

# МОДУЛЬ 8.4

Памятка родителям по теме:

## «Защита прав потребителя финансовых услуг для многодетных семей»

Страхуя свой автомобиль, взяв кредит в банке, совершая оплату по банковской карте через Интернет или разместив деньги на депозите, вы пользуетесь финансовыми услугами, являетесь их потребителем. Если услуга оказана некачественно, вас ввели в заблуждение на этапе предложения и продажи или отказываются принимать претензии в процессе использования финансового продукта, – вы как потребитель можете защитить свои права. И это вполне реально и возможно, но лучше всего, не допускать нарушений.

*Чтобы избежать нарушения ваших прав еще на этапе заключения договора, внимательно читайте все документы и откажитесь от услуги, если условия кажутся вам сомнительными.*

1. До приобретения финансовой услуги/продукта - изучаем, считаем, сравниваем и анализируем полученную информацию.
2. Прежде чем подписывать договор, прочтите его и получите полную информацию об условиях. Не покупайте то, чего не понимаете!
3. Откажитесь от дополнительных услуг, если они вам не нужны или невыгодны.
4. Берегите свои персональные данные. Сообщайте только правду, надежным людям, в надежных местах.
5. Храните копии всех документов.
6. Если у вас возникли проблемы с исполнением обязательств – попытайтесь договориться с финансовой организацией

**Если права нарушены, для их защиты вы можете:**

1. Самостоятельно разъяснить свои законные требования и представить в финансовую организацию письменную претензию. С примерными образцами претензий, жалоб можно ознакомиться в раздаточных материалах или на сайтах контролирующих органов.
2. Обратиться за консультацией или помощью, подать жалобу в следующие государственные регулирующие органы — Роспотребнадзор, Банк России, ФАС, финансовому омбудсмену и др.
3. Если спор в добровольном порядке не был урегулирован – обращаемся в суд.

**Но прежде, чем обращаться в суд, оцените необходимость этого шага. Если сумма судебных издержек и ваши доказательства сомнительны, тогда — это пустая трата времени, нервов и денег.**



# Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав

Ваши права были нарушены?

Вы можете обратиться за помощью

Отдел потребительского рынка местного самоуправления. Там можно получить следующие услуги:

- Консультацию;
- ответ на жалобу;
- представление в суде Ваших интересов.

Юрист или адвокат. Обратившись к ним, вы можете получить следующие услуги:

- консультацию;
- подготовить жалобу для подачи в контролирующие органы;
- составление претензии и искового заявления;
- представление Ваших интересов в суде.

Роспотребнадзор. Там можно получить следующие услуги:

- консультацию;
- проведение проверки продавца (исполнителя);
- составление протокола об административном правонарушении;
- представление Ваших интересов в суде.

Общество защиты прав потребителей. Там можно получить следующие услуги:

- консультацию;
- независимую экспертизу;
- помощь в составлении претензии и искового заявления;
- представление Ваших интересов в суде.

бесплатно

Обратиться к исполнителю или продавцу услуг с досудебной письменной претензией

бесплатно

Обратиться в суд с иском

По месту жительства истца    По месту нахождения ответчика    По месту заключения договора

Требования удовлетворены добровольно

Да

Ваши требования (хотя бы один из пунктов):

- Если исковые требования выше 50 000 рублей;
- Если вы требуете возмещения морального вреда;
- Если заявляете нематериальные требования

Да

Исковое заявление в районный суд

Нет

Исковое заявление в мировой суд

Исковое заявление удовлетворено?

Да

Нет

Исполнитель согласен с решением суда?

Да

Нет

Обжаловать состоявшиеся судебные акты в суд вышестоящей инстанции

## Внимание!

При удовлетворении в судебном порядке требований, которые не были удовлетворены добровольно, суд взыскивает в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной ему судом

Пункт 6 ст. 13 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей"

В зависимости от предмета спора и принятого решения, можно обратиться:

- в ФСПП РФ для возбуждения исполнительного производства и принудительного взыскания или исполнения;
- в банк, для принудительного взыскания или принудительного исполнения;

Ваши требования удовлетворены.

