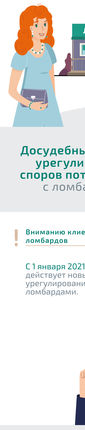
Служба финансового уполномоченного



Досудебный 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

Досудебный порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Прием 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 на бумажном носителе либо путем заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг

БЫСТРО

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

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдается 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 требованиями 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 заключен договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается или оказана финансовая услуга 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, предварительно обратившись к 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 трех 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 удержаний ломбардом процентов/неустоек/штрафов/пеней;

- 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 свое существование или был признан фактически прекратившим свою деятельность;

- прошло более трех лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовым уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);

- несогласие потребителя с отказом ломбарда в выдаче займа или в реформировании/ 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 о восстановлении нарушенного права 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 о восстановлении нарушенного права было направлено ломбарду в электронном виде по средствам формы, размещенной на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения вашим права 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 finombudsman.ru или на портале Госуслуг;*
- *на бумажном носителе 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 на 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 о восстановлении нарушенного права в ломбард;
2. копию ответа ломбарда на ваше заявление о восстановлении нарушенного права (при наличии);
3. копию договора с ломбардом;
4. копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10
Бесплатно звонки по России

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

www.finombudsman.ru