



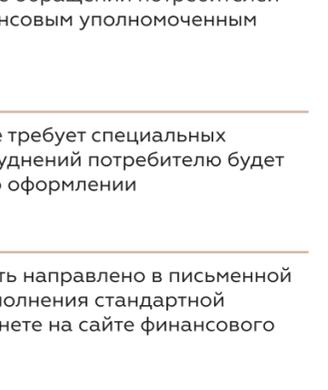
Служба финансового уполномоченного



Новый порядок урегулирования споров потребителей с ломбардами

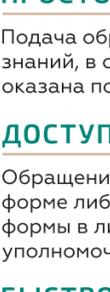
Вниманию клиентов ломбардов

С 1 января 2021 года действует новый порядок урегулирования споров с ломбардами.



Если ломбард

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителя в сфере оказания услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к ломбарду, заключившему с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшему ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

Если сумма требования превышает 500 000 рублей, потребитель обращается в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.

НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вы вправе обратиться в суд.

Примеры договоров, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- договор потребительского кредита (займа);
- договор хранения ценностей.

Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

Денежные требования, не превышающие 500 тысяч рублей, связанные с несогласием потребителя:

- с размером/порядком/сроком внесения платежей;
- с размером удержанных ломбардом процентов/неустойки (штрафа, пени);
- с размером возврата/невозвратом платы за дополнительные услуги;
- с нарушением срока возврата денежных средств;
- с необоснованным удержанием ломбардом денежных средств (включая взыскание с ломбарда процентов за пользование чужими денежными средствами);
- с отказом ломбарда в возмещении убытков потребителя в связи с ненадлежащим хранением его ценностей.

Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей;
- ломбард исключён из государственного реестра ломбардов;
- ломбард находится в процессе ликвидации, ликвидирован, прекратил своё существование или был признан фактически прекратившим свою деятельность;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансового уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- несогласие потребителя с отказом ломбарда в выдаче займа или в рефинансировании/ реструктуризации задолженности;
- несогласие потребителя с действиями коллекторов;
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1. Направьте заявление (претензию) в ломбард, который ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по договору (оказал финансовую услугу)

Ломбард должен направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление (претензия) было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 календарных дней в иных случаях.

2. Если вы не согласны с полученным ответом ломбарда или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3. Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в ломбард. Решение подлежит исполнению ломбардом не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к ломбарду.

К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления (претензии) в ломбард;
- 2 копию ответа ломбарда на ваше заявление (претензию) (при наличии);
- 3 копию договора с ломбардом;
- 4 копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

