

Поможет ли кредитный брокер одобрить ипотеку: правовой разбор договора, ответственности брокера и последствий неодобрения

1. Краткая постановка вопроса

Ставится вопрос, поможет ли кредитный брокер в дальнейшем получить одобрение ипотеки, при том что представитель брокера (сотрудница) находится на постоянной связи с клиентом. Формулировка допускает как минимум четыре существенно разных прочтения, и каждое из них имеет самостоятельную правовую природу: **(1)** может ли брокер юридически и фактически повлиять на решение банка об одобрении ипотечного кредита при повторной заявке; **(2)** какие обязанности брокер несёт по уже заключённому договору и что считается надлежащим исполнением этих обязанностей; **(3)** возникает ли у клиента право на возврат вознаграждения и взыскание убытков, если кредит (ипотека) не одобрен; **(4)** какие правовые последствия влечёт устное или рекламное обещание брокера «гарантированно одобрить ипотеку». Ниже разбираются все четыре версии с указанием применимых норм и конкурирующих подходов практики. Отдельно разбирается вопрос, как следует квалифицировать «постоянную связь» с сотрудницей брокера — как правовое обязательство или как сервисный фактор, не создающий правовых гарантий.

2. Исходная квалификация: кто такой «кредитный брокер» с точки зрения права

2.1. Специального правового статуса нет

Понятие «кредитный брокер» в российском законодательстве как самостоятельный лицензируемый или регистрируемый статус **не определено**. Деятельность по оказанию посреднических услуг при получении

кредита не подлежит лицензированию, в реестры Банка России такие лица не включаются. Это принципиально отличает кредитного брокера от:

- **брокера на рынке ценных бумаг** — профессионального участника, действующего на основании лицензии (ст. 3 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»);
- **кредитора** — банка, микрофинансовой организации, кредитного потребительского кооператива, ломбарда, сельскохозяйственного кредитного кооператива, то есть лиц, для которых предоставление потребительских займов является **профессиональной деятельностью** в смысле п. 5 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Перечень субъектов, вправе осуществлять такую деятельность, очерчен прямо: ломбарды — ст. 2 (ч. 1.1) Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах»; кредитные кооперативы — ч. 2 ст. 4 Федерального закона от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»; микрофинансовые организации — Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ.

Практический вывод. Если брокер фактически выдаёт займы от своего имени или под видом «одобрения» сам перечисляет клиенту деньги, он выходит за рамки посредничества и совершает незаконное осуществление деятельности по предоставлению потребительских кредитов (займов) — состав административного правонарушения по ст. 14.56 КоАП РФ. Клиент в таком случае вступает в отношения с субъектом без надзора Банка России и без защиты, присущей лицензируемому кредитору.

2.2. Значит, отношения с брокером — это обычные услуги

Поскольку специального регулирования нет, отношения подчиняются общему режиму договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ) и законодательству о защите прав потребителей (Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1, далее — ЗоЗПП), применяемому в части, не урегулированной специальными нормами (п. 2 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

3. Версия 1. Договор как обязательство приложения усилий («деятельность, а не результат»)

3.1. Правовое обоснование

Согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется **по заданию заказчика оказать услуги (совершить определённые действия или осуществить определённую деятельность)**, а заказчик — оплатить эти услуги. Судебная практика последовательно исходит из того, что предметом такого договора является **деятельность исполнителя**, а не гарантированный материальный результат: недостижение результата, на который рассчитывал заказчик, само по себе не свидетельствует о ненадлежащем исполнении, если исполнитель совершил согласованные сторонами действия.

Если договор с брокером сформулирован как «оказание информационно-консультационных услуг, содействие в подготовке документов, подбор кредитных программ, оформление и подача заявок», то надлежащим исполнением считается сам комплекс этих действий. К нему применимы:

- ст. 780 ГК РФ — услуги оказываются **лично** исполнителем, если иное не предусмотрено договором (существенно для ситуации, когда клиент «привязан» к конкретной сотруднице);
- ст. 309, 310 ГК РФ — обязательства должны исполняться надлежащим образом;
- ст. 4 ЗоЗПП — требование к качеству услуги;
- ст. 10 ЗоЗПП — обязанность своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, цене, условиях оказания.

3.2. Что считается надлежащим исполнением в этой модели

Признаками исполнения будут: составление и проверка кредитной заявки, консультации по условиям программ, подбор банка, подготовка справок и расчётов, направление заявок в кредитные организации, сопровождение сделки, информирование о промежуточных результатах. Доказательствами — договор, акты, переписка, скриншоты заявок, отметки банков о приёме документов.

3.3. Конкурирующий риск для клиента в этой модели

Главный риск: **при таком предмете договора отказ банка в ипотеке не даёт права на возврат уже уплаченного вознаграждения**, поскольку

услуга считается оказанной в момент совершения действий. Клиент вправе отказаться от договора в порядке ст. 32 ЗоЗПП и ст. 782 ГК РФ в любой момент, но при условии оплаты исполнителю **фактически понесённых расходов**; при этом бремя доказывания факта и размера таких расходов лежит на исполнителе (п. 28 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17, ст. 56 ГПК РФ).

3.4. Практический вывод по версии 1

Расторгнуть договор можно всегда, вернуть — только ту часть, которую исполнитель не сможет обосновать документально подтверждёнными фактическими расходами. Полный возврат возможен лишь тогда, когда брокер вообще не совершил никаких юридически значимых действий либо они сведены к формальности. Именно поэтому отправной точкой разбора должно стать дословное прочтение предмета договора (см. раздел 6).

4. Версия 2. Договор, направленный на достижение результата («получить кредит»)

4.1. Правовое обоснование

Если из буквального значения слов и выражений договора, а при его неясности — из сопоставления с другими условиями и смыслом договора в целом (ст. 431 ГК РФ, разъяснения о толковании договора в постановлении Пленума ВС РФ от 25.12.2018 № 49) следует, что брокер принял на себя обязанность **обеспечить получение клиентом ипотечного кредита на согласованных условиях**, — мы имеем дело с обязательством достижения результата. При недостижении результата услуга является неоказанной, а полученное исполнителем вознаграждение — неосновательным обогащением (ст. 1102 ГК РФ) либо подлежит возврату как убытки потребителя (ст. 29 ЗоЗПП, ст. 15 ГК РФ). На сумму неосновательного обогащения могут начисляться проценты по ст. 395 ГК РФ (п. 2 ст. 1107 ГК РФ).

4.2. «Гонорар успеха» — легитимная конструкция

Конституционный Суд РФ в постановлении от 23.01.2007 № 1-П признал, что включение в договор возмездного оказания услуг условия о выплате вознаграждения в зависимости от достижения результата (так называемый «гонорар успеха») само по себе не противоречит Конституции РФ. Это означает: если договор построен по схеме «оплата только при одобрении кредита», **право на вознаграждение у брокера возникает лишь при**

наступлении согласованного условия. Если оплата внесена авансом «за результат», а результат не достигнут — деньги подлежат возврату.

4.3. Что юридически невозможно гарантировать в любом случае

Даже при модели «результат» следует учитывать, что решение о предоставлении кредита принимает **исключительно кредитор**. Понуждение к заключению договора не допускается (п. 1 ст. 421 ГК РФ); банк вправе отказать в заключении кредитного договора, а кредитный договор не относится к публичным договорам в смысле обязанности заключить его с каждым обратившимся (п. 3 ст. 426 ГК РФ; ср. ст. 821 ГК РФ — основания отказа кредитора в предоставлении кредита). Ипотечные отношения дополнительно регулируются Федеральным законом от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

Следовательно, «результат», к которому стремится клиент, находится частично в сфере контроля третьего лица. Это порождает вторую конкурирующую линию практики: суды нередко отказывают клиентам в полном возврате платы, указывая, что брокер не может отвечать за решение банка, если действовал добросовестно и в пределах поручения (общее правило ст. 401 ГК РФ: ответственность наступает при наличии вины, при этом отсутствие вины доказывает нарушитель — п. 5 постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7).

Разграничение позиций. Модель «результат» применима, когда предмет договора сформулирован предметно (сумма, срок, банк, ставка либо указание «обеспечить получение одобрения»). Модель «деятельность» применяется, когда договор говорит о консультациях, содействии, сопровождении, подготовке — то есть о процессе.

4.4. Практический вывод по версии 2

Чтобы вернуть деньги полностью, необходимо доказать, что предметом договора был именно результат. Наиболее сильные доказательства: формулировка предмета договора, приложения с параметрами кредита, слово «одобрение» в цели договора, наличие условия о возврате при отказе банка, переписка, где брокер обещал конкретный результат, реклама с обещанием одобрения.

5. Версия 3. Посредническая (агентская) модель

5.1. Правовое обоснование

Если брокер действует от имени или за счёт клиента, договор может квалифицироваться как агентский (гл. 52 ГК РФ, ст. 1005), договор комиссии (гл. 51, ст. 990 ГК РФ) или договор поручения (гл. 49, ст. 971, 973, 974 ГК РФ), а при подписании документов за клиента — с элементами представительства (ст. 182–183 ГК РФ). В этом случае брокер обязан исполнить поручение лично либо с согласия принципала передать исполнение субагенту (ст. 1006 ГК РФ), исполнять указания клиента и сообщать ему сведения об исполнении.

5.2. Ответственность за отказ третьего лица

По общему правилу агент не несёт ответственности за действия третьих лиц, если иное прямо не предусмотрено договором. Банк, отказавший в ипотеке, — третье лицо; его отказ не является нарушением обязательства брокером при отсутствии в договоре прямого условия об ответственности за одобрение. Однако если брокер отступил от указаний клиента (например, подал заявку в банк, который клиент просил не задействовать, или внёс в анкету недостоверные данные без согласования), это самостоятельное нарушение с его стороны.

5.3. Практический вывод по версии 3

Агентская модель чаще всего используется, когда брокер оформляет доверенность и действует как «представитель клиента» в банке. Проверьте: выдавали ли вы доверенность, на какие действия, кому именно, отзывали ли её. Отзыв доверенности — ст. 188 ГК РФ — немедленный и не требует согласия брокера.

6. Объём обязательств брокера: как проверить свой договор

Ниже — контрольный перечень условий, от которых напрямую зависит исход спора:

1. **Предмет договора** — «оказание услуг по содействию» (деятельность) или «обеспечение получения кредита» (результат).
 2. **Перечень конкретных действий** — есть ли закрытый список (консультация, подготовка документов, подача заявок) и сколько заявок охвачено.
-

3. **Срок оказания услуг** — при его отсутствии применяются правила ст. 314 ГК РФ и ст. 27–28 ЗоЗПП (в т.ч. неустойка 3% за день просрочки, но не более цены услуги — п. 5 ст. 28 ЗоЗПП).
4. **Цена и порядок оплаты** — единовременно, поэтапно, «гонорар успеха». Формы и порядок оплаты подчиняются ст. 16.1 ЗоЗПП: продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты национальными платёжными инструментами и не вправе устанавливать разные цены в зависимости от способа оплаты (п. 4 ст. 16.1 ЗоЗПП).
5. **Условия возврата при отказе банка** — наличие такого пункта многократно усиливает позицию клиента.
6. **Исполнитель по договору** — ООО, ИП, конкретное лицо (ст. 780 ГК РФ о личном исполнении).
7. **Акт об оказании услуг** — подписан ли он и в какой момент.
8. **Документы об оплате** — чек, квитанция, платёжное поручение; без них взыскание крайне затруднено.
9. **Условия об обработке персональных данных** — согласие на передачу данных банкам и партнёрам (ст. 6, 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).
10. **Сведения о лице, которое с вами «на связи»** — указано ли оно в договоре как исполнитель.

Важно: подписание акта об оказании услуг не является неопровержимым доказательством надлежащего исполнения, но существенно затрудняет спор (ст. 56 ГПК РФ, ст. 67 ГПК РФ о свободной оценке доказательств).

7. Возврат вознаграждения и убытки при неодобрении ипотеки

7.1. Основания и разграничение

Основание	Норма	Когда применяется
Отказ от договора в любое время	ст. 32 ЗоЗПП; ст. 782 ГК РФ	Всегда; возврат за вычетом доказанных фактических расходов исполнителя
Неосновательное обогащение	ст. 1102, 1107 ГК РФ	Услуга фактически не оказана либо не достигнут согласованный результат
Убытки при отказе от договора	ст. 29 ЗоЗПП, ст. 15 ГК РФ	Услуга оказана с недостатками либо цена не возвращена

Основание	Норма	Когда применяется
Убытки из недостоверной информации	п. 1 ст. 12 ЗоЗПП	Потребителю не предоставлена полная/достоверная информация — отказ от договора и возмещение убытков
Неустойка за нарушение срока	п. 5 ст. 28 ЗоЗПП	Нарушен срок оказания услуги
Штраф 50%	п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17	Требования не удовлетворены добровольно
Компенсация морального вреда	ст. 15 ЗоЗПП; ст. 151 ГК РФ; п. 45 постановления Пленума ВС РФ № 17	Установлен факт нарушения прав потребителя
Проценты на неосновательное обогащение	п. 2 ст. 1107, ст. 395 ГК РФ	С момента, когда исполнитель узнал о неосновательности удержания денег

7.2. Сроки и порядок

Претензия подаётся исполнителю; срок исполнения отдельных требований потребителя о возврате денег — 10 дней (ст. 31 ЗоЗПП). Далее — иск. Процессуальные преимущества потребителя: подсудность по выбору истца (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ), освобождение от госпошлины при цене иска до 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 333.36 НК РФ). Надзорные обращения: Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП), а по вопросам рекламы — ФАС России (ст. 33 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»).

7.3. Конкурирующие подходы практики (обе позиции)

- **Позиция «возврат за вычетом расходов».** Брокер совершил согласованные действия (провёл консультации, подал заявки, подготовил документы) — услуга оказана, кредит не одобрен по причинам, не зависящим от брокера; удержанное вознаграждение возврату не подлежит либо подлежит возврату лишь частично. Основание: п. 1 ст. 779 ГК РФ, ст. 401 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП.
- **Позиция «возврат полностью».** Предметом договора был результат (получение одобрения), к которому клиент не пришёл, следовательно, услуга не оказана вовсе; сам по себе факт консультаций не является самостоятельной ценностью, за которую клиент платил, если из договора и

переписки следует, что оплата обусловлена одобрением. Основание: ст. 431 ГК РФ, ст. 1102 ГК РФ, ст. 29 ЗоЗПП, постановление КС РФ от 23.01.2007 № 1-П.

Как определяется применяемая позиция: суд устанавливает действительную волю сторон по буквальному тексту договора и предшествующей переписке, а при неясности — толкует условия в пользу потребителя как экономически более слабой стороны (ст. 431 ГК РФ; разъяснения о добросовестности — п. 1 постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25).

7.4. Практический вывод

Реальный шанс полного возврата — при одном из условий: (а) в договоре или переписке прямо зафиксирован результат; (б) брокер не совершил вообще никаких действий, кроме консультаций, а цена услуги явно несоразмерна; (в) доказано введение в заблуждение обещанием гарантированного одобрения; (г) исполнитель не может документально подтвердить фактические расходы (тогда удержание незаконно даже при модели «деятельность»).

8. Обещание «гарантированно одобрим ипотеку»: рекламные и потребительские риски

8.1. Невозможность гарантии с точки зрения права

Поскольку решение принимает банк (п. 1 ст. 421 ГК РФ, п. 3 ст. 426 ГК РФ, ст. 821 ГК РФ), обещание «гарантированного одобрения» с юридической точки зрения представляет собой обещание результата, находящегося вне контроля обещающего. Это принципиально меняет правовую оценку.

8.2. Последствия для брокера

- **Недостоверная реклама.** Реклама, содержащая не соответствующие действительности сведения о гарантиях и результатах, признаётся недостоверной (ст. 5 Федерального закона № 38-ФЗ «О рекламе»). Для финансовых услуг действуют специальные запреты: реклама услуг по предоставлению потребительских займов лицами, не осуществляющими профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в смысле Федерального закона № 353-ФЗ, не допускается (ч. 13 ст. 28 Закона о рекламе); не допускается реклама финансовых услуг лицами, не имеющими необходимых лицензий, разрешений, аккредитаций либо не

включёнными в соответствующий реестр (ч. 14 ст. 28 Закона о рекламе).
 Ответственность — ст. 14.3 КоАП РФ, полномочия ФАС России по ст. 33 Закона о рекламе (предписание о прекращении нарушения, штраф).

- **Обман потребителей.** Введение потребителя в заблуждение относительно свойств и условий услуги образует состав ст. 14.7 КоАП РФ (обман потребителей).
- **Уголовно-правовой риск.** Если умысел на получение денег без намерения исполнять обязательство возник до заключения договора, возможна квалификация по ст. 159 УК РФ (мошенничество).

8.3. Последствия для клиента — что это даёт на практике

Самое ценное: устное или письменное обещание гарантированного одобрения — это **информация, предоставленная потребителю исполнителем**. Если такая информация оказалась недостоверной, потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков (п. 1 ст. 12 ЗоЗПП), а также сослаться на нарушение ст. 10 ЗоЗПП (право на необходимую и достоверную информацию). Это подкрепляет позицию «возврат полностью» из раздела 7.3.

8.4. Практический вывод

Обещание «гарантируем одобрение» не создаёт обязанности банка, но создаёт **обязательство самого брокера** и его ответственность: административную — перед государством, гражданско-правовую — перед клиентом. Чем больше таких обещаний зафиксировано (скриншоты переписки, диктофонная запись разговора с согласия одной из сторон, листовка, рекламное объявление), тем сильнее позиция клиента.

9. Может ли брокер реально повысить шансы на одобрение ипотеки в дальнейшем

9.1. Что брокер объективно может сделать

1. **Подобрать кредитную программу и банк** с учётом требований конкретного скоринга.
2. **Помочь устранить ошибки в кредитной истории:** субъект кредитной истории вправе оспорить недостоверные сведения, обратиться в бюро кредитных историй и к источнику формирования кредитной истории (ст. 8 Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях»).

3. **Оптимизировать долговую нагрузку:** закрытие неиспользуемых кредитных карт, досрочное погашение мелких займов, подтверждение дополнительного дохода, привлечение созаёмщика, увеличение первоначального взноса.
4. **Подготовить корректный пакет документов** и правильно оформить заявку.
5. **Выстроить последовательность обращений** в банки так, чтобы не «сжечь» кредитную историю отказами.

9.2. Что брокер объективно сделать не может

1. Изменить решение кредитора по существу.
2. «Договориться» с банком о положительном решении — такие действия находятся за пределами правового поля.
3. Гарантировать одобрение.
4. Удалить законно внесённые сведения из кредитной истории.

9.3. Ключевой риск при повторных заявках

Сведения о факте рассмотрения заявления о предоставлении кредита включаются в состав кредитной истории (ст. 4 Федерального закона № 218-ФЗ). Поэтому практика «подать заявки во все банки сразу» может ухудшить положение заёмщика на будущее. Это аргумент в пользу того, чтобы поручать брокеру **ограниченное число целевых заявок** в письменном задании, а не «веерную» рассылку.

9.4. Отказ, связанный с внутренним комплаенсом банка

Если ипотека не одобрена не по скорингу, а по линии противодействия легализации (отмыванию) доходов, клиент — финансовая организация вправе обратиться с заявлением в межведомственную комиссию, созданную при Банке России (п. 13.5 ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ). Это отдельный, часто недооценённый канал защиты, к которому брокер обычно отношения не имеет.

9.5. Риски «ускоренных» схем

Если брокер предлагает зависить доход, изготовить справку «по форме банка» с недостоверными данными или иным образом повлиять на документы, возникают: риск отказа банка и внесения клиента в его внутренние списки, риск отказа на будущее, а также риск уголовной ответственности по ст. 327 УК РФ (подделка, изготовление или оборот поддельных документов).

Ответственность в таких ситуациях ложится прежде всего на заявителя, подписавшего документы.

9.6. Передача персональных данных

Передача данных клиента банкам и партнёрам брокера допустима только при наличии согласия субъекта персональных данных (ст. 6, 9 Федерального закона № 152-ФЗ); согласие может быть отозвано, а оператор обязан прекратить обработку (ст. 21). Отдельно: проведение идентификации клиента — функция кредитных организаций и иных субъектов, прямо указанных в законе; в частности, оператор финансовой платформы вправе на основании договора поручать банку проведение идентификации клиента — физического лица при его личном присутствии (норма ст. 7 Федерального закона № 115-ФЗ, введённая Федеральным законом о совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы). Кредитный брокер таким статусом не обладает, и расширенная передача ему документов, удостоверяющих личность, юридически не обоснована.

9.7. Практический вывод

Да, брокер может **повысить вероятность** одобрения за счёт качества подготовки и выбора банка — это реальная, законная услуга. Нет, он не может **гарантировать** одобрение, и ни одно его обещание не связывает банк. Если после отказа банка брокер предлагает повторные массовые заявки без устранения причин отказа — ценность такой услуги близка к нулю, а вред для кредитной истории возможен.

10. «Со мной всегда на связи сотрудница» — правовое значение этого факта

Этот факт не создаёт самостоятельных правовых гарантий. Юридически он значит следующее:

1. **Личное исполнение.** Если в договоре в качестве исполнителя указано конкретное лицо (или узкий круг лиц), замена исполнителя без согласия заказчика не допускается (ст. 780 ГК РФ). Постоянный контакт с одной сотрудницей может подтверждать, что фактическим исполнителем является именно она; это важно, если впоследствии возникнет спор о том, кто и что обещал.
2. **Информационная обязанность.** Регулярное общение — это канал, через который исполнитель обязан предоставлять полную и достоверную

информацию (ст. 10 ЗоЗПП). Отсутствие сообщений о причинах отказов банка, о рисках, о реальных перспективах — это нарушение, а не «мелочь сервиса».

3. **Риск мягкого введения в дополнительные расходы.** Постоянный контакт нередко сопровождается предложением «сопутствующих» платных услуг (страхование, оценка, юридические услуги). Проверьте, входят ли они в цену договора или оформляются отдельными договорами с третьими лицами; навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя недопустимо (ст. 16 ЗоЗПП), а обусловливание приобретения одних услуг обязательным приобретением других — самостоятельное нарушение.
4. **Фиксация обещаний.** Всё, что сообщается в переписке, имеет доказательственное значение. Полезно сохранять переписку и периодически уточнять письменно: какие банки, какие сроки, каковы критерии результата, что происходит с оплатой при отказе.

11. Практические выводы по каждой версии

Версия 1 (услуги-деятельность). Одобрение ипотеки не является условием исполнения. Прекратить договор можно в любой момент по ст. 32 ЗоЗПП; вернуть удастся лишь сумму за вычетом документально подтверждённых фактических расходов. Ипотеку в дальнейшем брокер поможет получить ровно в той мере, в какой он реально улучшит заявку: подберёт банк, устранил ошибки, оптимизирует нагрузку.

Версия 2 (услуга-результат). Если предмет договора — получение одобрения, при отсутствии одобрения услуга считается неоказанной, а плата подлежит возврату (ст. 1102 ГК РФ, ст. 29 ЗоЗПП), в том числе с процентами по ст. 395 ГК РФ (п. 2 ст. 1107 ГК РФ). «Гонорар успеха» допустим (постановление КС РФ от 23.01.2007 № 1-П), а значит, при отсутствии успеха право на вознаграждение не возникает.

Версия 3 (агентская модель). Брокер отвечает за исполнение вашего поручения, но не за отказ банка как третьего лица, если иное не предусмотрено договором. Проверьте и при необходимости отзовите доверенность (ст. 188 ГК РФ).

Общая часть — обещание «гарантированного одобрения». Ни банк, ни суд такое обещание не признают основанием для выдачи ипотеки. Но оно даёт клиенту сильное средство защиты: право отказаться от договора и взыскать убытки из-за недостоверной информации (п. 1 ст. 12, ст. 10 ЗоЗПП) плюс основания для обращения в ФАС России (ст. 28, 33 Закона о рекламе; ст. 14.3 КоАП РФ) и Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП).

Итоговый ответ на исходный вопрос. Помочь — да, в пределах законных инструментов (подбор банка и программы, исправление кредитной истории, подготовка документов, планирование заявок). Гарантировать одобрение — нет, и любое такое обещание юридически ничтожно как гарантия, хотя и создаёт ответственность для самого брокера. «Постоянная связь» с сотрудницей — ценный сервисный и доказательственный фактор, но не правовая гарантия результата.

Рекомендуемые шаги. (1) Перечитать договор по перечню из раздела 6 и письменно запросить у брокера план действий с указанием банков, сроков и критериев результата. (2) Не подписывать акт об оказании услуг, если предметом договора был результат и он не достигнут. (3) Зафиксировать все обещания (переписка, реклама). (4) При отказе банка запросить у брокера письменный отчёт с указанием, в какие банки и когда подавались заявки. (5) При удержании платы направить претензию со ссылкой на ст. 32, 29, 31 ЗоЗПП и ст. 1102 ГК РФ, затем — иск с использованием процессуальных льгот по ст. 17 ЗоЗПП.

12. Список использованных нормативных источников

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 10, 15, 182–183, 188, 309, 310, 314, 393, 401, 421, 426, 431.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 779, 780, 781, 782, 821, 971, 973, 974, 990, 1005, 1006, 1102, 1107.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 4, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16, 16.1, 17, 27, 28, 29, 31, 32, 40.
4. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: ст. 2, ст. 3 (п. 5 ч. 1), ст. 5 (ч. 23 — в редакции Федерального закона, принятого Государственной Думой 19.12.2018), ст. 7.
5. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»: ст. 3, 5, 28 (ч. 13, 14 — в редакции, приведённой в Федеральном законе от 08.08.2024 № 236-ФЗ), ст. 33.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: ст. 14.3, 14.7, 14.56.
7. Уголовный кодекс РФ: ст. 159, 327.
8. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма»: ст. 7 (п. 13.5; нормы об идентификации

клиента, введённые Федеральным законом о совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы).

9. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях»: ст. 4, 8.
10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: ст. 6, 9, 21.
11. Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».
12. Федеральный закон от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»: ч. 2 ст. 4.
13. Федеральный закон от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах»: ч. 1.1 ст. 2.
14. Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»: ст. 3 (в т.ч. п. 2.4 — о раскрытии брокером информации о расходах и вознаграждении; применяется по аналогии как ориентир стандарта информирования).
15. Федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».
16. Федеральный закон от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» (в редакции Федерального закона, опубликованного под nd=102792235).
17. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 56, 67.
18. Налоговый кодекс РФ: ст. 333.36 (п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей).
19. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (изменения в ст. 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Акты судебных органов

1. Постановление Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 № 1-П (о «гонораре успеха» в договоре возмездного оказания услуг).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 1, 2, 28, 45, 46.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»: п. 1 (добросовестность).
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»: п. 5 (вина и бремя её доказывания).

-
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25.12.2018 № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора».

Материалы правоприменительной практики и источники

1. Официальный интернет-портал правовой информации publication.pravo.gov.ru: тексты Федерального закона от 08.08.2024 № 236-ФЗ (ст. 28 Закона о рекламе), Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ (ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей), Федерального закона от 08.08.2024 № 256-ФЗ, Указа Президента РФ от 08.05.2025 № 299, Федерального закона от 15.12.2025 № 478-ФЗ (нормы о межведомственной комиссии при Банке России).
2. ИПС «Законодательство России» (pravo.gov.ru): тексты Федерального закона о внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (nd=102500744); Федерального закона о внесении изменений в отдельные законодательные акты по вопросам совершения финансовых сделок с использованием финансовой платформы (nd=102792235); Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (nd=102170297); Федерального закона о внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» (nd=102647678).