

Защита прав потребителей в сфере финансовых услуг

04.05.2018

Проблема защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг является сегодня одной из самых актуальных в сфере отношений с участием потребителей. 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 заемщики 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: сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать вы и которые будут сделаны финансовой организацией в вашу пользу; Ваши обязательства и обязательства финансовой организации по договору; штрафные санкции и пени за невыполнение обязательств; 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 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.

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 у и 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. Следует знать и помнить, что Роспотребнадзор – это государственный орган по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей. Кроме участия в судебном процессе по просьбе конкретного потребителя, Роспотребнадзор имеет право подавать иск от «неопределенного круга лиц», т.е. от своего имени по собственной инициативе – в защиту общественных интересов. Роспотребнадзор может потребовать ликвидации ответчика в целом либо прекращения действий, нарушающих права неопределенного круга потребителей.

Адрес страницы: <http://uzhnoport.mos.ru/presscenter/true/detail/7308474.html>

[Управа Южнопортового района](#)