

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАМ НАВЯЗЫВАЮТ СВОИ УСЛУГИ ИЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ

Страхование жизни и здоровья при получении автокредита в банке (или обычного кредита), дополнительные опции при покупке ОСАГО, подключение платных опций мобильным оператором и т.д. Всё это примеры навязанных услуг и во избежание дополнительных опций вам поможет знание следующего законодательства:

Закон «О защите прав потребителей»

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем).

В пгт. Октябрьском потребителем было установлено, что при оплате электроэнергии на Почте России выдали две квитанции: 1) оплата за электроэнергию 2) чек на оплату страхования в сумме 45р. Мониторинг показал, что в почтовых отделениях, где по умолчанию включали в чек услуги страхования имущества, операторы не сообщали никаких подробностей. Таким образом, страхование происходит без выяснения факта наличия и осмотра имущества, без объяснения условий страховой защиты и, самое главное, без спроса желания клиента застраховаться. Если граждане даже не подозревают о заключении договора страхования, то при наступлении страхового случая они не смогут получить возмещение убытков, несмотря на оплаченный страховой полис. «Обязать гражданина заплатить за страховку Почта России не в праве. И любые попытки отказать гражданину в предоставлении услуги без этой дополнительной опции — незаконны. Мы рекомендуем при осуществлении переводов и оплате услуг ЖКХ в отделениях Почты России проявлять бдительность. И если вы добровольно принимаете решение этой услугой воспользоваться, то лучше выяснить реальные условия и порядок действий при наступлении страхового случая, чтобы не оказалось, что вам просто не жалко 45 рублей».

Если кредитная организация предлагает подписать договор, в котором:

- нет права выбрать страховую организацию;
- отсутствует пункт о праве отказаться от страховки;
- скидка по кредиту предоставляется только при покупке страховки;
- нет возможности изменить условия договора, то знайте, что этот банк пытается ущемить ваши права и навязать лишние услуги.

Важно знать:

- Если вы подозреваете, что вам будут навязывать услугу – в банке при получении кредита или при оформлении ОСАГО – берите с собой диктофон. Запись будет доказательством вашей правоты.
- Чтобы расторгнуть договоры страхования, придётся идти в суд. Для этого нужно составить грамотное исковое заявление. Так как речь идёт о комплексе правоотношений (автокредит – это одно, а договоры о страховке - другое), то иск будет достаточно объёмным и сложным. Лучше, чтобы его составлял профессионал.
- Для защиты личных интересов претензия излагается в письменном виде, прикладываются доказательства факта нарушения. В качестве подтверждения навязанной услуги, потребитель предоставляет видео и аудиозаписи, показания свидетелей, договора и прочие документы.

Куда может обратиться потребитель

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в городе Нягани и Октябрьском районе

Адрес: 1 мкр, д. 20, помещение № 74, г. Нягань, ХМАО–ЮГРА, Тюменская область, 628181

Телефон факс: 8(34672)62714

Телефон горячей линии – 8(34672)69531

Электронный адрес: nyagan@86.rospotrebnadzor.ru

В муниципальном образовании Октябрьский район рассматривает жалобы потребителей, консультирует по вопросам защиты прав потребителей, обращается в суды в защиту прав потребителей отдел развития предпринимательства администрации Октябрьского района

Адрес: пгт. Октябрьское, ул. Калинина, д.39, каб.124

Телефон: 8(34678)28156

Электронный адрес: market@oktregion.ru

Руководителю _____
 Адрес: _____
 тел.: _____
 от _____
 Адрес: _____
 тел.: _____

Претензия

Между потребителем _____ и _____ заключён _____ договор № _____ от _____. При заключении _____ договора в него были включены дополнительные услуги – личное страхование, страхование финансовых рисков, связанных с потерей работы заемщиком, смс услуга по _____ договору.

Сумма, уплаченная потребителем за дополнительные услуги составляет _____ - за личное страхование; _____ - за страхование финансовых рисков, _____ - за предоставление смс услуги по _____ договору.

При заключении договора потребитель не был должным образом проконсультирован работником банка о возможности заключения договора кредита без включения в него дополнительных услуг.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным

индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 4, 16, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Прошу в десятидневный срок:

1. Возместить Потребителю сумму, уплаченную за личное страхование, в размере _____ руб.
2. Возместить Потребителю сумму, уплаченную за страхование финансовых рисков, в размере _____ руб.
3. Возместить Потребителю сумму, уплаченную за предоставление смс услуги по кредитному договору, в размере _____ руб.

Приложение:

1. Копия основного договора.
2. Копия договора страхования жизни, здоровья и трудоспособности заемщиков по договору.
3. Копия договора страхования финансовых рисков, связанных с недобровольной потерей работы заемщиком по договору.