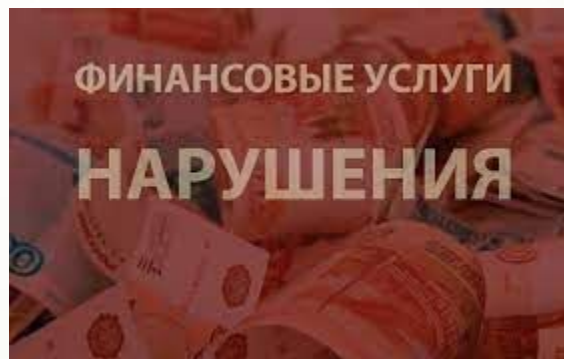
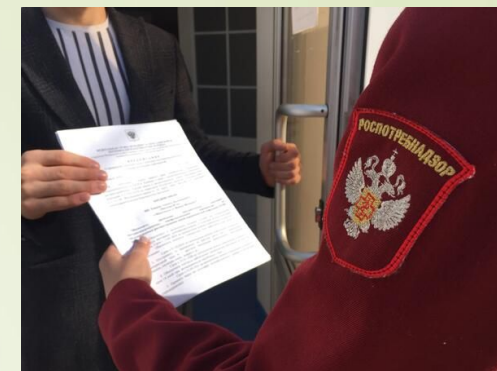


О нарушениях прав потребителей финансовых услуг



*Начальник отдела защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по Ростовской области
Живая Наталья Николаевна*

В 2023 году Управлением реализуются полномочия с учетом Постановления Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»



- ❑ внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг не проводятся
- ❑ внеплановые проверки проводятся в случае непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, при условии согласования с органами прокуратуры
- ❑ положения Постановления Правительства РФ №336 не распространяются на проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируруемыми лицами (в т.ч. в виде выездных обследований и наблюдения за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в ГИС МТ)
- ❑ профилактических мероприятий (в т.ч. объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований).

Нарушения прав потребителей при оформлении потребительского договора и договора займа



- мелкий (нечитаемый) шрифт кредитного договора в нарушение СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»
- фактический отказ от заключения договора на приобретение товаров за наличную форму оплаты и понуждение к заключению кредитного договора
- использование для подписания кредитного договора электронной подписи потребителя, которая создается путем направления СМС сообщения на телефон потребителя- отвечая на такое сообщение потребитель не понимает, что подписывает электронной подписью не только кредитный договор, но и иные договоры об оказании услуг
- при погашении кредита безналичным способом, с потребителя взыскиваются довольно значительные проценты за погашение кредита (иногда сумма достигает 10% от суммы кредита)
- заранее проставленные в договоре «галочки», как согласие потребителя на получение дополнительных услуг
- включение условий, ущемляющих права потребителей (об изменении подсудности; одностороннее установление или увеличение комиссионных вознаграждений, взимаемых с потребителя за совершение операций по договору банковского счета; взимание комиссии за открытие и ведение счета), не указание в договоре информации, предусмотренной действующим законодательством

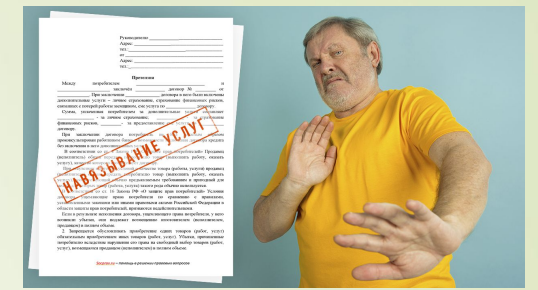


О нарушениях допускаемых при оформлении в кредит автотранспортного средства или товаров бытового назначения



- до заключения договора купли-продажи товаров в кредит, потребителям предоставляется недостоверная информация о размере процентной ставки (например: в рекламе в сети интернет, на сайте или рекламных буклетах продавцов указывается процентная ставка ниже той, по которой фактически может быть предоставлен кредит)
- наряду с кредитным договором, с потребителем заключается дополнительный договор об оказании услуг или продаже товаров, без выраженного согласия потребителя, которому не предоставляется необходимая информация о стоимости и перечне оказываемых услуг (пример: при покупке автомобиля в кредит наиболее часто с потребителями заключаются договоры на оказание консультационных услуг, *услуг астролога, юридических услуг* («Сертификат защита прав трудящихся VIP»), услуг по техническому обслуживанию автотранспортного средства («Техническая помощь на дороге»; при покупке товаров бытового назначения, навязываются услуги в виде дополнительной гарантии, консультаций по медицинским или юридическим вопросам)
- до сведения потребителей не доводится информация о привлекаемых к оказанию дополнительных услуг третьих лицах
- договоры на оказание дополнительных услуг не заключаются в письменной форме
- под предлогом оформления товара в рассрочку, фактически с потребителем заключается кредитный договор
- при оформлении кредита до сведения потребителей наглядным и доступным образом не доводится информация о банке, предоставляющем кредитный продукт (наименование, юридический адрес)
- кредитными организациями при оформлении договора страхования ограничивают право потребителя в выборе страховой компании

Недобросовестная практика «навязывания» дополнительных услуг



Консультационные услуги (стоимость услуг 20 тыс. руб.)

- ✓ **доступ к информационным материалам по теме «Уроки финансовой грамотности»**
- ✓ **предоставление информации и консультации по вопросам финансовой оценки**
- ✓ **предоставление информации и сведений о финансовой оценке потребителя, а также рекомендаций по ее улучшению**
- ✓ **консультация по заключению договора на выезд мастера по оказанию ремонтных работ в случае необходимости экстренной технической помощи при авариях общедомовых водопроводных и внутриквартирных отопительных систем, авариях электрических сетей, необходимости вскрытия двери при поломке ключа в замке или потере ключа, замене стекол в жилом помещении при их повреждении в результате противоправных действий третьих лиц**
- ✓ **консультация по заключению договора на оказание консультационно-юридических услуг по оспариванию транзакций банком-эмитентом**
- ✓ **консультация по заключению договора на оказание медицинских услуг**

Юридические услуги – «Сертификат защита прав трудящихся VIP» (стоимость услуг 189 тыс. руб.)

- ✓ **звонок юриста компании работодателя**
- ✓ **заполнение за клиента формы 3 НДФЛ**
- ✓ **предоставление консультаций в случае споров с работодателем по поводу незаконного увольнения и применения дисциплинарных взысканий**
- ✓ **проверка комплекта и содержание документов**
- ✓ **предоставление типовых документов**
- ✓ **предоставление интересов работника на переговорах в суде с работодателем**
- ✓ **устная консультация по защите прав работника**
- ✓ **письменная консультация по защите прав работника**
- ✓ **обзор изменений в законодательстве**
- ✓ **дистанционная поддержка во взаимодействии с государственными органами**
- ✓ **звонок юриста компании работодателю за клиента**
- ✓ **подготовка искового заявления, отзыва на иск**



Права потребителей при оформлении договора потребительского кредита (займа)



- ознакомиться с текстом договора потребительского кредита (займа) до его подписания (в течении 5 дней), требовать заключения договора в соответствии с ФЗ от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»
- получить до заключения договора полную информацию о финансовой организации и об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа)
- отказаться от оплаты дополнительных услуг
- требовать оформления договора на оказание дополнительных услуг в письменной форме, в соответствии Правилами бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514
- потребовать расторжения договора на оказание дополнительных услуг в любое время, оплатив фактически оказанные услуги
- требовать расторжения договора и возврата денежной суммы по договору, в случае если не была предоставлена необходимая информация об услуге при заключении договора
- обжаловать действия финансовой организации

Оказание правовой помощи потребителям



- ✓ подготовка проектов претензий, исковых заявлений
- ✓ подача исковых заявлений в суд в защиту нарушенных прав и законных интересов потребителей от имени Управления Роспотребнадзора по Ростовской области
- ✓ участие в судах с целью дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей

Пример из судебной практики:

Решением Советского районного суда г. Ростова-на-Дону удовлетворено исковое заявление Управления Роспотребнадзора по Ростовской области, о взыскании в пользу потребителя с ООО «Авто-Защита» денежных средств за включенную в кредитный договор, без явно выраженного согласия потребителя, услуги «Финансовая защита автомобилиста» стоимостью 173 тыс. руб., процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, а также штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Итоговая сумма, подлежащая возмещению потребителю составила 282 тыс. 191 руб. 55 коп.

Информирование потребителей

<https://zpp.rospotrebnadzor.ru>

<http://www.61.rospotrebnadzor.ru/>

https://vk.com/rospotrebnadzor_rostov



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Раздел
«Защита прав
потребителей»



Освой финансовую
грамотность!



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Консультирование потребителей

«Виртуальная приемная»
(zpp.rosпотребнадзор.ru)



! Направление вопроса и получение ответа в режиме онлайн



«Правовая помощь онлайн»
(helponline.donland.ru)

ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ
ОНЛАЙН



Права потребителей



Защита прав потребителей.
Претензии, исковые заявления в суд
о защите прав потребителей
(помощь в оформлении).
Подробнее→

Еженедельно по понедельникам, средам и пятницам
с 10.00 до 12.00

Получение консультаций; прием заявления на оказание правовой помощи в подготовке проекта претензии, искового заявления в суд; прием жалобы с последующим проведением профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий



ДОБРОГО ДНЯ
и хорошего настроения

