

Нарушения прав потребителей в финансовой сфере

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

Нарушения прав потребителей при оформлении потребительского договора и договора займа

**ВАЖНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ**

- мелкий шрифт кредитного договора (менее 2 мм) в нарушение СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»
- использование для подписания кредитного и иных договоров электронной подписи потребителя без явно выраженного согласия с условиями договора
- при погашении кредита безналичным способом, с потребителя взыскиваются довольно значительные проценты за погашение кредита (иногда сумма достигает 10% от суммы кредита), при этом не доводится информация о способах погашения кредита без комиссии
- заключение договора на оказание услуг страхования и иных услуг, без явно выраженного согласия потребителя, в т. ч. путем заранее проставленных в договоре «галочек» о согласии потребителя на получение дополнительных услуг, без оформления договора в письменной форме
- незаконное взимание платы за открытие и ведение карточного счета, необходимого для получения и погашения кредита
- не доведение до сведения потребителя необходимой информации о кредитной организации и кредитных продуктах, в случае оформления договора вне офиса банка



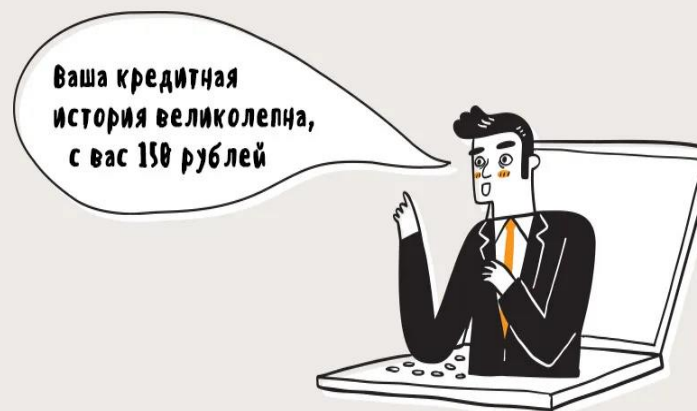
Примеры судебной практики 2023 года

- Требования гр. Г. удовлетворены Таганрогским городским судом в части взыскания с ПАО «Совкомбанк» незаконно списанной комиссии за открытие и ведение карточного счета (для получения и погашения кредита) в сумме 14999 руб., штрафа за неудовлетворение требований в добровольном порядке в размере 7499.50 руб., компенсации морального вреда в размере 1000 руб.
- Требования гр. К. удовлетворены Таганрогским городским судом в части взыскания с ООО «Юридический партнер» суммы по договору «Автозащита», оформленного при заключении ПАО Росбанк потребительского кредита на приобретение автомобиля . Договор заключен был без явно выраженного согласия потребителя, сумма по договору была включена в сумму кредита. В пользу потребителя взыскана сумма по договору в размере 207900 руб., штраф за неудовлетворение требований в добровольном порядке в размере 106450 руб., компенсации морального вреда в размере 5000 руб.



Примеры навязывания дополнительных услуг при оформлении договора займа

- Консультации астролога, ветеринара, юриста, специалиста по трудовым спорам
- Консультативные услуги при аварии внутридомовых инженерных сетей и водопроводных сетей
- Услуги представления интересов работника перед работодателем
- Присоединение к коллективному страхованию
- Услуга уведомления о необходимости внесения платежа по договору займа
- Предоставление информации о кредитном рейтинге





**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
- ограничения не распространяются на проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируруемыми лицами
- при наличии оснований может быть объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований

Аудитория, в отношении которой проводились мероприятия по повышению финансовой грамотности

- дети школьного возраста, преимущественно 9-11 классов
- учащиеся средне- специальных и высших учебных учреждений
- работники предприятий
- лица, относящиеся к социально- уязвимым слоям населения
- дети дошкольного возраста



Тематика мероприятий

- Об основных правах потребителей в финансовой сфере
- О требованиях законодательства к порядку заключения договора на предоставление потребительского кредита, займа
- О рисках потребителей при заключении договора потребительского кредита, займа
- О навязывании дополнительных услуг при заключении договора потребительского кредита
- Виды финансовых услуг
- Права потребителей при оказании финансовых услуг
- Права и обязанности коллекторов, способы защиты прав потребителей от незаконных действий коллекторов
- О способах защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг
- Правовая защита граждан пенсионного возраста

Консультирование потребителей

ЛИЧНО



Правовая помощь онлайн
<https://helponline.donland.ru/>

НОВЫЙ ПРОЕКТ - **НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ**



МФЦ - общественные
приемные органов власти
и организаций

2019

helponline.donland.ru



«Виртуальная приемная»
(zpp.rosпотребнадзор.ru)

в телефонном режиме



8-800-555-49-43



Информирование потребителей

https://vk.com/rospotrebnadzor_rostov



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



<https://zpp.rospotrebnadzor.ru>



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



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

Раздел
«Защита прав потребителей»



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

Освой финансовую
грамотность!



**! Будьте
внимательны**

Читайте документы перед подписанием



Повышайте свою финансовую грамотность



**БЕЗ
ПАНИКИ!**

Обращайтесь к
специалистам
Роспотребнадзора

