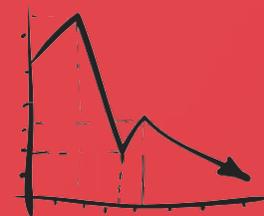


СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Общие условия защиты прав в суде

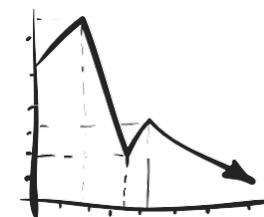


Проект
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и
развитию финансового образования в Российской Федерации»,
подпроект № FEFLP/FGI-1-1-7
«Повышение финансовой грамотности населения»

Тематический справочник «Судебная защита прав потребителя финансовых услуг»

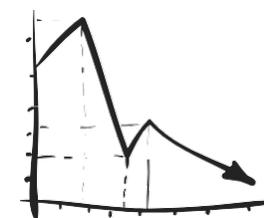
Тематический блок «Защита прав потребителей финансовых услуг»

Целевая аудитория: взрослое население с низким и средним уровнем дохода – активные и потенциальные потребители финансовых услуг



Технологии и методики освоения материала

1. Ознакомьтесь с изложенной информацией.
2. Внимательно читайте пояснения и рекомендации.
3. Особое внимание обращайтесь на практические советы, которые относятся к ситуациям, возникающим при обращении в суд.
4. Соотнесите полученные сведения с известными вам случаями защиты прав потребителей финансовых услуг в суде.
5. Используйте информацию, если возникнет необходимость защиты ваших прав, как потребителя финансовых услуг.



Навигация по справочнику



Скрепка

Обратите внимание!



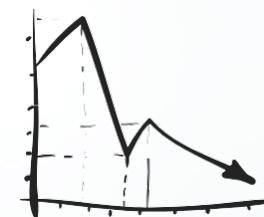
Стрелка

Это важно!



Галочка

Существенные обстоятельства



Структура справочника

1. Защита нарушенных прав потребителей до суда.....	6
2. Общие условия защиты прав в суде	7
3. Что указать в исковом заявлении?.....	8
4. Возмещение убытков.....	9
5. Условия компенсации морального ущерба.....	10
6. Штраф с ответчика в пользу потребителя.....	11
7. Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках.....	12
8. Словарь терминов.....	13-15
9. Перечень визуальных и эмпирических элементов.....	16

Защита нарушенных прав потребителей до суда

Любой гражданин вправе в установленном законом порядке обратиться в суд за защитой своих прав

Дела по защите прав потребителей финансовых услуг относятся к категории гражданских дел. Порядок их производства во всех судах Российской Федерации определяется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (ГПК РФ) и Законом РФ 2300-№ 1.

Досудебный порядок

Досудебный порядок – предъявление претензии о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, без обращения в суд. Досудебный порядок предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а исполнителя – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Кроме того, досудебный порядок – это способ конкретизировать свои требования к ответчику до суда и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Претензия составляется в двух экземплярах. В случае личной передачи претензии сотруднику банка, на экземпляре потребителя должна остаться отметка о получении: дата, Ф.И.О. и должность лица, принявшего претензию. Претензия также может быть

отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату. Ответ из банка будет предоставлен в письменном виде.

Одновременно с подачей претензии потребитель может обратиться с письменным заявлением в региональное отделение Роспотребнадзора.

На вашем экземпляре в канцелярии Роспотребнадзора поставляется входящий номер и дата принятия жалобы. Срок рассмотрения – 30 дней со дня регистрации.

В письменной жалобе должно быть указано:



- наименование государственного органа, фамилия, имя, отчество / либо должность соответствующего лица;

- ваша фамилия, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ / уведомление о переадресации обращения.

В жалобе, направляемой в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке должен указать:

- фамилию, имя, отчество;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа / почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

<http://rospotrebnadzor.ru>, горячая линия: 8-800-100-00-04, с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед. С сайта учреждения можно отправить обращение, жалобу (не больше 2000 знаков).

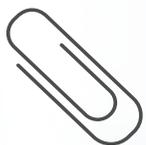
Общие условия защиты прав в суде

Споры о защите прав потребителей

- ✓ рассматриваются в суде по месту нахождения потребителя
- ✓ для потребителя не облагаются государственной пошлиной

В какой суд обращаться?

- Споры, сумма иска которых не превышает 50 000 ₽, рассматривает **мировой** суд
- Споры, сумма иска которых превышает 50 000 ₽, рассматривает **районный** суд

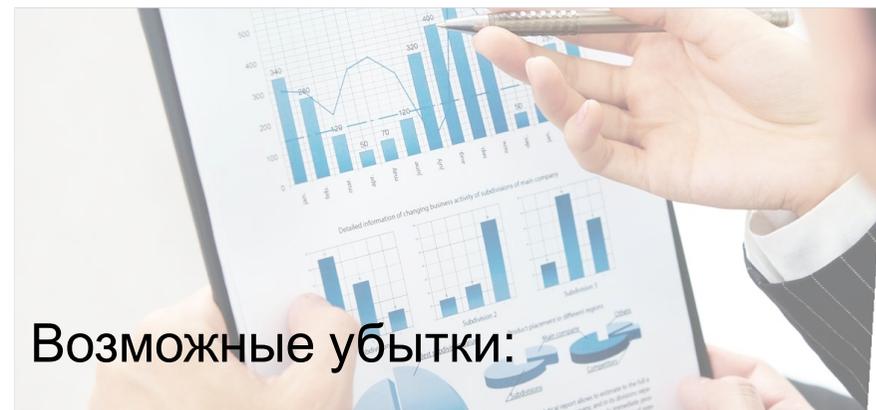


Что указать в исковом заявлении?

1. Наименование суда, в который подается заявление.
2. Ф. И. О. истца, его место жительства. Если истцом является организация – ее наименование и местонахождение. Если заявление подается представителем – наименование представителя, его адрес.
3. Наименование ответчика, его место жительства (для организация – ее местонахождение).
4. Суть нарушения либо угрозы нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования.
5. Обстоятельства, на которых истец основывает свои требования и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (со ссылками на приложенные копии документов).
6. Цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.
7. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику.
8. Перечень прилагаемых к заявлению **копий** документов.
9. Дата составления претензии и **подпись** (истца или его представителя).

Возмещение убытков

Если права потребителя были нарушены, он вправе требовать возмещения убытков. Для их взыскания необходимо установить **причинно-следственную** связь между противоправным поведением правонарушителя и наступившими убытками.



- ✓ убытки на юриста
- ✓ проценты по кредиту
- ✓ иные убытки, которые лицо вынуждено нести для восстановления своих прав

Условия компенсации морального ущерба



- ✓ причинно-следственная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом
- ✓ претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий
- ✓ противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага
- ✓ вина причинителя вреда

Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда.

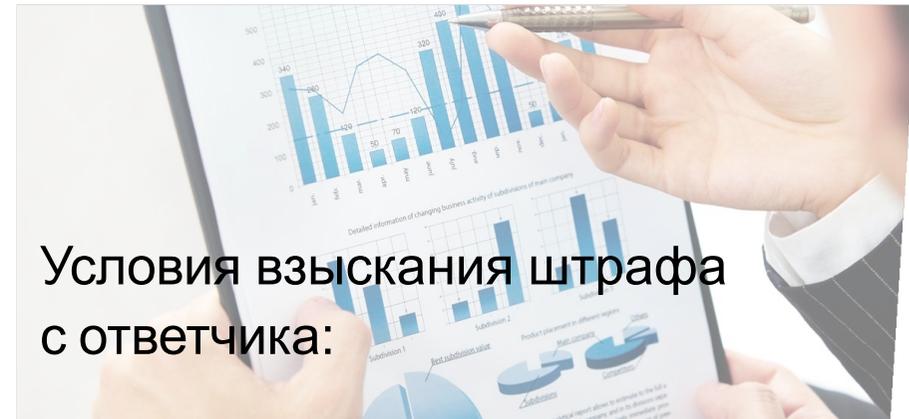
Ответчик может быть освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред вызван действием непреодолимой силы.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда, убытков и других имущественных требований.

Штраф с ответчика в пользу потребителя

Если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в пользу потребителя в размере **пятидесяти процентов от цены иска**. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.*

* Пункт 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»



Условия взыскания штрафа с ответчика:

- ✓ законное досудебное требование потребителя в адрес исполнителя
- ✓ отказ исполнителя в добровольном порядке удовлетворить указанное требование
- ✓ признание судом первоначального требования потребителя законным, обоснованным и подлежащим удовлетворению в полном объеме

Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках

Федеральная служба по финансовым рынкам (ФСФР)

<http://www.fcsm.ru>

+7(495) 935-87-90

- ФСФР контролирует и надзирает за всеми финансовыми рынками, за исключением банковской и аудиторской деятельности.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)

<http://rospotrebnadzor.ru>

С сайта можно отправить обращение или жалобу (текст до 2000 знаков).

+7(800)100-00-04

С 10.00 до 17.00

Словарь терминов

Государственная пошлина –

установленный государством денежный платеж, взимаемый за совершение юридически значимых действий либо выдачу документов уполномоченными на то органами или должностными лицами.

Досудебный порядок –

предъявление претензии о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, без обращения в суд. Досудебный порядок предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а исполнителя – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Мировой суд –

суд общей юрисдикции субъектов РФ, входящий в единую систему судов общей юрисдикции и занимающий положение первого (низового) звена этой системы.

Моральный вред –

физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Причинно-следственная связь –

необходимая связь, при которой одно явление (причина) предшествует другому (следствию) и порождает его.

Претензия –

письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства. Документ предусматривается на досудебном этапе урегулирования правового спора.

Районный суд –

орган федеральной судебной власти, входящий в систему судов общей юрисдикции и занимающий положение первого звена этой системы (выше мировых судов, но ниже судов уровня субъекта РФ и Верховного Суда РФ). Образуется в районах, районах в городах (для крупных городов) и городах (за исключением городов федерального значения, суды которых являются судами субъектов РФ, а не районными (городскими) судами) на всей территории России.

Убытки –

расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права. Утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Финансовая услуга –

услуга, оказываемая организацией, связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования. Примерами организаций, оказывающих финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний

Финансовый омбудсмен –

общественный примиритель на финансовом рынке – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами. Рассмотрение споров, консультации бесплатны. До подачи заявления омбудсмену клиент обязан направить жалобу в адрес банка.

Цена иска –

денежное выражение имущественных требований, заявленных истцом в суде

Перечень визуальных и эмпирических элементов

1. Таблица. В какой суд обращаться?.....	7
2. Памятка. Что указать в исковом заявлении?.....	8
3. Таблица. Возможные убытки.....	9
4. Условия компенсации морального ущерба.....	10
5. Таблица. Условия взыскания штрафа с ответчика.....	11
6. Справочный материал. Организации, ответственные за защиту прав на финансовых рынках.....	12