

ЦЕНТР

ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

справедливо-центр.рф
8-800-755-55-77

АВТОМОБИЛЬ В КРЕДИТ КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

**Схемы обмана покупателя
Как отказаться от страховки**

**Как вернуть деньги
за ненужные услуги**

**Образцы иска в суд
и претензии продавцу**

АВТОМОБИЛЬ В КРЕДИТ

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Схемы обмана покупателя

Как отказаться от страховки

Как вернуть деньги за ненужные услуги

Образцы иска в суд и претензии продавцу

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| КАК КЛИЕНТА ВЫНУЖДАЮТ ПРИОБРЕСТИ НЕНУЖНЫЕ УСЛУГИ..... | 5 |
| РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СХЕМЫ ОБМАНА ПОКУПАТЕЛЯ | 6 |
| <i>Навязывание ненужных страховок.....</i> | 6 |
| <i>Навязывание дополнительных платных сервисов</i> | 8 |
| <i>Продажа «только в кредит» или «только с допуслугами».....</i> | 13 |
| <i>Забывчивость менеджеров взять согласие на включение допуслуг в кредитный договор.....</i> | 14 |
| КАК МИНИМИЗИРОВАТЬ РИСКИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ АВТОКРЕДИТА | 15 |
| КАК ДОКАЗАТЬ ПРИЧАСТНОСТЬ БАНКА К НАВЯЗАННОЙ В АВТОСАЛОНЕ ПЛАТНОЙ УСЛУГЕ..... | 16 |
| КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ НЕНУЖНЫХ СТРАХОВОК..... | 17 |
| КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НЕНУЖНЫЕ ДОПУСЛУГИ..... | 18 |
| ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕГ | 20 |
| <i>Жалуемся в Службу защиты потребителей Банка России</i> | 20 |
| <i>Пишем финансовому уполномоченному</i> | 20 |
| <i>Подключаем Роспотребнадзор</i> | 21 |
| <i>Обращаемся в суд.....</i> | 22 |
| ОБРАЗЕЦ ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПРОДАВЦУ ПЛАТНЫХ УСЛУГ | 26 |
| ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ В СУД | 31 |



В мае житель Йошкар-Олы *Тимур Кураев** приехал в Москву, чтобы купить в кредит подержанный Volkswagen Tiguan в автосалоне автомобилей с пробегом. Машина стоила 2 млн рублей, но сотрудник автосалона заявил, что без дополнительных платных опций ее не продадут. Опций покупателю насчитали на 426 000 рублей!

Сюда вошли страховка «от потери работы» – 97 000 рублей, некие «дополнительные страховые риски» – 24 000 рублей, 10 000 рублей за «техпомощь на дорогах» и еще 295 000 – за «консультирование по страховым программам».

Возвращаться без машины? Тимур решил согласиться на кабальные условия, а затем расторгнуть договоры на страховки и допуслуги.

За помощью в составлении заявлений обратился в Центр защиты прав граждан.

Правозащитники помогли оформить требования. Страховая компания и фирма, продающая услугу «Автодруг», вернули деньги.

А вот 295 000 рублей за «консультирование» компания «Лайф Иншуренс» возвращать отказалась. Дескать, услуга уже оказана.

Правозащитники выяснили, что представителя этой фирмы в автосалоне не было, а в договоре, который выдали Кураеву, вообще вместо подписи стоит факсимиле.

Материалы уже переданы в суд. В Центре защиты прав граждан не сомневаются, что добиться возврата средств получится.

В приемные Центров защиты прав граждан часто обращаются автовладельцы за помощью в возврате денег за навязанные платные услуги при покупке автомобиля.

Клиенты автосалонов жалуются, что продавцы заманивают акционными скидками, а потом выясняется, что по выгодной цене авто продадут только в кредит. А кредит «со скидкой» не одобряют без опционных платных услуг. Большинство из таких опций существуют только «на бумаге». А при отказе от них в дальнейшем деньги не вернут.

В инструкции Центров защиты прав граждан расскажем, как не стать заложником навязанных дорогостоящих услуг при покупке автомобиля.

- *Как отказаться от навязанной страховки в период охлаждения.*
- *Как расторгнуть договор на платные дополнительные услуги.*
- *Куда жаловаться, если страховая компания или фирма, торгующая «техпомощью на дорогах», отказали в возврате средств.*

В конце брошюры приведем образцы досудебной претензии продавцу и искового заявления в суд в помощь пострадавшим потребителям.

КАК КЛИЕНТА ВЫНУЖДАЮТ ПРИБРЕСТИ НЕНУЖНЫЕ УСЛУГИ

Вы хотите купить машину. Нашли автомобиль, созвонились с автосалоном, подтвердили, что цена не изменилась и даже действуют акционные скидки. Приехали в автосалон и готовы оплатить покупку.

Но тут выясняется, что купить машину без оформления автокредита выйдет намного дороже.

Или вам отвечают, что без оформления кредита автомобиль вообще не продадут.

Что делать? Вы соглашаетесь, рассчитывая, что погасите кредит досрочно. Но вас предупреждают: при досрочном погашении действуют штрафные санкции.

Другая ситуация. Вы присмотрели автомобиль. Вы понимаете, что сможете позволить его только в кредит. Морально к этому готовы и уже скалькулировали, сколько денег ежемесячно будете тратить на погашение. Но в автосалоне говорят: кредит не одобряют без дополнительных платных услуг: страховок, сервисного обслуживания, программ техпомощи на дороге и т. п.

Самые частые доводы менеджеров звучат так:

- *без покупки дополнительных услуг в автокредите откажут либо при отказе от дополнительных услуг скидка или льготная ставка автокредита не действует;*
- *дополнительные платные услуги – это неотъемлемая часть кредитного договора;*
- *досрочно погасить кредит можно, но придется заплатить «штраф».*

Безусловно, такие манипуляции нарушают права потребителя и влекут за собой увеличение расходов покупателя.

После введения продолжительного (до 30 дней) периода охлаждения сократилось количество договоров навязанного страхования.

Это привело к сокращению доходов финансовых организаций и к поиску новых направлений для их обогащения.

Новым инструментом в руках недобросовестных финансовых организаций стал опционный договор (когда покупателю навязывают дополнительные платные услуги). Таким образом финансово-кредитные организации и третьи лица нашли способ получить с покупателя деньги, назвав свои услуги «программы обслуживания». И принудительно подключив к ним покупателя машины.

В октябре 2024 года Банк России даже опубликовал Обзор недобросовестных практик в автокредитовании. Предупреждая банки и автосалоны, что недобросовестное поведение нарушает федеральные законы и права потребителя. Тем не менее нарушения в этой сфере продолжают.

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СХЕМЫ ОБМАНА ПОКУПАТЕЛЯ

1. НАВЯЗЫВАНИЕ НЕНУЖНЫХ СТРАХОВОК

Существует только один вид обязательной страховки – при оформлении жилищного ипотечного кредита.

Часть 2 ст. 31 Федерального закона от 16.07.1998 №102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» гласит, что при получении ипотеки заемщику в обязательном порядке нужно застраховать приобретаемую недвижимость.

При оформлении автокредита никаких обязательных страховок законами не предусмотрено.

А как же полис ОСАГО, спросите вы. Полис ОСАГО оформляют владельцы всех используемых на территории РФ транспортных средств, которые обязаны страховать риск своей гражданской ответственности.

Вне зависимости от того, берут они кредит или нет. Что касается КАСКО, банк по своему усмотрению может потребовать от покупателя оформить на новый автомобиль КАСКО.

Банк не вправе принуждать автовладельца оформить страховку жизни и здоровья, от потери работы, финансовых рисков и т. п. при покупке автомобиля в кредит.

Согласно ч. 1 ст. 421 ГК РФ, граждане и юридические лица свободны в заключении договора. И если даже во время оформления кредита представитель банка рассказывает вам о преимуществах страхования прочих рисков, он обязан уведомить вас о возможности отказа от подобной дополнительной услуги, так как такие страховки обязательными не являются.

Банк не может отказать в выдаче кредита, если потребитель не хочет покупать дополнительные страховки. Это запрещает ч. 2 ст. 935 ГК РФ.

Если же заемщик изъявит желание застраховаться, но оформить полис в своей страховой компании, а не той, что навязывают менеджеры, банк не вправе отказать ему в кредите.

Банк не вправе сделать услугу страхования неотъемлемой частью кредитного договора.

Это очень важный момент. Услуга страхования должна быть отражена либо в дополнительном приложении к кредитному договору, либо сформулирована и оплачена по отдельному договору страхования.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Одобрение кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителя, установленные п. 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей».

2. НАВЯЗЫВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ СЕРВИСОВ

Договор на такого рода услуги изначально:

- либо не предполагает возврата денежных средств, если заемщик отказывается от услуги;
- либо выясняется, что наиболее дорогостоящая часть услуг была оказана с момента их оформления. И вернуть можно только копейки.

Рассмотрим подробнее варианты платных допугслуг, которые навязывают покупателям машин менеджеры в автосалонах.

ЛИПОВЫЕ ПРОГРАММЫ ТЕХПОМОЩИ НА ДОРОГЕ

С покупателем заключается опционный договор, который дает заемщику право подключиться к программе технической помощи на дороге.

Схема выглядит так

Поставщик услуги подключает потребителя (якобы по его желанию) к некой программе техпомощи на дороге.

В программе есть выезд аварийного комиссара на место ДТП, услуга «Трезвый водитель», подкачка шин, дозаправка авто, если кончился бензин, и т. д.

По отзывам водителей, которые пробовали воспользоваться техпомощью, программа не работает. В кол-центре не берут трубку, либо оператор отвечал, что услуга временно не оказывается, либо оказывается, но не в регионе пребывания автовладельца и т. п.

Между тем договор, несмотря на ддящийся характер, сразу считается исполненным. То есть все деньги по программе техпомощи списывают сразу. Отказаться от договора никто не запрещает, но деньги не вернут.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

ЙОШКАР-ОЛА. Помогли автолюбителю отсудить 156 100 рублей за навязанного «Автодруга»

В мае 2023 года Руслан Смирнов* присмотрел в автосалоне «Твое авто» автомобиль Hyundai. Машина стояла дорожке, нежели мужчина накопил.

Руслану пошли навстречу и предложили оформить автокредит. Правда, с условием, что дополнительно Смирнов приобретет услугу «Автодруг» за 120 000 рублей.

Забрав машину, Руслан решил воспользоваться периодом охлаждения и расторгнуть договор на ненужную техпомощь на дороге.

Поскольку договор на «Автодруга» был заключен с казанской фирмой «Мой Авто Эксперт», Смирнов направил туда заявление с требованием расторгнуть договор и вернуть деньги.

В фирме спорить не стали, но вернули автовладельцу только 6000 рублей. Остальные 114 000 рублей якобы уже были списаны за оказанную услугу – «устная консультация по кредитным услугам».

С такой позицией не согласился Центр защиты прав граждан, куда с просьбой о помощи обратился автовладелец.

Правозащитники помогли Руслану составить исковое заявление в суд. Медведевский районный суд Республики Марий Эл обязал компанию «Мой Авто Эксперт» выплатить Смирнову 156 100 рублей.

Из них 114 000 рублей – остаток по договору, остальное – компенсация морального вреда, штраф за пользование чужими деньгами и потребительский штраф за отказ вернуть деньги добровольно.

**Имя и фамилия изменены по просьбе заявителя.*

ПРОДАЖА ФЛЕШЕК ИЛИ ПАРОЛЕЙ К САЙТАМ С «ИНФОРМАЦИОННЫМИ МАТЕРИАЛАМИ»

Схема выглядит так

Поставщик услуги предоставляет потребителю флешку к интернет-ресурсу или логин и пароль к сайту, где хранятся некие «информационные материалы».

К примеру, бланки Европротокола, памятка по действиям, если на дороге гололед, или как проверить давление в шинах.

Вне зависимости от того, надо это покупателю или нет, его принуждают приобрести услугу. Услуга считается оказанной с момента подписания договора и выдачи логина-пароля. Расторгнуть договор и вернуть деньги поставщик услуги отказывается.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

УФА. Заставили продавца пароля вернуть покупателю 81 576 рублей

Рамиль Булатов приобрел в автосалоне новый автомобиль в кредит. При оформлении договора ему за 52 тысячи рублей продали пароль к сайту компании «М5 Урал», на котором размещена некая «энциклопедия автомобилиста».

Булатов возражал, дескать, с его водительским стажем он сам энциклопедию напишет. Но менеджеры заверили, это неотъемлемая часть договора.

Дома, перечитав договор, автолюбитель убедился, что никакой связи с кредитом у пароля к сайту нет. Покупатель потребовал у продавца «энциклопедии» вернуть деньги. В «М5 Урал» пояснили, что услуга уже оказана.

Обратиться в суд Булатову помог уфимский Центр защиты прав граждан.

Тяжба заняла несколько месяцев. В итоге мировой суд Кумертау обязал компанию «М5 Урал» вернуть потребителю деньги.

Сверх возврата 52 тысяч рублей с продавцов пароля удержали проценты за пользование чужими деньгами, компенсацию морального вреда и потребительский штраф за отказ удовлетворить претензию добровольно. В общей сложности «М5 Урал» выплатила Булатову 81 576 рублей.

ПЛАТНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО СТРАХОВЫМ ПРОГРАММАМ ИЛИ ПРАВИЛАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ АВТОМОБИЛЯ

Схема выглядит так

При оформлении автокредита покупателю якобы оказываются консультационные услуги по действующим страховым программам или «особенностям эксплуатации автомобиля».

Между тем консультации по страховым программам не являются платными услугами.

Что касается якобы консультаций по вопросам эксплуатации авто, представителей компаний, которые как бы оказали консультацию, в автосалонах нет.

На практике одновременно с заключением кредитного договора менеджеры подсовывают заемщику Акт приема-передачи оказанных услуг.

В результате услуга, несмотря на делящийся характер, уже оказана. По требованию заемщика вернуть за нее деньги поставщик услуги отказывается.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

ТОЛЬЯТТИ. Отсудили 523 000 рублей с «консультантов», продавших полис помощи на дорогах

В 2023 году Вячеслав Азин купил в автосалоне автомобиль. Вместе с четырехколесным другом в салоне ему навязали полис помощи на дороге.

Полис обошелся в 320 000 рублей. Но отказаться в момент оформления автокредита не получилось. Менеджеры предупредили, что ставка по кредиту будет выше.

Автовладелец согласился подписать договор, но через день решил отказаться от платного полиса, воспользовавшись периодом охлаждения.

Направил в казанскую фирму «Сервис Ассист» заявление о расторжении договора. После чего на его счет «упало» 3200 рублей.

По телефону Азину объяснили, что именно столько стоит полис, а остаток в размере 316 800 рублей не вернут, так как на эту сумму автовладельцу была оказана «консультация по условиям кредита и страховки».

В тольяттинском Центре защиты прав граждан пояснили, что консультация по условиям кредитных и страховых программ возложена на банк-кредитор. Услуга эта совершенно бесплатная. А консультация со стороны «Сервис Ассист» на тему кредитования была бы абсолютно бессмысленна и направлена только на обогащение фирмы за счет автолюбителя.

Также важно понимать, что, согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», потребитель в любое время может отказаться от исполнения договора, оплатив при этом понесенные фирмой расходы. Никаких услуг фирма не оказала, а значит, обязана вернуть все деньги.

Правозащитники помогли Азину составить заявление в суд.

В ходе заседания ООО «Сервис Ассист» не предоставило доказательств оказания дорогостоящих консалтинговых услуг. Поэтому суд удовлетворил требования и обязал выплатить потребителю 523 000 рублей. Из них 316 800 рублей, которые Азин заплатил по договору, 160 900 рублей – потребительский штраф за отказ удовлетворить требование истца добровольно, 5000 рублей – компенсация морального вреда, 40 000 рублей – расходы на юридические услуги, 315 рублей – почтовые расходы.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ «СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»

Схема выглядит так

Потребителю навязывают дополнительные сервисные услуги, вопреки тому, что автомобиль находится на гарантийном обслуживании.

Даже если это подержанный автомобиль, не говоря уже о новом.

Услуга считается оказанной в момент подписания договора и Акта приема-передачи.

Деньги обычно не возвращаются.

Если покупатель настаивает, могут вернуть только малую часть.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

НИЖНИЙ НОВГОРОД. Отсудили 70 000 рублей за псевдоконсультацию

Летом 2023 года Нина Старостина пришла в автосалон за новой «Нивой». Часть стоимости автомобиля планировала закрыть кредитом. Менеджеры согласились, но с условием, что Старостина приобретет довеском «сервисное техобслуживание» от компании «БЦР-Авто Плюс» за 70 тысяч рублей.

Женщина удивилась, ведь машина на гарантии, но выбора ей не оставили. Пришлось заключить договор на платные дополнительные услуги.

Поскольку за несколько месяцев эксплуатации «сервисное обслуживание» не потребовалось, Старостина направила в адрес компании «БЦР-Авто Плюс» заявление о расторжении договора. Там не возражали, но вернули только 24 тысячи рублей.

В обосновании компания указала, что часть внесенных средств уже «сгорела», так как со Старостиной заключили договор абонентского обслуживания. Деньги, мол, списываются ежемесячно вне зависимости от того, оказывалась услуга или нет.

Возмущенная автовладелица пришла за помощью в нижегородский Центр защиты прав граждан.

То, что договор составлен в форме исполнения по требованию, не дает права фирме не возвращать плату. Согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», потребитель в любое время может отказаться от исполнения договора, оплатив при этом понесенные фирмой расходы. Никаких услуг фирма не оказала, свидетельств об этом не предоставила. А значит, обязана вернуть полную сумму, пояснили в Центре.

Правозащитники помогли Старостиной обратиться в Канавинский районный суд Нижнего Новгорода.

«БЦР-Авто Плюс» обязали выплатить Нине Старостиной оставшиеся 46 тысяч рублей и проценты за пользование чужими деньгами – 2,7 тысячи рублей, компенсацию морального вреда – 3 тысячи рублей и потребительский штраф – 10 тысяч рублей. А в общей сложности – 61 тысячу рублей.

3. ПРОДАЖА СО СКИДКОЙ «ТОЛЬКО В КРЕДИТ» ИЛИ «ТОЛЬКО С ДОПУСЛУГАМИ»

Подобная практика препятствует реализации прав потребителя на отказ и возврат денежных средств за допущенную услугу, а также на досрочный возврат кредита.

Менеджеры буквально запугивают клиентов, что отказ от договора на платные услуги или досрочное погашение кредита обернется «штрафными санкциями».

Якобы продавец имеет полное право заставить клиента вернуть предоставленную скидку.

Иногда эта же практика принимает иные формы.

Например, потребитель уступает продавцу право требования возврата стоимости дополнительной услуги, а продавец отказывается от требования вернуть скидку при отказе потребителя от дополнительных услуг.

В результате потребитель при отказе от дополнительной услуги не получает уплаченных за нее денег.

4. ЗАБЫВЧИВОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ ВЗЯТЬ СОГЛАСИЕ НА ВКЛЮЧЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В КРЕДИТНЫЙ ДОГОВОР

Согласие заемщика на дополнительные платные услуги должно быть отражено в заявлении на потребительский кредит!

Нормой ч. 2 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» установлено обязательное требование информировать заемщика о стоимости дополнительных платных услуг, предлагаемых при предоставлении потребительского кредита (займа), в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа).

Для защиты интересов заемщика (как более слабой стороны кредитных отношений) Федеральный закон №353-ФЗ обязывает кредитора обеспечить заемщику возможность свободного выражения волеизъявления относительно предоставления ему дополнительных платных услуг, а также запрещает кредитору проставлять отметки о согласии заемщика на оказание ему дополнительных платных услуг при приеме заявления на оформление потребительского кредита.

Менеджеры автосалонов и банки игнорируют эту обязанность. Заемщику сообщают, что услуги (работы, товары) якобы оформляются отдельно от автокредита.

Тем самым лишая заемщика возможности расторгнуть договор на дополнительные платные услуги в период охлаждения.

В результате у покупателя возникают сложности с отказом от дополнительных услуг в период охлаждения.

Банк отказывает, ссылаясь на то, что данная услуга была оказана не в процессе автокредитования.

А продавцы платных опций игнорируют требования о возврате денежных средств, поскольку период охлаждения на такие услуги не распространяется.

КАК МИНИМИЗИРОВАТЬ РИСКИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ АВТОКРЕДИТА

1) Внимательно ознакомьтесь с текстом заявления о выдаче кредита и самостоятельно проставьте отметки о согласии на приобретение только нужных вам дополнительных услуг;

2) Помните: среди обязательных страховых услуг может оказаться только полис ОСАГО. В некоторых случаях для более выгодной кредитной ставки вам могут предложить оформление полиса КАСКО.

Все остальные страховки (*жизни, здоровья, потери дохода и прочих финансовых рисков*) являются сугубо добровольными. Отказаться в кредите без них вам не имеют права;

3) Если вы хотите оформить какие-либо дополнительные страховые услуги, вы не обязаны заключать договор страхования с предложенной в автосалоне страховой компанией. Тарифы там, как правило, выше. Ваше право – застраховать риски в любой страховой компании;

4) Вам не имеют права отказать в оформлении кредита, если вы отказываетесь докупить платные услуги (программы техпомощи, пакеты сервисных услуг, флеш-карты, ключи к информационным интернет-ресурсам и т. п.);

Законодательство запрещает навязывать дополнительные платные услуги при оформлении кредита.

Никаких консультационных услуг и программ «Автодруг» договор кредитования не содержит. Как и не подразумевает дополнительных платных услуг, оказанных третьими лицами.

- 5) В случае если на вас «надавили» и вы были вынуждены приобрести ненужные платные услуги, вы вправе обратиться с жалобой в Банк России, Роспотребнадзор, а также в Службу финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;
- 6) В случае если вы решили расторгнуть договор на ненужные страховки и опционные услуги, а вам отказали, вернули копейки или вовсе проигнорировали требование, можно смело обратиться в суд.

КАК ДОКАЗАТЬ ПРИЧАСТНОСТЬ БАНКА К НАВЯЗАННОЙ В АВТОСАЛОНЕ ПЛАТНОЙ УСЛУГЕ

Обычно, если автовладелец начинает жаловаться на нарушение своих прав в Службу потребителей Банка России, финансовому уполномоченному или в суд, банк отнекивается: дескать, все дорогостоящие опции навязал автосалон, с него и спрос.

Однако об участии в этой схеме кредитора свидетельствуют:

- *увеличение кредита ровно на сумму дополнительных услуг;*
- *включение платежных поручений об оплате таких услуг в состав кредитной документации;*
- *перевод платы за услуги день в день с оформлением кредита.*

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Федеральный закон №353-ФЗ гарантирует потребителю право на информирование об услугах, которые предоставляются; право на беспрепятственный отказ от дополнительных услуг в период охлаждения; право на информирование о возможности отказа от дополнительных услуг в период охлаждения.

КАК ОТКАЗАТЬСЯ ОТ НЕНУЖНЫХ СТРАХОВОК

Если вы вынуждены были подписать кредитный договор, доплатив за ненужные дорогостоящие страховки, от страховых услуг можно отказаться в установленный законодательством период охлаждения.

С 21 января 2024 года, согласно Федеральному закону №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», период охлаждения составляет 30 дней.

Перед тем как написать заявление об отказе, внимательно перечитайте условия расторжения договора.

Это нужно, чтобы при отказе от страховки не стать заложником дополнительных условий, которые страховщик часто предусматривает, чтобы усложнить жизнь страхователю.

К примеру, указывает специальный адрес для направления претензий, отличный от места нахождения компании. Или требует нотариально заверенных копий документов.

1-й ШАГ

Подготовьте письменное уведомление в адрес страховой организации в течение 30 дней с даты заключения договора страхования. В заявлении изложите свое намерение расторгнуть договор страхования. На сайтах страховых компаний есть раздел, где можно заполнить заявление об отказе от страховки, а также указан порядок заполнения.

Рекомендуем одновременно подготовить такое же заявление и в банк.

Подготовьте по два экземпляра каждого заявления.

2-й ШАГ

От соблюдения сроков зависит судьба возврата средств. Поэтому соблюдайте сроки подачи заявления и в обязательном порядке запастись доказательствами его вручения.

По экземпляру вручается в банк и страховую, а на ваших экземплярах ставится отметка о получении (подпись лица, принявшего заявление, расшифровка, должность, печать, дата).

Если отделения страховой компании или банка нет в вашем городе, заявление следует отправить «Почтой России» ценным письмом с описью вложения.

В описи обязательно перечислите все высылаемые адресату копии документов. Можно воспользоваться курьерской службой для ускорения результата.

3-й шаг

Деньги должны вернуть на ваш счет в течение 10 дней с момента получения заявления страховой компанией.

Если вам отказали, ниже в брошюре мы расскажем, куда необходимо пожаловаться на страховую компанию и банк.

КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НЕНУЖНЫЕ ДОПУСЛУГИ

По Закону «О защите прав потребителей» покупатель – слабая сторона сделки.

Продавец как сильная сторона договора не должен:

- навязывать потребителю невыгодные условия (например, стоимость страховки не может существенно превышать рыночную);
- вводить потребителей в заблуждение относительно действительной цены товара или услуги;
- ограничивать потребителя в покупке без получения дополнительных платных услуг.

Но раз вы читаете эту инструкцию, продавец эти нормы нарушил. Поэтому следуем всем вариантам защиты, которые мы приводим ниже.

**ПИШЕМ ПРЕТЕНЗИЮ В КОМПАНИЮ,
 С КОТОРОЙ ЗАКЛЮЧЕН ДОГОВОР НА ПЛАТНУЮ УСЛУГУ**

Подготовьте письменное заявление – претензию.

В претензии должна содержаться следующая информация:

- данные исполнителя услуги и адрес компании;
- данные заявителя;
- когда и при каких обстоятельствах был заключен договор;
- указание, что услуги по договору оказаны не были;
- ваши требования: расторгнуть договор с даты получения заявления и вернуть деньги;
- банковские реквизиты для возврата денег на ваш счет.

В случае отказа от услуг и товаров до истечения 30 дней, ссылайтесь на ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». В этот срок заемщик имеет право отказаться от иных работ, услуг, а также товаров, не бывших в употреблении.

Настаивайте на том, что:

- вас ввели в заблуждение, не довели информацию об услуге – ее сути и стоимости;
- услуга на самом деле предоставлена не была;
- вы не нуждались в предоставлении услуги и не планировали ее приобрести.

Заявление направьте по юридическому адресу исполнителя услуги ценным письмом с уведомлением и описью вложения «Почтой России».

Срок рассмотрения заявления – 10 дней с даты получения.

Этот срок закреплен в ст. 31 Закона «О защите прав потребителей».

Если продавец услуги вернул лишь малую часть средств, ответил отказом или не ответил на вашу претензию, жалуемся в Службу защиты прав потребителей Банка России, финансовому уполномоченному в Роспотребнадзор или сразу обращаемся в суд.

ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕГ

ЖАЛУЕМСЯ В СЛУЖБУ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ БАНКЕ РОССИИ

По телефону

Связаться со специалистами Банка России можно по телефонам контактного центра:

- 300 – бесплатно для абонентов сотовых операторов;
- 8(800)300-30-00 – для звонков со стационарных телефонов;

Операторы кол-центра порекомендуют порядок действий, проверят информацию о финансовой организации и многое другое.

Письменное обращение в интернет-приемную

Если вы решите подать письменную жалобу, это можно сделать через интернет-приемную на сайте Центробанка по адресу **cbr.ru**.

Для удобства на сайте предусмотрены разделы по темам обращений и видам банковских продуктов.

Приложите к обращению скан-копии всех документов, которые помогут разобраться в обстоятельствах.

Банк России отвечает на обращения в среднем в течение трех дней, однако рассмотрение сложных случаев может потребовать больше времени.

ПИШЕМ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

Эта государственная структура бесплатно помогает в досудебном порядке урегулировать споры физлиц с финансовыми, страховыми, кредитными организациями, НПФ, ломбардами.

1. Зайдите на сайт **finombudsman.ru**.
2. Зарегистрируйте Личный кабинет потребителя на сайте.
3. Направьте обращение финансовому уполномоченному.

Форма обращения, предложенная к заполнению в Личном кабинете, интуитивно понятна. На полях формы размещены дополнительные пояснения и комментарии.

Не забудьте прикрепить к обращению скрин заявления (претензии) в страховую компанию (компанию, навязавшую платные финансовые услуги), скрин ответа на ваше заявление (при наличии), скрин договора.

4. **Финансовый уполномоченный принимает решение в течение 15 рабочих дней.**
5. **Уточнить стадию рассмотрения обращения можно в Личном кабинете на сайте.** В разделе «Личные данные» вы можете выбрать удобный для вас способ оповещения. По электронной почте и (или) в виде СМС по номеру телефона, на который зарегистрирован Личный кабинет.

Уточнить стадию рассмотрения обращения также можно, позвонив в контактный центр Службы финансового уполномоченного по номеру: 8-800-200-00-10 и выбрав в меню «Узнать статус вашего обращения» *(понедельник – пятница с 08:00 до 20:00 по московскому времени, кроме нерабочих праздничных дней, бесплатно для звонков из регионов России).*

6. После рассмотрения жалобы вам будет направлено решение финансового уполномоченного. Только имея на руках такое решение, вы сможете обратиться в суд.

ПОДКЛЮЧАЕМ РОСПОТРЕБНАДЗОР

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и п. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, потребитель вправе привлекать Управление Роспотребнадзора и его территориальные отделы к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей.

Жалоба в Роспотребнадзор должна содержать описание ситуации: укажите все обстоятельства спора и требование вынести предписание банку, навязавшему вам при покупке автомобиля невыгодные условия кредитования.

В июне 2023 года Управление Роспотребнадзора по Кировской области в рамках ст. 47 ГПК РФ приняло участие в судебной защите прав потребителя при рассмотрении в суде о расторжении опционного договора и возврате денежных средств покупателю машины. Которому

при оформлении кредита навязали договор с некой ООО «ТЕО». Фирма за 55 000 рублей продала заемщику некий сертификат. По этому сертификату заемщик мог у партнера ООО «ТЕО» – компании «Методика» подключиться к программе обслуживания «Комфорт».

При оформлении кредита потребителю разъяснили необходимость заключения данного договора для одобрения автокредита.

Между тем договор не содержал информации о том, какие услуги оказывает ООО «Методика» потребителям по сертификату. Зато содержал пункт о том, что при расторжении такого договора, а также в случае его прекращения уплаченная клиентом опционная премия не возвращается.

Покупатель решил оспорить условия договора на ненужную услугу в суде. В свою защиту привлек региональный Роспотребнадзор.

Роспотребнадзор в суде поддержал потребителя.

Учитывая позицию Роспотребнадзора, судьей судебного участка №28 Нолинского судебного района Кировской области было вынесено решение о взыскании с ООО «ТЕО» в пользу потребителя уплаченных по договору денежных средств в размере 55 000 рублей, судебных расходов на оплату услуг представителя в сумме 5000 рублей, компенсации морального вреда в размере 2000 рублей и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 28 500 рублей, а всего – 90 500 рублей.

Решение суда вступило в законную силу 6 июня 2023 года.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Подпись потребителя в документах к опционному договору не может свидетельствовать о том, что до него были доведены все необходимые сведения о предмете соглашения.

ОБРАЩАЕМСЯ В СУД

Если деньги не вернули или вернули не в полном объеме, составляем исковое заявление в суд. В нем потребуйте признать услуги неоказанными, а договор – расторгнутым и взыскать с ответчика:

- сумму, уплаченную по договору об оказании услуг;
- компенсацию морального вреда (ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»);

- ❑ неустойку – 3% за каждый день просрочки требования потребителя расторгнуть договор и вернуть деньги (ч. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»);
- ❑ потребительский штраф – это 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»);
- ❑ судебные издержки.

Удовлетворяя иски потребителей, обратившихся в суд о расторжении опционного договора, суды делают следующие выводы:

- фактически между сторонами заключается **договор возмездного оказания услуг**, а потому на данные отношения подлежат распространению положения Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- **согласно закону «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до его фактического исполнения;**
- при отказе от договора потребитель возмещает исполнителю **только понесенные им расходы**, связанные с исполнением обязательств по договору;
- иных последствий одностороннего отказа от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг для потребителя законом не предусмотрено, равно как не предусмотрен и иной срок для отказа потребителя от исполнения договора;
- при досрочном расторжении договора оказания услуг в связи с отказом потребителя от дальнейшего их использования оставление ответчиком у себя стоимости оплаченных потребителем, но не исполненных фактически услуг, превышающей действительно понесенные исполнителем расходы для исполнения договора оказания услуг, свидетельствует о возникновении на стороне ответчика **неосновательного обогащения;**
- условия опционного договора, не предусматривающие возврат опционного платежа при отказе заказчика от опционного договора, в данном случае применению не подлежат в силу п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» и являются **ничтожными.**

Как разъяснено в п. 76 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 23.06.2015 №25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», **ничтожными являются условия сделки, заключенной с потребителем, не соответствующие актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (ст. 3, ч. ч. 4 и 5 ст. 426 ГК РФ), а также условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей.**

В силу ч. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей. **Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.**

САНКЦИИ ЗА НАВЯЗАННЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

Федеральным законом от 19.10.2023 №505-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» установлены штрафы для тех, кто «впаривает» покупателю помимо основного товара ненужную платную страховку, подписку, абонемент или сервисное обслуживание.

Согласно новой ч. 2.1 ст. 14.8 КоАП РФ, подобные действия влекут административный штраф:

- для должностных лиц и ИП – от 2000 до 4000 рублей;
- для организаций – от 20 000 до 40 000 рублей.

В соответствии с новой ч. 4.1 ст. 14.8 КоАП РФ, необоснованный отказ или уклонение от рассмотрения требований потребителя влечет наложение штрафа:

- для должностных лиц и ИП – от 15 000 до 30 000 рублей;
- для организаций – от 100 000 до 300 000 рублей.

Чтобы доказать факт навязывания услуги, нужно собрать письма, СМС-сообщения, записи разговоров.

Рекомендуется записать даты и время всех событий и составить детальное описание произошедшего. В идеале – найти свидетелей произошедшего. После этого нужно составить претензию и обратиться к поставщику услуги, потребовав пересмотра условий и возврата денег. В случае отказа можно обратиться в Роспотребнадзор или суд.

Специальный проект
«БЕРЕЖЕМ КОШЕЛЕК»

ЦЕНТР
 ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

справедливо-центр.рф
 8-800-755-55-77

6 млрд 505 млн рублей

**столько денег вернули Центры за 10 лет работы
 в пользу потребителей**

- ✓ аннулированные чужие долги
- ✓ расторгнутые на кабальных условиях кредитные договоры
- ✓ возврат денег за ненужные страховки и навязанные платные услуги

Телефон горячей линии **8-800-755-55-77** (звонок бесплатный).

Онлайн-консультация доступна на сайте **справедливо-центр.рф**.

Заполните форму заявки – и специалист назначит время консультации.

Вся помощь в Центрах оказывается бесплатно.

ОБРАЗЕЦ ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПРОДАВЦУ НАВЯЗАННЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Руководителю (наименование организации)

ФИО _____

Юридический адрес: _____

ОГРН: _____

ИНН: _____

ОТ

ФИО _____

адрес: _____

телефон: _____

ДОСУДЕБНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ о расторжении Договора возмездного оказания услуг и возврате уплаченной по Договору денежной суммы

«__» _____ 202__ г. между мной и (наименование организации),
ИНН _____, находящейся по адресу: _____
в лице _____ (ФИО, должность) был заключен Догово-
р купли-продажи транспортного средства № _____.

Предметом указанного Договора является транспортное сред-
ство марки _____ модель _____ цвета _____ год
выпуска _____.

Цена транспортного средства по Договору составила _____
рублей.

Автомобиль приобретен для личных бытовых нужд, не связанных
с осуществлением предпринимательской деятельности.

С целью частичной (либо полной) оплаты стоимости транспортно-
го средства между мной и _____ (банк) был заключен кредитный
договор № _____ от «__» _____ 202__ г., согласно которому мне
был предоставлен потребительский кредит на сумму _____
рублей.

При оформлении указанных сделок мной была приобретена дополнительная платная услуга партнера автосалона, которую я не имел намерения приобретать и пользоваться ею в дальнейшем, а именно услуга _____ (название услуги, которая значится в документах).

В подтверждение заключения Договора присоединения мне выданы следующие документы, заранее подписанные факсимильной подписью (кем подписан, указать) _____ (наименование организации) _____ ФИО (далее – Компания): Договор № _____ от _____ (далее – Договор), сертификат к Договору № _____ от _____ (Акт об оказании услуг).

Согласно Договору, Компания обязуется по заданию клиента оказать, а клиент обязуется оплатить следующие услуги: _____

_____ (например: абонентское обслуживание на 7 лет по оказанию услуг технической помощи на дорогах по программе «Автодруг-2» стоимостью _____ руб.; одна (разовая) устная консультационная услуга по условиям потребительских и коммерческих кредитных, наличных, страховых и лизинговых программ стоимостью _____ руб.

Вознаграждение Компании по Договору составляет _____ руб.

Оплата услуг Компании была осуществлена за счет заемных средств.

Причем кредитный договор на приобретение транспортного средства от _____, заключенный между мной и _____ (банк), предусматривающий оплату названных услуг Компании за счет кредитных средств, был заключен не ранее Договора с _____ (автосалон).

Оформление всех документов производилось в помещении автосалона по адресу: _____ (описать все факты, относящиеся к совершению сделки).

Кроме того, Компания не довела до моего сведения доступную информацию о стоимости конкретного вида услуг.

Текст условий Договора напечатан мелким и бледным шрифтом, что затрудняет визуальное восприятие текста Договора и не позволяет получить полную информацию.

В силу ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения Договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Согласно ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», если при предоставлении потребительского кредита заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги (работы, товары), оказываемые кредитором, действующим от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, или третьим лицом, информация о которых указана в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) в соответствии с ч. 2 настоящей статьи, условия оказания таких услуг (выполнения работ, приобретения товаров) должны предусматривать право заемщика отказаться от услуги (работы) либо от товара, не бывшего в употреблении, в течение срока, установленного п. 3 ч. 2.1 настоящей статьи (30 дней), посредством обращения к лицу, оказывающему услугу (выполняющему работу, реализующему товар), с заявлением об отказе от услуги (работы, товара).

На отношения, связанные с заключением Договора об оказании услуг, стороной которых является гражданин, использующий услугу в личных целях, распространяются положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п. 2 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», информация об услугах в обязательном порядке должна содержать: сведения об основных потребительских свойствах товаров услуг; цену в рублях и условия приобретения услуг, в том числе при оплате услуг через определенное время после их передачи (выполнения, оказа-

ния) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; правила и условия эффективного и безопасного использования услуг; информацию о правилах оказания услуг; указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги, и иную информацию, предусмотренную Законом.

Согласно п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении Договора информацию об услуге, 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 за товар суммы и возмещения других убытков.

Согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения Договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору.

По смыслу положений ст. 10 ГК РФ не допускается злоупотребление правом в любых формах.

В соответствии с п. 1 ст. 421 ГК РФ, граждане и юридические лица свободны в заключении Договора.

Понуждение к заключению Договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить Договор предусмотрена Гражданским кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

На основании вышеизложенного, в соответствии с ст. ст. 10, 421, 432, 779, 781, 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. ст. 10, 12, 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», заявляю о расторжении Договора возмездного оказания услуг от № _____ от «__» _____ г. и требую возвратить уплаченную по Договору сумму в размере _____ руб. путем перечисления денежных средств на мой банковский счет.

Реквизиты прилагаются.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении настоящего требования (претензии) буду вынужден обратиться в суд с иском-заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

Ответ на настоящую Претензию направить в мой адрес в срок 10 дней.

Приложения:

1. Копия Договора об оказании услуг № _____ от _____.
2. Копия сертификата к Договору № _____ от _____
(Акт об оказании услуг).
3. Копия документов об оплате услуг/товаров.
4. Реквизиты банковского счета получателя.

« ____ » _____ г. _____ /ФИО/

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

Наименование суда _____
Адрес: _____

ИСТЕЦ: ФИО

год рождения _____
место рождения: _____
паспорт: _____
Адрес: _____

ОТВЕТЧИК:

наименование организации
Адрес: _____
ИНН _____, ОГРН _____

Цена иска: _____ рублей

Государственная пошлина: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителя

«___» _____ года между Истцом и _____ (наименование банка) заключен Договор потребительского кредита №_____, по которому Истец выступил заемщиком.

Истец также приобрел услугу _____ (Договор №____ от _____ г.) стоимостью _____ рублей, оплачено «___» _____ года из кредитных средств.

«___» _____ года (в период охлаждения) Истец направил Ответчику заявление с требованием о расторжении Договора и возврате уплаченной суммы по Договору об оказании услуг. _____ г. Ответчик перечислил на расчетный счет истца _____ рублей в счет возврата цены услуги _____.

Остаток стоимости услуг в размере _____ рублей Ответчик не вернул.

** (в случае если вам вообще не вернули деньги, переформулируйте: Ответчик не вернул _____ рублей по Договору)*

В соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», заемщик имеет право в период охлаждения отказаться и от страхования, и от услуг.

Так, в п.п. 2 ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» прямо указано: если в случае предоставления потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагается дополнительная услуга, оказываемая кредитором и (или) третьим лицом, информация о которой должна быть указана в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) в соответствии с ч. 2 настоящей статьи, условия оказания такой услуги должны предусматривать право заемщика отказаться от такой услуги в течение 30 календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на ее оказание посредством обращения к лицу, оказывающему такую услугу, с заявлением об отказе от такой услуги.

Информации о том, что заемщик имеет право отказаться от услуги в течение 30 календарных дней, в Договоре не содержится.

Согласно п. 1 ст. 10 ГК РФ, не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

Таким образом, в рассматриваемом случае со стороны Ответчика, в нарушение положений п. 1 ст. 10 ГК РФ, имеет место злоупотребление правом, выразившееся в введении Истца в заблуждение о том, какие договоры являются действующими, в обход требований действующего законодательства, что, в свою очередь, повлекло нарушение прав Истца как потребителя финансовых услуг.

****Согласно Договору №_____ от _____ г., услугами по нему является _____**
(тут перечислите все дополнительные услуги, которые вам навязали за деньги. К примеру, консультация по условиям кредитования, консультация по страховым программам, программа техпомощи на дорогах, логин-пароль к порталу с информацией и т. п.).

Ответчик не является стороной кредитного договора, заключенного между Истцом и _____ (банк).

Консультации по условиям кредитных и страховых программ возлагаются Федеральным законом от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» на кредитора _____ (банк). При этом подобные консультации оказываются бесплатно.

Поэтому консультации Ответчика лишены какого-либо смысла и направлены лишь на обогащение Ответчика за счет Истца.

В соответствии с п. 19 ст. 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», не допускается взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами РФ, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущество для заемщика.

В соответствии со ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения Договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, право потребителя отказаться от Договора об оказании услуг прямо предусмотрено законом.

Согласно п. 2 ст. 450.1 ГК РФ, в случае одностороннего отказа от Договора (исполнения Договора) полностью или частично, если такой отказ допускается, Договор считается расторгнутым или измененным.

В соответствии с п. 1 ст. 450.1 ГК РФ, Истцом в адрес Ответчика направлено письменное заявление об отказе от Договора, Договор между сторонами является расторгнутым.

Кроме того, в рассматриваемом случае спорный Договор заключен Истцом для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Соответственно, правоотношения между сторонами регулируются нормами гражданского законодательства с учетом требований Закона «О защите прав потребителей».

Пунктом 1 ст. 1 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми, в соответствии с ними, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать в том числе из договоров на оказание возмездных услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

В силу п. 46 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с Ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п. 6 ст. 13 Закона).

Согласно ст. 309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ст. 12 ГК РФ, взыскание неустойки является одним из способов защиты нарушенного гражданского права. В силу п. 1 ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или Договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

Согласно п. 1 ст. 401 ГК РФ, лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее их ненадлежащим образом, несет ответственность

при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или Договором предусмотрены иные основания ответственности.

Согласно п. 3 ст. 453 ГК РФ, в случае изменения или расторжения Договора обязательства считаются измененными или прекращенными с момента заключения соглашения сторон об изменении или о расторжении Договора, если иное не вытекает из соглашения или характера изменения Договора, а при изменении или расторжении Договора в судебном порядке – с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или о расторжении Договора.

В соответствии с п. 4 ст. 453 ГК РФ, в случае когда до расторжения или изменения Договора одна из сторон, получив от другой стороны исполнение обязательства по Договору, не исполнила свое обязательство либо предоставила другой стороне неравноценное исполнение, к отношениям сторон применяются правила об обязательствах вследствие неосновательного обогащения (глава 60), если иное не предусмотрено законом или Договором либо не вытекает из существа обязательства.

Согласно п. 1 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения Договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. п. 1 и 4 ст. 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с п. 3 ст. 31 Закона №2300-1, за нарушение предусмотренных ст. 31 Закона №2300-1 сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 настоящего Закона. Пунктом 5 ст. 28 Закона №2300-1 предусмотрена ответственность за нарушение сроков оказания услуги потребителю в виде уплаты неустойки, начисляемой за каждый день просрочки в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги Договором об оказании услуг не определена – общей цены заказа.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 3, 128, 151, 145, 153, 157, 166–168, 310, 395, 421, 422, 428, 450, 452, 779, 819, 1102, 1103, 1107 Гражданского кодекса РФ, ст. ст. 10, 12–17, 28, 31, 40 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Признать расторгнутым Договор об оказании услуги № _____ от _____ г.
2. Взыскать с (*наименование Ответчика*) в пользу (*ФИО истца*):
 - стоимость Договора об оказании услуги № _____ от _____ г. в размере _____ рублей;
 - неустойку в размере _____ рублей;
 - компенсацию морального вреда в размере _____ рублей;
 - штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя;
 - судебные издержки в виде оплаты юридических услуг, услуг почтовой связи в размере, уплате госпошлины _____ рублей.

Приложения:

1. Копия кредитного договора.
2. Копия Договора об оказании услуги № _____ от _____ г.
3. Копия заявления от _____ г. о расторжении договора № _____ от _____ г.
4. Копия досудебной претензии.
5. Копия Договора об оказании юридических услуг и их оплате
6. Копии документов об отправке Ответчику искового заявления.

«___» _____ г. Истец _____/_____/



Радиостанция Центров на сайте
справедливоерадио.рф



YouTube-канал
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»
домовой-совет.рф



Телефон горячей линии
8 800 755 55 77



Сайт Фонда
«Центр защиты прав граждан»
справедливо-центр.рф

Пособие: АВТОМОБИЛЬ В КРЕДИТ. КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Изготовитель: ООО «Имидж», 143306, МО, Наро-Фоминский район,
г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 1, этаж 1

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ 602. 2024 год.

Распространяется бесплатно

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!