

## Информирование и консультирование потребителей

<http://www.61.rosпотребнадзор.ru>



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

**Раздел  
«Защита прав потребителей»**

**Освой финансовую  
грамотность!**



[https://vk.com/rospotrebnadzor\\_rostov](https://vk.com/rospotrebnadzor_rostov)



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



**«Правовая помощь онлайн»  
([helponline.donland.ru](http://helponline.donland.ru))**

**Права потребителей**



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

**ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ  
ОНЛАЙН**



**Еженедельно по понедельникам, средам и пятницам  
с 10.00 до 12.00**

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

**ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

**8-800-555-49-43**

(ежедневно, круглосуточно)

НЕ ДЛЯ ПРОДАЖИ



## Права потребителей при оформлении договора потребительского кредита (займа)

- Ознакомление с текстом договора потребительского кредита (займа) до его подписания (в течение 5 дней).



- Требование о заключении договора в соответствии с ФЗ от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

- Получение до заключения договора полной информации о финансовой организации и об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа).

- Отказ от оплаты дополнительных услуг.

- Требование оформления договора на оказание дополнительных услуг в письменной форме в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514, с выдачей одного экземпляра договора на руки.

- Требование расторжения договора на оказание дополнительных услуг в любое время, оплатив фактически оказанные услуги.

- Требование расторжения договора и возврата денежной суммы по договору, в случае если не была предоставлена необходимая информация об услуге при заключении договора.

**ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

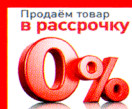
**8-800-555-49-43**

(ежедневно, круглосуточно)



## 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.
- Взыскание довольно значительных процентов с потребителя за погашение кредита безналичным способом (иногда сумма достигает 10% от суммы кредита).
- Заранее проставленные в договоре «галочки» как согласие потребителя на получение дополнительных услуг.
- Включение условий, ущемляющих права потребителей:
  - одностороннее установление или увеличение комиссионных вознаграждений, взимаемых с потребителя за совершение операций по договору банковского счета;
  - взимание комиссии за открытие и ведение счета.
- При оформлении кредита до сведения потребителей наглядным и доступным образом не доводится информация о банке, предоставляющем кредитный продукт (наименование, юридический адрес, условия предоставления кредита).
- Ограничение права потребителя в выборе страховой компании.



## Примеры «недобросовестных практик» нарушения прав потребителей

- До заключения договора купли-продажи товаров в кредит потребителям предоставляется недостоверная или неполная 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, юридических услуг, услуг по техническому обслуживанию автотранспортного средства;
  - 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 с потребителем фактически заключается кредитный договор.
- Для подписания кредитного договора используется электронная подпись потребителя, которая создается путем направления СМС-сообщения на телефон потребителя – отвечая на такое сообщение, потребитель подписывает электронной подписью не только кредитный договор, но и иные договоры об оказании услуг.