

(Продолжение. Начало на 1—2-й стр.)

сотрудники правоохранительных органов часто упрекают в том, что они сами виноваты в своей беде: выходят из дома по ночам, не оформляют страховку, верят информации, опубликованной в СМИ, невнимательно читают договор, отключаются на звонки и приглашения, не обращаются за консультацией к юристам, хотя юридические консультации тоже бывают фальшивыми. Наблюдая, как уходят от ответственности мошенники, которые и действовали открыто, люди перестают доверять всем государственным органам и пытаются свои проблемы решать самостоятельно — при помощи социальных сетей и СМИ. К сожалению, в результате многие инициативы и нововведения, которые могут облегчить и обезопасить людей, не только не поддерживаются обществом, но и встречаются противодействием. Как убедить жителя области в том, что установка камер, систем распознавания лиц и слежения поможет оперативнее найти преступника, если сотрудники правоохранительных органов сами ими редко пользуются?

Правозащитникам было сделано немало для того, чтобы сотрудники полиции не отказывали в приёме заявлений. Сегодня жалоб таких нет. И принимают, и регистрируют. Можно отправить обращение по обычной почте или электронной, через специальную форму на сайте. Можно записаться на приём. Но людям нужна реальная помощь. Сегодня уже ни для кого не является секретом, что мошенники, обманывающие россиян, пользуются различными базами данных, которых не должно быть в открытом доступе. Навязывание ненужных услуг, запугивание и обман имеют массовый характер, а борьба с этим явлением практически не ведётся. Или о такой борьбе людям ничего не известно.

При этом в почте Уполномоченного и на страницах средств массовой информации приводятся случаи длительного уголовного преследования простого человека вообще при отсутствии потерпевших. Большой общественный резонанс в области вызвал случай привлечения к уголовной ответственности многодетной женщины-предпринимательницы. При проверке ОБЭП на рабочих компьютерах были обнаружены пиратские программы. Несмотря на то что лицензия на использование продукта предпринимательницей была приобретена, а фирма ТС официально заявила, что претензий к ней не имеет, женщины предъявили обвинение и передали дело в суд. Расследование длилось год (<https://www.el.ru/text/criminal/2021/12/07/70301114>).

Боле двух лет длилось уголовное преследование жительницы г. Карпинска М. (*обращение № 20-13/1960*). Старший следователь ОП № 32 МВД РФ «Красноуральский» заподозрила М., руководившую отделом льгот и субсидий городского округа Карпинск, в незаконной выплате сыну-студенту. Министерство социальной политики Свердловской области сразу признало выплату положенной и законной. Однако следователь пытался наказать ни в чём не виновного человека. Уполномоченным была оказана М. правовая помощь. Дело неоднократно передавалось в суд и в результате было прекращено в связи с непричастностью к совершению преступления.

Сегодня в обществе явно наматывается запрос на справедливость, создаётся впечатление об избирательности и несоразмерности действий, предпринимаемых представителями силовых структур.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРАВА

Мошенничество в финансовой сфере: реальная история

Можно, наверное, бесконечно много рассуждать о необходимости финансовой грамотности граждан. Полагаем, что теоретически наши граждане вполне осведомлены о том, что существуют мошенники и много людей стали их жертвами, что нужно быть внимательными при любых взаимодействиях, когда речь идёт о финансах. Однако, как показывает практика, количество пострадавших не уменьшается, меняется лишь их дислокация — из реальной сферы мошенники перебрались в виртуальную. Почему так происходит? Почему грамотные вроде бы люди так подвержены преступному влиянию, почему они становятся пострадавшими?

Вот реальный случай (*обращение № 21-13/2211*). Пенсионерке В., в прошлом государственному служащему, позвонили «с московского номера» — и не просто абы откуда, а из самого «Центрального следственного управления». Женщины сообщили о том, что некто, обратившийся в банк с её доверенностью, вызвал серьёзные опасения у банковских служащих. Настолько серьёзные, что они не просто отказали ему в обслуживании, но и обратились в правоохранительные органы. А правоохранительные органы не только немедленно возбудили уголовное дело, но и ввиду его серьёзности передали на рассмотрение в «Центральное следственное управление». Далее заявительнице, «как и положено», были сообщены данные следователя, и предупредили о том, что с ней немедленно свяжутся специалисты Центрального банка Российской Федерации.

Именно так всё и произошло: через непрозрачное время женщина связалась с сотрудником «Центробанка», по-деловому обрисовал ситуацию, ещё раз акцентировал внимание на том, насколько она серьёзна, и сообщила, что единственный способ обезопасить денежные средства, находящиеся на её счётах, — это снять все деньги со счёта и перевести их на указанный сотрудником «Центробанка» номер «Киви-кошелька». И только так, никак иначе. Но поскольку был поздний вечер, все операции решено было перенести на завтрашний утро.

Бедная женщина от страха позвонила в Сбербанк и заблокировала все свои банковские карты. И это, пожалуй, было единственным верное в данной ситуации решение. Но сотрудник «Центробанка» так не считал. И поэтому рано утром последовал его звонок с новыми указаниями: разблокировать карты и следовать его инструкциям. В этот момент заявитель начала сомневаться и сообщила об этом собеседнику. Для того чтобы развеять её сомнения, с ней связался «начальник службы безопасности Центробанка».

Оказывается, всё намного серьёзнее: специалисты банка, где у неё открыты счёта, скомпрометировали себя, и верить им нельзя. Поэтому нужно срочно разблокировать счёта, снять деньги через банкомат и отправить их на счёт ответственного лица. На вопрос, почему нельзя снять деньги и оставить наличные дома, было строго сказано, что эти деньги меченые и держать их дома нельзя. К сожалению, женщина так и поступила, сняла все деньги и переслала их через «Киви-кошелька».

Но и на этом история не закончилась. С ней связался следователь, сообщил, что следствие в полном разгаре и они вот-вот поймут преступников. Для этого нужно, чтобы потерпевшая оформила на своё имя кредит и направила деньги на указанный следователем счёт. И чтобы следовала только его инструкциям и ни в коем случае не разглашала эту информацию никому — это тайна следствия! А для убедительности в её адрес был направлен «Регламент Банка России», где чёрным по белому написано: «Вы (ФИО) стали жертвой мошеннических действий. Заявку на кредит, которая отображается в системе банков, необходимо отклонить путём подачи другой заявки. Финансы на эту

операцию предоставляются (между прочим!) из резервного фонда МВД РФ». Ну и строго: «За отказ от выполнения регламента — арест всех денежных средств и денежные взыскания. За распространение этой информации — уголовная ответственность».

В рассматриваемой ситуации это был перебор — потерпевшая задалась вопросом о том, а почему, собственно, следственные действия проводятся за её счёт? И за разъяснениями этого вопроса она обратилась к Уполномоченному по правам человека в Свердловской области. И обратилась она, по-прежнему сомневаясь в том, права ли она: «Спросить, кроме Вас, ни у кого не могу, так как предупреждена о неразглашении. Считаю, что поимку мошенников нужно проводить, не ухудшая положения потерпевшего».

Нам, хоть и с трудом, всё-таки удалось убедить её в том, что она стала жертвой мошеннической схемы. Хорошо, что мошенникам не удалось её запугать настолько, что она боялась бы обратиться к кому-либо за помощью. Да, убытки есть, но они несопоставимы с тем, какие проблемы могла бы она получить, продолжая дальнейшее взаимодействие с «Центробанком» и «следствием».

В интересах потерпевшей Уполномоченный по правам человека обратился в правоохранительные органы. Хочется верить, что мошенников найдут и накажут, поскольку данные переводов о пострадавшей сохранились. К сожалению, не помогла в данной ситуации страховка счёта от мошенников: страховая компания отказала в выплате, ссылаясь на то, что все операции клиент провела самостоятельно.

Вероятно, наблюдая эту ситуацию со стороны, гораздо проще относиться ко всем событиям критично. Ну ведь ясно же, что перед потерпевшей была разыграна пьеса в нескольких лицах, и все её акты не имеют никакого отношения к реальной жизни.

Как это понять, что банк отказал клиенту с доверенностью в обслуживании, отпустил его с миром, а потом обратился в полицию? Так правда бывает? Бывает ли так, что такого уровня дело расследуют на уровне Главного управления? И уголовное дело возбуждают в тот же день, без каких бы то ни было предварительных проверок? А специалисты Банка России и вправду взаимодействуют со всеми клиентами банков, заботливо звонят им по телефону по любым вопросам? И как можно снять в банкомате «меченые» деньги? И зачем брать кредит на своё имя, чтобы помочь следствию?

Эти и многие другие вопросы мы можем задать, рассуждая «со стороны». Уверены, что и потерпевшие, находясь вне ситуации, способны рассуждать здраво — да, почти все в состоянии действительно понимаем, как и каким способом их обманули. Но, находясь внутри этого спектакля, многие утрачивают критичность.

Причин этому много, мошенники их прекрасно знают и умеючи манипулируют людьми: человек может находиться в состоянии ослабленного контроля (болезнь, стресс — да всё что угодно), звонок может поступить, когда человек не готов к нему (позднее время суток, например). Кроме того, почти у каждого есть такие точки, наядя которые, человеком можно манипулировать.

О том, как избежать обмана, пишут и говорят очень много. Конечно, важна информация о том, что такие факты есть. Можно рекомендовать отказываться от разговоров о денежных вопросах по телефону. Насторожиться, если вам предлагают сделать что-то, в результате чего вы должны отдать свои деньги. Доверять своему жизненному опыту. Не бояться обращаться за помощью в официальные структуры и к тому, кому вы доверяете.

Взаимодействие с кредитными организациями. Кому верить?

К Уполномоченному по правам человека регулярно поступают обращения граждан, взаимодействующих с кредитными организациями. Люди обращаются к нам, потому что считают, что их обманули. Мы уже писали о распространённых случаях навязывания инвестиционных договоров страхования сотрудниками банка. По каждому такому случаю Уполномоченный обращается в банк с просьбой обратить внимание на ситуацию в целом и разобраться с конкретным случаем.

Очень жаль, но обращения с жалобами по-прежнему продолжают поступать. Так, за помощью к Уполномоченному обратился В., 80-летний житель города Верхней Салды (*№ 21-13/2243*). Пожилой человек приехал в банк, чтобы закрыть счёт по вкладу и перевести деньги в другой банк. Из разговора он понял, что в данное время деньги ему не вернуть и для закрытия вклада нужно приехать через месяц. Специалист банка даже выдал клиенту бумажку, на которой написал дату, когда ему нужно приехать, а также пометку о том, чтобы не забыть сберкнижку.

Заявитель помнит, что якобы сотрудница банка сказала ему, что за этот месяц он сможет заработать деньги, если не снимет их сейчас, а для этого нужно подписать некоторые документы. Подписав бумаги, клиент ушёл из банка дожидаясь даты закрытия счёта.

Через несколько дней родственники забеспокоились, почему он не смог перевести деньги из одного банка в другой, и попросили показать документы, из которых стало ясно, что мужчина подписал договор страхования жизни сроком на 6 лет. В этот же день пожилой человек слёг в больницу с инсультом. К Уполномоченному по правам человека он обратился спустя несколько месяцев после того, как реабилитировался и смог говорить.

И обратился он к нам уже после того, как попытался разобраться с этим вопросом самостоятельно. Кроме прочего, после полученных разъяснений он понял ещё и то, что не сможет отказаться от исполнения договора досрочно — в этом случае он потеряет 4/5 вложенных средств, иначе говоря, вернёт ему только 80 из 400 тысяч вложенных рублей.

Родственники предоставили Уполномоченному по правам человека для изучения все документы: они, разумеется, оказались в полном порядке — договор собственноручно подписан клиентом банка. Наверняка и поручение на перевод денег со счёта в банке на счёт страховой компании тоже было надлежащим образом оформлено.

Что же произошло? Почему клиент вышел из банка с документами, противоречащими той информации, которую он услышал? На эти вопросы мы всегда получаем одинаковые ответы: сотрудник банка так сказал, я ему поверил, не стал перечитывать документы, которые он предоставил для подписания.

Мы склонны верить таким объяснениям, поскольку это не одно и не два обращения. Анализ обращений позволяет говорить о том, что люди действительно как минимум заблуждались относительно содержания договоров. Есть ещё вариант — людей намеренно вводили в заблуждение, предлагая один продукт (договор страхования) под видом другого (кредит). В рассматриваемом случае клиент имел намерение расстаться с банком, и об этом он сообщил сотрудникам. Логика здравого смысла подсказывает, что 80-летний мужчина вряд ли согласился бы на заключение договора страхования жизни, по которому он 6 лет не сможет воспользоваться своими деньгами.

Людей вводят в заблуждение, завуалированно продавая ненужный им финансовый продукт. В настоящее время законодательство позволяет отказаться от таких договоров

в 14-дневный так называемый «период охлаждения». К сожалению, в конкретном примере клиент не смог воспользоваться этим правом. Уполномоченный по правам человека в очередной раз обратилась в банк с просьбой провести проверку конкретного факта и проинструктировать сотрудников о необходимости доведения до клиентов полной информации в понятной людям форме.

В похожей ситуации оказалась З., жительница Екатеринбурга (*обращение № 21-13/2415*). 3 апреля 2020 года вступил в силу Федеральный закон № 106-ФЗ о кредитных каникулах. Он дал возможность физическим лицам получить отсрочку по кредитным обязательствам, если в последнее время их доходы снизились как минимум на 30 %. Этим правом воспользовалась ипотечная заёмщица.

Через год она была неприятно удивлена, когда оказалось, что предоставленные каникулы существенно увеличили размер переплаты по кредиту. Удивление вызвало и то, что при досрочном погашении достаточно большая сумма ушла на уплату процентов. И это при том, что, как утверждает заявительница, в банке её проинформировали о том, что при досрочном погашении все деньги будут направлены на погашение основного долга. Более того, при обращении в банк сотрудники сообщили, что, вероятно, произошла ошибка: нужно написать заявление, и эту ошибку исправят.

Анализ документов по ипотечному кредиту с внесёнными изменениями показал, что всё, что пытался опспорить заёмщица, соответствует положениям договора и дополнительного соглашения. Размер переплаты по кредиту действительно увеличился, но не за счёт увеличения процентной ставки, как была уверена заявительница, а за счёт того, что после предоставления ипотечных каникул изменились сумма долга и структура ежемесячного платежа. Так, сумма долга увеличилась на размер отложенных процентов: ошибочно думать, что во время каникул проценты по кредиту перестают начисляться. Да, ежемесячный платёж в 6-месячные каникулы может быть равен нулю, но договор во время каникул продолжает действовать, следовательно, проценты по нему продолжают начислять.

Произошли изменения и в структуре платежей: к столбцам «основной долг», «срочные проценты» добавился столбец «отложенные проценты». В рассматриваемой ситуации размер этих процентов составил порядка 2 000 рублей ежемесячно. Это означает, что на эту сумму будет ежемесячно уменьшен размер погашаемого основного долга, чтовлечёт за собой увеличение срока договора. В нашем случае срок договора увеличился на 6 месяцев при размере ежемесячного платежа 50 тысяч рублей. При самом грубом подсчёте кредитные каникулы обошлись заёмщику в триста тысяч рублей.

Очерёдность порядка погашения долга, с которой не согласилась заёмщица, также была расписана в дополнительном соглашении к договору. К сожалению, и эту информацию она изначально получила, не прочитав документы, а со слов банковских работников, которые уверили её, что при досрочном погашении кредита вся сумма будет зачислена в погашение основного долга за исключением периода каникул. Эта информация противоречила документам, в частности, дополнительному соглашению, где чётко прописана очерёдность гашения долга, и проценты (в данном случае — отложенные проценты) в очередности гашения стояли выше основного долга.

Описанных выше ошибок можно было избежать, если внимательно прочитать предлагаемые к подписанию документы. Надо сказать, что ссылка на слова банковских сотрудников неубедительна в ситуации, когда гражданин будет защищать свои права в контролирующих органах или суде. Так и произошло с нашей заявительницей — она обращалась в свой банк, в Банк России, в прокуратуру и получила ответы, основанные на изучении документов. На самом деле, другого ответа не даст и суд, где также будет исследоваться документ.

Банкротство граждан: верить ли финансовому управляющему?

К Уполномоченному по правам человека довольно часто обращаются с просьбой помочь в проведении процедуры банкротства гражданина. Как правило, это граждане, запутавшиеся в долгах, микрокредитах и подобного рода обязательствах.

Банкротство граждан действительно может стать спасением в трудных финансовых ситуациях. Но и здесь необходимо со всей серьёзностью отнестись к этой процедуре. Очень важно понимать, какие основания для её применения в отношении конкретного гражданина, в какую сумму обойдётся банкротство, а также понимать, каковы последствия реализации этой процедуры.

Как оказалось, ответами на эти вопросы и оплатой процедуры участие гражданина не должно ограничиваться. В некоторых случаях нужно ещё и очень внимательно следить за тем, что делает финансовый управляющий. Так, Уполномоченному по правам человека поступило довольно необычное письмо жительницы Екатеринбургa Д. (*№ 21-13/1018*). Банкротство для неё закончилось тем, что она осталась без квартиры: после завершения процедуры реализации имущества финансовый управляющий пообещала оказать помощь в приобретении жилья и помогла заявительнице с переездом в жилое помещение в Новоуральске, право собственности на которое, как предполагала заявитель, перешло к ней.

Под предлогом содействия в приобретении жилья для заявительницы за счёт оставшейся части выручки после реализации имущества финансового управляющий действительно приобрела данное жилое помещение. Однако право собственности оказалось не за заявительницей как владельцем денег, вложенных в куплю-продажу квартиры, а за сыном финансового управляющего. Об указанных обстоятельствах Д. узнала при попытке зарегистрироваться по месту жительства.

При этом финансовый управляющий не просто не возвратила деньги заявительнице, а заставила её подписать задним числом заявление, в котором она якобы просит приобрести за свой счёт квартиру и оформить право собственности на сына (!) финансового управляющего.

Ситуация абсурдна. Для решения вопроса заявительница обращалась в прокуратуру Свердловской области, в следственное управление Следственного комитета РФ по Свердловской области, в Администрацию Президентa РФ, к Уполномоченному по правам человека в Свердловской области.

Уполномоченным по правам человека подготовлена и передана заявительнице жалоба в Арбитражный суд Свердловской области на финансового управляющего с требованием взыскать незаконно присвоенные деньги, и мы продолжим работу по этому вопросу.

Но даже сейчас понятно, что в отношении банкротящегося гражданина были совершены незаконные действия, и совершены они лицом, назначенным судом для наблюдения его прав, ведь в обязанности финансового управляющего входит контроль за эффективностью выхода человека из финансового кризиса. А купить квартиру за чужие деньги и оформить её на своё имя — это совсем не то, что предполагает закон, назначая банкротящемуся гражданину финансового управляющего.

Ликвидация банка «Нейва»

В апреле 2021 года Банк России отозвал лицензию банка «Нейва», что стало неожиданным для вкладчиков, финансовых аналитиков и руководства Свердловской области.

В адрес Уполномоченного по правам человека обратились и физические лица, и предприниматели. Одной из самых больших проблем для предпринимателей стала проблема выплаты заработной платы работникам. Бизнес, который переживал и не такое, был готов даже взять кредит для расчётов по зарплате, при этом клиентам банка хотелось гарантий в том, что свои деньги они всё же получат. Немаловажен был и срок получения денег со счетов. На момент отзыва лицензии в банке находились деньги на заработную плату нескольким сотням сотрудников. Кроме этого, в числе клиентов «Нейвы» были муниципальные унитарные предприятия, деятельность которых связана с ресурсоснабжением.

На правительственном совещании по вопросу выплат клиентам и вкладчикам банка «Нейва» Уполномоченный по правам человека отметила большое количество поступивших в её адрес обращений, важность принятия мер, чтобы люди получили свою заработную плату своевременно и в полном объёме.

В апреле перед клиентами банка, да и перед руководством области, стоял один вопрос: как будет реализована процедура — будет ли это принудительная ликвидация, или всё-таки речь пойдёт о банкротстве. В июне Арбитражный суд Свердловской области решил, что активов банка достаточно для того, чтобы не подвергать его процедуре банкротства, и принял решение о принудительной ликвидации банка.

Кредиторы банка волновал и другой вопрос: как поведёт себя Агентство по страхованию вкладов (АСВ), которое будет ликвидировать банк?

Основания для беспокоествия имелись. Через полгода Агентство рассчитало с вкладчиками банка — физическими лицами по застрахованным государством вкладам — тем, что не превышают 1 400 тысяч рублей.

За пределами этой суммы остались требования вкладчиков на 850 миллионов рублей. Законодательством предусмотрено, что эти требования физических лиц включаются в первую очередь реестра требований. Наравне с физическими лицами в эту очередь поставило себя Агентство с возмещением расходов по расчётам за застрахованными вкладами. При таком подходе расчёты по реестру производились бы так: из каждого рубля 85 копеек уходило бы на выплату АСВ и только 15 копеек — для расчётов с вкладчиками — физическими лицами. И никто не ответил вкладчикам на вопрос о том, хватит ли в банке активов для полного расчёта. С просьбой помочь в этой несправедливой ситуации к Уполномоченному по правам человека обратились вкладчики банка, которые решили защищать свои интересы в суде.

По просьбе Уполномоченного на судебное заседание вышел адвокат Свердловской областной экономической коллегии адвокатов С. С. Извеков, который доказал, что эта ситуация не только несправедлива, но и незаконна. 30 ноября Арбитражный суд Свердловской области вынес определение, которым установил порядок погашения требований кредиторов первой очереди банка «Нейва»: сначала расчёты будут произведены с физическими лицами и только потом — с Государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов».

Эксперты считают это решение суда революционным, способным изменить банкротную практику.

Защита прав собственников земельных участков

Заявители просили Уполномоченного по правам человека оказать содействие в разрешении проблем использования земельных участков, возникших из-за несоответствия сведений Единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН) и государственного лесного реестра.

Так, Ж. (*обращение № 21-13/980*) жаловался, что на территории Палкинского торфяника в Верх-Исетском районе г. Екатеринбургa земельные участки, находящиеся в частной собственности граждан, пересекаются землями Екатеринбургского лесничества. На некорректность определения границ лесничества, зона которого заходит в зону «Ж-1», предназначенную для индивидуального жилищного строительства, жаловались и другие граждане, которые не могли добиться от Екатеринбургского лесничества и Рослесхоза сведений о планах и ориентировочных сроках проведения кадастровых работ по межеванию. В конечном итоге собственники земельных участков не могут реализовать свои права, построить жилые дома.

О серьёзных проблемах, возникших в деревне Ледянка городского округа Ревда, сообщили Уполномоченному собственники земельных участков (*обращение № 20-13/2140, 20-13/2215, 20-13/2153 и др.*). С 2012 года администрация городского округа выдала гражданам 350 земельных участков, но Департамент лесного хозяйства по Уральскому федеральному округу посчитал, что участки расположены на землях лесного фонда. Департамент предъявил к Думе ГО Ревда иск об отмене генерального плана городского округа, иск удовлетворён Ревдинским городским судом, и судебное постановление Свердловским областным судом оставлено без изменения. После этого Департамент предъявил иски к 40 собственникам земельных участков об истребовании земельных участков из чужого незаконного владения.

Администрация городского округа Ревда обратилась в апреле 2021 года в Департамент лесного хозяйства по УрФО с просьбой о применении так называемой лесной амнистии ко всем 350 собственникам участков в Ледянке. На рассмотрение были направлены необходимые документы, но вопрос долгое время не решался.

Уполномоченный по правам человека инициировала рассмотрение возникшей проблемы 5 июля 2021 года рабочей группой по подготовке заседания Координационного совещания по обеспечению правопорядка в Свердловской области. После обсуждения сложившейся ситуации на Координационном совещании органам местного самоуправления муниципальных образований было рекомендовано совместно с Министерством природных ресурсов и экологии Свердловской области определить конкретные территории, ранее включённые в границы населённых пунктов, но учтённые в сведениях государственного лесного реестра как земли лесного фонда. Также рекомендовано провести анализ границ земель населённых пунктов, учтённых в сведениях государственного лесного реестра как земли лесного фонда, на предмет их фактического использования и наличия сформированных в соответствии с земельным законодательством Российской Федерации земельных участков.

На совещании принято решение определить земельные участки, на которые распространяются требования Федерального закона от 29 июля 2017 года № 280-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения противоречий

(Продолжение на 4-й стр.)