займа), обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита (займа), а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

*Банк не предоставляет информацию о том, как «закрыть» кредитную карту*

В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно пункту 2 статьи 732 ГК РФ и статье 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю при заключении договора не была предоставлена необходимая информация об услуге, потребитель вправе требовать расторжения заключенного договора и возмещения причиненных ему убытков. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель при нарушении его прав вправе требовать об исполнителя компенсации морального вреда.

*Банк взимает комиссию за перевыпуск кредитной карты*

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» до потребителя должна быть доведена полная стоимость потребительского кредита, в расчет которой включается, в частности, плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа при заключении и исполнении договора потребительского кредита (займа). При этом в случае предоставления потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) не включаются плата заемщика за осуществление операций в валюте, отличной от валюты, предусмотренной договором (валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем), плата за приостановление операций, осуществляемых с использованием электронного средства платежа, и иные расходы заемщика, связанные с использованием электронного средства платежа.

Согласно статье 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

**Документы для обоснования законности требований потребителя**

Договор об использовании банковской карты;

Договор об открытии банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении

требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя.

**Судебная практика**

*Арбитражные суды:*

Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2018 № 08АП-17392/2017 по делу № А46-14313/2017 (Решение Арбитражного суда Омской области от 27.11.2017 по делу № А46-14313/2017);

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 12.04.2017 № 06АП-1229/2017 по делу № А04-9478/2016 (Решение Арбитражного суда Амурской области от 01.02.2017 по делу № А04-9478/2016);

Постановление Арбитражного суда Центрального округа от 16.02.2017 № Ф10-175/2017 по делу № А68-4438/2016 (Решение Арбитражного суда Тульской области от 14.09.2016 и постановление Двадцатого арбитражного апелляционного суда от 09.11.2016 по делу № А68-4438/2016);

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 10.02.2017 № Ф04-7120/2017 по делу № А46-10088/2016 (Постановление от 02.11.2016 Восьмого арбитражного апелляционного суда по делу № А46-10088/2016 Арбитражного суда Омской области);

Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 08.02.2017 № 02АП-10646/2016 по делу № А31-8113/2016 (Решение Арбитражного суда Костромской области от 02.11.2016 по делу № А31-8113/2016);

Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 13.12.2016 № Ф01-5465/2016 по делу № А29-12390/2015 (Решение Арбитражного суда Республики Коми от 14.03.2016 и постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 30.06.2016 по делу № А29-12390/2015);

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 19.10.2016 по делу № А33-9384/2016 (Решение Арбитражного суда Красноярского края от 06 июля 2016 года по делу № А33-9384/2016);

Постановление Верховного Суда РФ от 10.11.2015 № 306-АД15-11709 по делу № А12-42705/2014 (Решение Арбитражного суда Волгоградской области от 26.01.2015 по делу № А12-42705/2014, постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.03.2015);

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 12.02.2015 № Ф09-3/15 по делу № А34-3192/2014 (Решение Арбитражного суда Курганской области от 19.08.2014 по делу № А34-3192/2014 и постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 06.11.2014);

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 27.01.2015 № Ф03-6219/2014 по делу № А04-3916/2014 (Решение от 05.08.2014, постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 17.10.2014 по делу № А04-3916/2014 Арбитражного суда Амурской области);

Решение Арбитражного суда Красноярского края от 12.05.2014 по делу № А33-4458/2014 (Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 8.07.2014 по делу № А33-4458/2014);

Решение Арбитражного суда Тульской области от 22.11.2013 по делу № А68-6319/2013 (Постановление Двадцатого арбитражного апелляционного суда от 5.02.2014 по делу №А68-6319/2013);

 Решение Арбитражного суда Самарской области от 30.10.2013 по делу № А55-18688/2013 (Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 27.01.2014 по делу № А55-18688/2013);

Решение Арбитражного суда Нижегородской области от 07.10.2013 по делу № А43-16899/2013 (Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 30.01.2014 по делу № А43-16899/2013);

Решение Арбитражного суда Костромской области от 20.08.2013 по делу № А31-6383/2013 (Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 7.02.2014 по делу № А31-6383/2013, Постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 11.11.2013 по делу № А31-6383/2013);

Решение Арбитражного суда Нижегородской области от 12.03.2013 (Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 31.05.2013 по делу №А43-29457/2012, Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 07.10.2013 по делу №А43-29457/2012);

Решение Арбитражного суда Тюменской области от 05.12.2012 №А70-8571/2012 (постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 07.02.2013 по делу №А70-8571/2012, Постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 15.05.2013 по делу №А70-8571/2012);

Решение Арбитражного суда Свердловской области от 26.01.2011 по делу №А60-37006/2010 (Постановление ФАС Уральского округа от 03.08.2011 №Ф09-4572/11);

Решение Арбитражного суда Московской области от 29.06.2010 (Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда от 13.09.2010 по делу №А41-12206/10, Постановление ФАС Московского округа от 28.12.2010 №КА-А41/16204-10 по делу №А41-12206/10);

Решение Арбитражного суда Московской области от 29.06.2010 по делу №А41-12206/10 (Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда от 13.09.2010 по делу №А41-12206/10).

*Суды общей юрисдикции:*

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.07.2018 по делу № 33-29048/2018 (Решение Хорошевского районного суда г. Москвы от 15 сентября 2017 года);

Определение Верховного Суда РФ от 07.03.2017 № 7-КГ16-6 апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ивановского областного суда от 3 августа 2016 г.

Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 17.10.2016 по делу № 33-14168/2016 Решение Шарыповского городского суда Красноярского края от 10 августа 2016 года

Решение Орджоникидзевского районного суда г. Магнитогорска Челябинской области (Апелляционное определение Челябинского областного суда от 11.01.2016 по делу № 11-450/2016);

Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 06.02.2015 по делу № 33-712/2015 Решение Индустриального районного суда г. Хабаровска от 12 ноября 2014 года

Решение Замоскворецкого районного суда г. Москвы от 26.11.2014 (Апелляционное определение Московского городского суда от 24 августа 2015 г. по делу № 33-26364);

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.08.2014 по делу № 33-39924/2014 Решение Головинского районного суда г. Москвы от 04 июня 2014 года

Решение Петрозаводского городского суда Республики Карелия от 18.04.2014 (Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 19.04.2014 по делу №33-2618/2014);

Решение Октябрьского районного суда г. Иркутска от 22.01.2014 (Апелляционное определение Иркутского областного суда от 23.05.2014 по делу №33-4136/14);

Решение Петрозаводского городского суда Республики Карелия от 21.06.2013 (Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 17.12.2013 по делу №33-4082/2013);

Постановление президиума Приморского краевого суда от 08.04.2013 №44г-24 (Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Приморского краевого суда от 20.12.2012 г., Определение Верховного Суда РФ от 03.12.2013 №56-КГ13-11).

**Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании и особенностях законодательства, регулирующего вопросы кредитных банковских карт, а также о возможных нарушениях прав потребителей при использовании кредитных банковских карт.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).