целью соблюдения обязательного претензионного порядка.

Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного.

На сайте финансового уполномоченного вы можете скачать образцы обращений к финансовому уполномоченному по самым популярным тематикам (для подачи обращения как в электронном виде через личный кабинет, так и на бумажном носителе).

Если Вы получили ответ финансового уполномоченного, с которым не согласны, следует обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

Важно помнить! Если какие-либо предусмотренные кредитным договором платежи потребитель не осуществляет или осуществляет несвоевременно и/или не в полном объеме, банком может быть предъявлено требование об уплате неустойки (штрафа, пени) и о досрочном возврате кредита, поэтому необходимо внимательно следить за сроками внесения очередных платежей.

Поручительство: будьте осторожны!

Поручители – граждане, которые поручаются за заемщика. Их доходы не учитываются при расчете максимальной суммы кредита. Поручители обеспечивают возврат кредита: если заемщик не будет платить по кредиту, то банк имеет право обратиться к поручителям с требованием о возвращении денег.

Ответственность поручителя является субсидиарной (т.е. дополнительной), а значит, банк не имеет права требовать от поручителя исполнения обязательств, если заемщик исправно выплачивает кредит. Кроме того, поручитель обладает правом требовать от заемщика возвращения денежной суммы, уплаченной им в счет погашения задолженности заемщика по кредиту.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>



**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок;
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Саха (Якутия)**

**Отдел защиты прав потребителей**



***Всемирный день прав потребителей***

***«Справедливые цифровые финансовые услуги. Потребительский кредит»***

**г. Якутск, 2022 год**

Потребительское кредитование с каждым годом становится все более популярным среди населения. Приобретение товаров или услуг в кредит – хорошее решение для тех, кто пока не обладает достаточной суммой для покупки или не готов произвести оплату за необходимый товар (услугу) единовременно.

Отношения по кредитованию – это правовые отношения, которые  регулируются, прежде всего, Гражданским Кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей»; Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», а также  кредитным договором, который должен соответствовать требованиям законодательства.

По кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Прежде чем заключить кредитный договор:

* Оцените свои финансовые возможности.
* Соберите информацию о кредитных организациях, работающих в регионе  и их репутации
* Прежде чем подписать кредитный  договор, внимательно его прочитайте, изучите условия.
* Попросите у кредитора выдать Вам на руки типовую форму кредитного договора. Наилучшим вариантом будет собрать типовые формы кредитных договоров в разных кредитных организациях. Отказ в предоставлении типовой формы договора должен Вас насторожить. При возможности проконсультируйтесь с опытным юристом.

Обратите внимание на содержащиеся в кредитном договоре ссылки на тарифы осуществления банком услуг. Следует запросить и изучить информацию об этих тарифах у сотрудников банка.

При предоставлении кредита потребитель должен быть проинформирован о:

* размере кредита;
* полной сумме, подлежащей выплате потребителем;
* графике погашения этой суммы;
* перечне и размере платежей заемщика, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора.

Помните, что банк обязан довести необходимую и достоверную информацию об услуге в наглядной и доступной для Вас форме, а это значит, что вы вправе требовать предоставления информации, оформленной в письменном виде.

В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге (в том числе и финансовой), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

Еще одним важным аспектом, на который следует обращать внимание при заключении и исполнении кредитного договора, является включение в договор условий, ущемляющих законные права потребителей.

Иногда кредитные организации включают в договора с заемщиками следующие условия, которые являются ущемляющими права потребителя:

1. Обуславливают приобретение услуг по кредитованию обязательным приобретением Заемщиком услуг по страхованию их жизни и здоровья.

2. Предусматривают взимание комиссии либо неустойки за досрочный возврат кредита/части кредита.

3. Устанавливают  комиссию за открытие и ведение ссудного счета либо за выдачу кредита, которую должен уплатить заемщик.

4. Устанавливают место рассмотрения споров и разногласий, которые могут возникнуть у сторон  в процессе исполнения обязательств по Договору, например по месту нахождения филиала Кредитора, либо по месту нахождения его главного офиса.

5.  Предусматривают право Кредитора в одностороннем порядке  производить по своему усмотрению увеличение размера процентов  по кредиту.

6. Предусматривают занижение размера неустойки, уплачиваемой в случае нарушения исполнения банком своих обязательств по договору;

7. Включают требование досрочного погашения задолженности по кредиту в случае ухудшения финансового положения заемщика;

8. Устанавливают штраф за отказ в получении кредита.

9. Предусматривают безакцептное списание суммы задолженности со счета заемщика, открытого, к примеру, в этом же банке и др.

Если при исполнении кредитного договора права потребителя нарушаются, то следует обратиться с письменной претензией в адрес банка, где потребовать, например, исключения из текста кредитного договора пункта, ущемляющего права потребителя, и возмещения убытков. Один экземпляр претензии необходимо вручить сотрудникам банка лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, попросите поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

Стоит обратить внимание, что в случае взаимодействия с страховыми организациями (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование), микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами, кредитными организациями, негосударственными пенсионными фондами, потребители до обращения в суд должны обратиться к финансовому уполномоченному с