**ФОРМАТ «ВОПРОС-ОТВЕТ»**

# ВОПРОС: Недавно слышал по ТВ, что с 1 июля 2023г. вступил в силу какой-то закон, которым снижено максимальное значение стоимости потребительского кредита? Это действительно так?

# 

**ОТВЕТ:** Да. С 1 июля 2023г. вступил в силу Федеральный закон от 29 декабря 2022 г. N 613-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)", **которым с 365% до 292% годовых снижено максимальное значение полной стоимости потребкредита (займа) и установлен максимальный размер суммы всех платежей по договору потребкредита (займа) сроком до года до 130% от суммы предоставленного кредита.**

Кроме того, **с 30% до 15% снижено максимально допустимое значение фиксируемой суммы платежей по потребительским кредитам (займам), выданным физлицам на сумму до 10 тыс. руб. на срок до 15 дней.**

**ВОПРОС:** Я полностью досрочно погасил задолженность по кредитному договору, и хотел отказаться от предварительно оплаченных, но фактически не оказанных дополнительных банковских услуг (пакет дополнительных банковских услуг действовал в течение срока действия договора потребительского кредитования). Однако банк мне в этом отказал. Правомерны ли действия кредитной организации?

**ОТВЕТ:** **Нет, действия банка неправомерны**. В соответствии с [п. 1 ст. 781](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/7811) ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. Согласно [ст. 32](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/32) Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» и [п. 1 ст. 782](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/7821) ГК РФ потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Право заемщика на отказ от дополнительных услуг, оказываемых при предоставлении потребительского кредита, допускается ст.7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

Соответственно, **при досрочном расторжении договора оказания дополнительных банковских услуг как в связи с отказом потребителя от дальнейшего их использования, так и в случае прекращения договора потребительского кредита досрочным исполнением заемщиком кредитных обязательств, если сохранение отношений по предоставлению дополнительных услуг за рамками кредитного договора не предусмотрено сторонами, оставление банком у себя стоимости оплаченных потребителем, но не исполненных фактически дополнительных услуг, превышающей действительно понесенные банком расходы для исполнения договора оказания дополнительных банковских услуг, свидетельствует о возникновении на стороне банка неосновательного обогащения.**

В случае, если условие о продолжении срока действия какой-либо из дополнительных банковских услуг по истечении срока действия кредитного договора в договоре потребительского кредита отсутствует, то Вы имеете право в любое время отказаться от предоставленных банком дополнительных услуг при условии оплаты фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

# Сроки ответа на обращения граждан в управляющую компаниюВОПРОС: От своего коллеги на работе узнал, что скоро вступает в силу закон, в соответствии с которым [ф](https://internet.garant.ru/#/document/57401938/entry/202308092)инансовые организации будут обязаны отвечать на обращения потребителей финансовых услуг в течение 15 дней. Правда ли это?

**ОТВЕТ:** Да. С 1 июля 2024г. вступит в силу Федеральный закон от 4 августа 2023 г. N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", **которым вводится единый порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.**

Кредитные, страховые, микрофинансовые, клиринговые организации, негосударственные пенсионные фонды, бюро кредитных историй и другие финансовые организации по общему правилу **будут обязаны ответить на обращение по существу в течение 15 рабочих дней. Этот срок может быть продлен на 10 рабочих дней**, если потребуется дополнительная информация для принятия решения.

Данный порядок также был указан в Информации Банка России от 25 июля 2023 г. "Финансовые организации будут обязаны отвечать на жалобы клиентов".