

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Проблема защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг является сегодня одной из самых актуальных в сфере отношений с участием потребителей.

Кто такие потребители? **Потребитель** – гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Потребитель – это самое главное звено любой отрасли экономики. Любой производитель, лишившийся потребителя, обречен на банкротство. На основании этого, можно считать, что защита законных прав и интересов потребителя является одним из приоритетных направлений деятельности государства. Гражданин-потребитель должен осознавать, что совершая ту или иную сделку, заключая тот или иной договор, что-то приобретая, будь то товар или услуга, он защищен государством в полной мере. **Материал из Википедии – свободной энциклопедии.**

Особенно часто возникают проблемные ситуации при оформлении кредитного договора. Заемщики-граждане, безусловно, являются более слабой стороной в кредитном договоре, поскольку не обладают необходимыми юридическими познаниями, позволяющими обезопасить себя от возможных негативных последствий вследствие заключения кредитного договора. Нередко в практической деятельности заёмщики сталкиваются не только с необоснованно высокими, завышенными ставками по кредиту, но и незаконными действиями банков по включению в кредитный договор условий, нарушающих права потребителей (например, обязанности страхования жизни и здоровья заемщика), взиманию различных комиссий по предоставленному кредиту (например, за ведение ссудного счета, за досрочное погашение кредита). Поэтому, прежде чем подписывать кредитный договор внимательно прочтите его. Не подписывайте то, чего не понимаете.

Следует знать, что финансовая организация обязана представить полную и достоверную информацию об основных параметрах услуги, а именно:

1. Сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу.
2. Ваши обязательства и обязательства финансовой организации по договору.
3. Штрафные санкции и пени за невыполнение обязательств.
4. Возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери.

Если вам непонятно что-то из условий договора или неясен смысл каких-то выражений в нем, то, прежде чем подписать договор, уточните у сотрудника финансовой организации те места в договоре, которые вас смущают. Если вам предлагают подписать сразу несколько документов, не спешите, прочитайте каждый из них. Убедитесь, что вы согласны со всеми документами, которые вам предлагают подписать. Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах. Если часть документа, который предлагает вам финансовая организация, напечатана мелким шрифтом, ее надо прочитать с особым вниманием. Скорее всего, именно там могут содержаться условия, незнание которых может привести к проблемам.

Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны. Вам часто могут в комплекте с кредитным договором предлагать несколько дополнительных услуг. Всегда замечайте, когда это происходит, и думайте о каждой услуге отдельно, нужна ли она вам. Финансовые организации не имеют права отказывать вам в основной услуге, если вы не хотите приобретать дополнительную услугу. Однако ваш отказ от дополнительной услуги может привести к тому, что кредитный договор станет для вас менее выгодным (дороже). Поэтому готовых решений здесь нет, и надо всегда учитывать конкретные обстоятельства.

Конечно, в документах бывает сложно разобраться. Но есть целый ряд законов: о страховании вкладов, о потребительском кредите, об МФО и др., которые дают потребителям финансовых услуг дополнительную защиту. В частности, надо помнить следующее.

**Во-первых**, вклады и счета граждан в банках застрахованы государством. На 2019 год максимальное страховое возмещение по всем вкладам одного клиента в случае банкротства банка составляет 1 400 000 рублей. Если сбережения превышают эту сумму, не держите все в одном банке или хотя бы будьте осторожней при его выборе. Имейте в виду, что на сберегательные сертификаты на предъявителя и обезличенные металлические счета страховка не распространяется.

**Во-вторых**, заявки на выдачу кредита банки обязаны рассматривать бесплатно. Полная стоимость кредита (в процентах годовых) должна быть указана крупным шрифтом в рамке на первой странице договора. В первые две недели после получения занятые деньги можно вернуть, даже не предупредив об этом банк, хотя проценты за прошедшие дни, конечно, придется заплатить.

Наконец, если вы покупаете обязательную страховку, страховая компания не вправе требовать купить «в нагрузку» еще и добровольную, например, приобрести полис КАСКО, когда вам нужно только ОСАГО. А если вы покупаете добровольную страховку, вам обязаны дать не меньше пяти дней, чтобы передумать.

Если финансовая организация не выполняет свои обязательства или нарушает ваши права, с претензиями сначала надо обратиться в саму организацию. Это называется «досудебной процедурой урегулирования споров». Не исключено, что и у вас есть некие заблуждения относительно возникшей проблемной ситуации, и в результате вашего обращения финансовую организацию вам удастся найти компромиссное решение.

Если вы чувствуете, что у вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращайтесь за консультацией в территориальные органы Роспотребнадзора, где специалисты службы дадут вам профессиональную юридическую консультацию и помогут проработать с вами наиболее приемлемый и выгодный для вас способ защиты ваших прав.

А теперь пришла пора поговорить о правах потребителей – покупателей. Все неудачные покупки неудачны по-своему. Случается, что вы оплатили покупку, а вам не доставили её в срок. Бывает, качество товара не соответствует заявленному. А бывает, что и с качеством всё в порядке, но с покупкой мы погорячились. Закон « О защите прав потребителей» защищает нас во всех случаях: мы имеем право на достоверную информацию о товарах, можем требовать возврата денег или неустойку за срыв сроков, а при некоторых покупках закон даёт нам право передумать.

В течение 14 дней многие товары можно вернуть, даже если к их качеству нет претензий, но они не подошли по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, в общем, не радуют. Но есть условие: к моменту возврата в магазин они не должны потерять своего товарного вида, фабричных пломб и ярлыков.

Ряд товаров на этом основании вернуть нельзя: продукты; лекарства; предметы личного пользования (зубные щетки, расчески и т.п.); духи и косметику; ткани и стройматериалы «по метражу»; белье, чулки, носки; одноразовую посуду; бытовую химию и агрохимические средства; мебель; драгоценности; автомобили, велосипеды и прочий транспорт; технику, на которую установлена гарантия (телефоны, электроинструменты и т. п.); оружие; животных и растения; книги, журналы и другую печатную продукцию.

Если с качеством проблема, вернуть или обменять можно любой товар. Но есть нюансы.

Качество продуктов лучше проверять сразу. Как правило, их легко вернуть, если, например, оказалось, что на момент покупки у них истек срок годности. Но если срок годности не вышел, а продукт испорчен, вам придется доказывать, что это произошло по вине изготовителя или продавца, а не из-за того, что вы нарушили условия хранения. Через несколько дней после покупки это практически нереально.

Не выбрасывайте чеки, пока не убедитесь, что с вашими покупками все в порядке, или пока не истекла гарантия. Если чек не сохранился, доказать свои права будет сложнее: придется искать свидетелей покупки.

Бесплатный совет, как лучше поступить в вашей ситуации, можно получить в учреждениях или в обществах по защите прав потребителей. При необходимости их специалисты могут даже помочь вам в составлении иска.

Для облегчения задачи отстаивания прав есть некоторые **общие правила**.

Если проблему не удастся решить на месте, зафиксируйте свои претензии в письменном виде. Напишите заявление в двух экземплярах. Один экземпляр вы отдадите продавцу или поставщику услуги, а на втором попросите поставить отметку о регистрации и оставьте его у себя. Это стоит делать, даже если вы, к примеру, возвращаете в магазин туфли, а продавец не рассчитывается с вами сразу. Ничего криминального в самом факте нет: закон дает продавцу 10 дней на возврат денег. Просто у вас должен быть подтверждающий документ на случай, если он почему-то не выполнит свои обязательства.

Если ваши права нарушены, не пренебрегайте жалобами в надзорные органы. Надзор за соблюдением прав потребителей – функция Роспотребнадзора. Если вам продали небезопасный товар или ввели вас в заблуждение, имеет смысл жаловаться в это ведомство. Роспотребнадзор, конечно, не суд, и не сможет назначить компенсацию вам ущерба, но он сможет провести проверку в организации, которая нарушила ваши права, выдать ей предписание, оштрафовать или подать иск о ее ликвидации.

За работой банков, страховых компаний, МФО, ломбардов и прочих организаций, которые предоставляют финансовые услуги, следит Центральный банк. В ЦБ имеет смысл жаловаться, если, например, ваш банк пересмотрел условия вклада или незаконно начислил проценты по кредиту, если страховая компания отказывается в продаже полиса обязательного страхования или если ломбард раньше времени продал залог.

Если у вас случился конфликт с банком, есть проблемы с реструктуризацией кредита или возвратом похищенных с карточки денег, попробуйте обратиться к финансовому омбудсмену. Омбудсмен – «общественный примиритель», он помогает банкам и их клиентам договориться без суда.

Помните, что защита себя и своих близких от различных рисков, угрожающих жизни и здоровью находится полностью в ваших руках. Благо, что современная финансовая система предоставляет нам для этого все возможности. Внимательно посмотрите на образ своей жизни, оцените возможные риски и уже сейчас постройте финансовую крепость вокруг вашего дома.

## ЗАДАЧИ

Решите ситуации, соответствующие положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (<http://www.zakonrf.info/zozpp>)

### Задача № 1.

Вы приобрели в магазине стиральную машину со сроком гарантии один год. За неделю до окончания срока стиральная машина сломалась, её пришлось отвезти в гарантийную мастерскую. Ремонт занял 14 дней. Когда вы пришли её забирать, от вас потребовали оплатить ремонт, так как срок гарантии уже кончился.

**Должны ли вы оплатить ремонт?**

**Ответ:** нет, так как в соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» срок гарантии продлевается на всё время, в течение которого товар не использовался. Поэтому срок гарантии на стиральную машину во время ремонта не истёк, и потребитель вправе получить отремонтированный товар бесплатно.

### **Задача № 2.**

Ваша соседка купила телевизор, а он вышел из строя. Гарантийный срок не закончился. Она предъявила магазину требование о расторжении договора купли-продажи и возврате денег.

**Какую сумму магазин обязан выплатить соседке, если при покупке телевизор стоил 5 тыс. рублей, а в настоящее время – 14 тыс. рублей?**

**Ответ:** в соответствии со ст. 24 Закона «О защите прав потребителей» при расторжении договора купли-продажи потребителю возвращают цену телевизора (5 тыс. рублей), разницу в размере цен (тыс. руб.), то есть продавец обязан уплатить 14 тыс. руб.