Навязывание продуктов и услуг в офисах банков с использованием электронных кодов подтверждения (аналогов собственноручной подписи)

В адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области часто поступают жалобы, на то что в офисах банков и иных кредитных организаций клиентам навязываются финансовые продукты и услуги путем использования сотрудниками банков средств электронной подписи и кодов подтверждения, направляемых клиенту по электронной почте или средствами мобильной связи. В частности, сотрудники банков в целях оформления договора просят обратившегося в офис клиента сообщить код из поступившего клиенту СМС-сообщения, не обеспечив предварительное ознакомление клиента с документами, содержащими все условия совершаемой сделки, и не предоставив клиенту возможность оформить соответствующие документы на бумажном носителе либо получить их копии. Наибольшее количество таких случаев происходит при оформлении договоров потребительского кредитов.

При этом на практике оспорить факт заключения договора таким способом довольно затруднительно ввиду следующего.

Статьями 808 и 820 Гражданского кодекса Российской Федерации установлена обязательная письменная форма договора займа (во всех случаях, когда займодавцем является юридическое лицо), а также кредитного договора.

Из норм Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите

(займе)" следует, что индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) подлежат отражению в табличной форме и подписанию заемщиком.

Однако частью 14 статьи 7 указанного Федерального закона предусмотрена возможность подписания документов, необходимых для заключения договора потребительского кредита (займа), 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".

Согласно статье 2 Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

В соответствии с пунктом 2 статьи 5 Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ простой электронной подписью является электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

Таким образом, законодательством допускается заключение и определение условий договора потребительского займа между сторонами в форме электронного документа (обмена электронными документами), подписанного аналогом собственноручной подписи (простой электронной подписью), вне зависимости от наличия или отсутствия соглашения между сторонами, допускающего заключение договора займа в форме электронного документа (обмена электронными документами).

В связи с изложенным обращаем внимание потребителей на необходимость принятия мер, направленных на защиту своих прав и интересов при заключении договоров посредством подписания документов в электронной форме аналогом собственноручной подписи, в частности, не сообщать коды и пароли пришедшие на номер мобильного телефона или в личный кабинет, требовать ознакомления со всеми документами по договору и самим договором на бумажном носителе, либо в электронной форме, настоять на собственноручном введении присланных кодов и паролей в соответствующих электронных формулярах.

Также следует отметить, что в соответствии с ч. ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», заемщик вправе сообщить кредитору о своем согласии на получение потребительского кредита (займа) на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа), в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок не установлен кредитором. По требованию заемщика в течение указанного срока кредитор бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида.

Соответственно потребитель до подписания договора вправе потребовать экземпляр индивидуальных и общих условий кредитного договора для изучения.

При этом кредитор не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком, если больший срок не установлен кредитором.