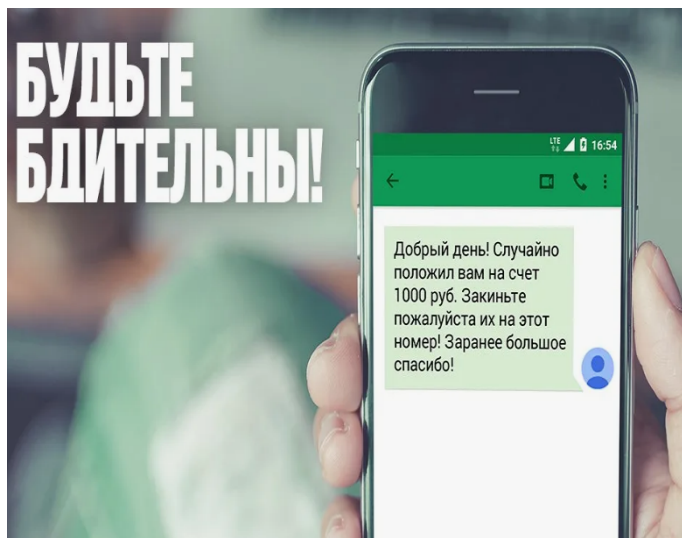


ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ЕСЛИ ВАМ ОШИБОЧНО ПЕРЕВЕЛИ ДЕНЬГИ НА КАРТУ.



Сразу после SMS о поступлении денег на карту или счет телефона вам звонят и просят их вернуть.

1. Попросите перезвонить Вам через несколько минут. Не поддавайтесь на уговоры, не продолжайте разговор.
2. Далее зайдите в приложение своего банка и проверьте наличие перевода или баланс телефона.
3. Если деньги не поступили, то Вам звонят **мошенники**.

4. Если деньги поступили - обратите внимание на детали перевода - дату, сумму, имя отправителя и комментарий (если есть).
5. Позвоните в службу поддержки своего банка и уточните процесс возврата ошибочного перевода.
6. Если отправитель перезвонил, предложите ему действовать по инструкции от банка.
7. Сообщите, что вы не будете тратить чужие деньги, но вернете их только через банк.
8. Ни в коем случае не сообщайте личную информацию - данные Вашей карты, паролей, кодов для подтверждения и др. **Для возврата у банка есть все необходимые данные.**



Можно ли потратить деньги, полученные от неизвестного отправителя?

Если вы не знаете, кто и зачем перевёл вам деньги, тратить их нельзя по следующим причинам:

1. Незаконное присвоение имущества - неосновательное обогащение (ст.1102 Гражданского кодекса РФ).
2. Соучастие в преступлении. Вы можете стать участником мошеннической схемы.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ.

ЕСЛИ ВЫ ОШИБОЧНО ПЕРЕВЕЛИ ДЕНЬГИ НА ЧУЖУЮ КАРТУ, ТЕЛЕФОН.

Если вы перевели деньги на несуществующий счет или банковскую карту, то средства вернутся обратно автоматически. Срок возврата ошибочного перевода зависит от правил финансовой организации.

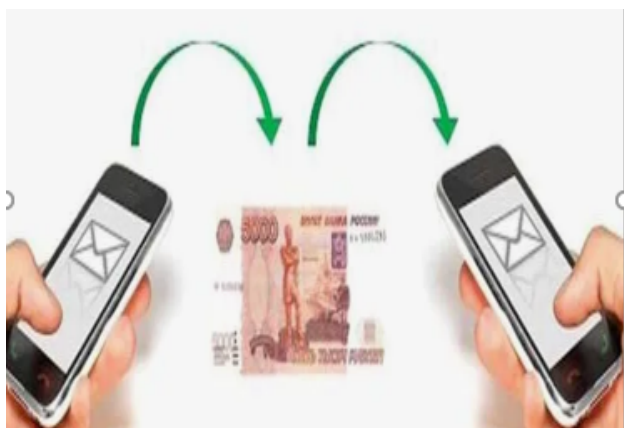
Деньги переводились для пополнения баланса телефона:

1. Позвоните или напишите абоненту и объясните ситуацию, приложите чек.
2. Если же договориться не удастся, не затягивая, обратитесь к сотовому оператору.



Деньги ошибочно переведены на карту.

1. Установите банк получателя (ввести номер карты получателя в вашем банковском приложении в разделе «Переводы» или обратиться в банк).
2. Подать в банк получателя письменное заявление, приложив в качестве доказательства квитанцию о переводе.
3. Далее банк сам свяжется со своим клиентом и попросит вернуть деньги. При этом банк может только попросить, заставить клиента вернуть перевод он не вправе.
4. Если получатель не признает ошибочный перевод и не согласится его вернуть, обращайтесь в суд. Ответчиком указывайте банк получателя.



Обязательно проверяйте реквизиты переводов и номера телефонов, на которые планируете отправить деньги. Корректное заполнение данных при переводе — это сфера ответственности клиента банка.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА.

ВАЖНО! В настоящее время действует Федеральный закон от 14.06.2012 №67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда".

В соответствии с законом, любой пассажир, воспользовавшийся услугами перевозчика, находится под страховой защитой и имеет законное право на получение денежной компенсации в случае получения травмы, в том числе и в случае, когда перевозчик не виновен в причинении этого вреда.

Что такое страхование пассажиров автобуса?



Российские перевозчики обязаны информировать пассажиров о страховой организации, с которой заключен договор обязательного страхования. Информация включает название страховой **компании**, её юридический и почтовый адрес, телефон, а также номер, дату заключения и срок действия договора страхования. Информация должна быть легко доступна пассажирам в местах продажи билетов, на информационных стендах, в транспорте, на сайте перевозчика

Обращаем внимание!

В случае получения травмы в результате дорожно-транспортного происшествия пострадавшему необходимо уведомить страховую компанию и подать письменное заявление о возмещении ущерба, приложив к нему требуемые документы. Подробная информация о процедуре подачи заявления и правилах страхования доступна на сайте страховой компании.



Действие этого закона не распространяется на перевозки легковым такси.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА.

Определение размера страхового возмещения за вред здоровью.

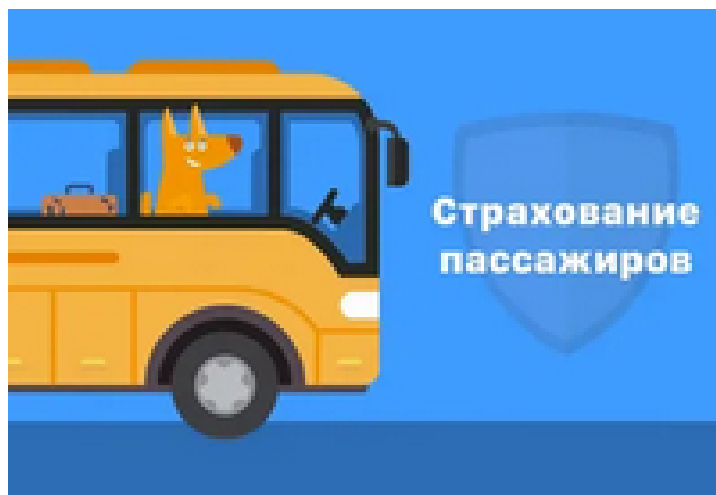
Размер компенсации определяется степенью тяжести травмы.

Если выплата от страховой компании не получена, получена не в полном объеме, или ответ от нее не получен в установленные сроки, пострадавший может направить ей письменное или электронное заявление о восстановлении нарушенного права, приложив подтверждающие документы.

Досудебное урегулирование споров со страховыми компаниями

В случае спора со страховой компанией об отказе в выплате страхового возмещения или несогласии с ее суммой, до обращения в суд необходимо обратиться к финансовому уполномоченному.

Если потерпевший не согласен с решением финансового уполномоченного, по общему правилу он может обратиться в суд.



Ответственность перевозчика при отсутствии договора страхования

В случае причинения вреда пассажиру перевозчиком не имеющего договора страхования, **ответственность несет перевозчик.**

В таком случае пострадавший может написать заявление-претензию на имя перевозчика и потребовать от него компенсировать причиненный вред. Если требование не будет удовлетворено в добровольном порядке, то следует обращаться в суд за защитой своих прав.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ.

ВОСТАНОВИТЕЛЬНЫЙ РЕМОНТ АВТОМОБИЛЯ ПО ДОГОВОРУ ОСАГО.

Согласно Федеральному закону от 25.04.2002 N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» основным видом страхового возмещения при наступлении страхового случая является организация и (или) оплата страховой компанией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства.

Размер страхового возмещения при оплате восстановительно ремонта

Стоимость восстановительного ремонта легковых автомобилей, находящихся в собственности граждан и зарегистрированных в Российской Федерации, определяется страховщиком **без учета износа комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов).**

При проведении восстановительного ремонта **не допускается использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий** если требуется замена комплектующих изделий.



Сроки проведения восстановительно ремонта.

По общему правилу направление на ремонт либо отказ в страховом возмещении в виде восстановительного ремонта поврежденного ТС страховщик должен выдать вам в течение 20 либо 30 (если вы самостоятельно организываете восстановительный ремонт) календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня принятия страховщиком вашего заявления.

СТО обязана произвести восстановительный ремонт ТС в срок, указанный в направлении на ремонт, который не должен превышать 30 рабочих дней со дня, когда вы представили ТС на СТО или передали его страховщику для транспортировки на СТО.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛОМБАРДОВ.

Ломбард - это юридическое лицо, основными видами деятельности которого являются предоставление краткосрочных займов гражданам под залог принадлежащих им движимых вещей, предназначенных для личного потребления, и хранение вещей.

Деятельность ломбардов контролирует Банк России. На сайте Банка России размещен государственный реестр ломбардов.

Принцип работы ломбарда заключается в том, что клиент получаете краткосрочный заем под залог той или иной вещи (например золотого украшения). Для возврата своей вещи, клиенту необходимо отдать деньги (сумму займа) с процентами за их использование. Если этого не произошло, ломбард продает заложенное имущество и забирает деньги от ее реализации. Кроме того, ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными и сданными на хранение вещами.



Что можно сдать в ломбард ?

В ломбард можно сдать только движимое имущество. Квартиру, дом, земельный участок, гараж заложить нельзя. Ломбард может принять ювелирные изделия, технику, антиквариат, меховые изделия, автомобиль.

Есть вещи, которые в ломбард не принимают. К ним относится:

- оружие и боеприпасы,
- личные военные награды,
- транспорт, который уже является предметом залога.

Оформление займа

Договор займа оформляется выдачей ломбардом заемщику залогового билета, в котором должны быть указаны, в частности, наименование заложенной вещи, сумма ее оценки, сумма предоставленного займа, процентная ставка по займу и срок его предоставления. Сумма предоставленного ломбардом займа не может превышать сумму оценки заложенной вещи.

Как получить выплату по ОСАГО, в каких случаях страховщики возмещают ущерб деньгами, а в каких возможен только ремонт поврежденного автомобиля и может ли автовладелец сам выбрать способ компенсации убытков— это вопросы, которые интересуют любого автовладельца, попавшего в дорожно-транспортное происшествие.

Способы осуществления страхового возмещения вреда, причиненного ТС по ОСАГО

Согласно действующему Федеральному закону от 25.04.2002 N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон об ОСАГО) основным видом страхового возмещения при наступлении страхового случая является организация и (или) оплата страховой компанией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства.

Страховое возмещение путем выдачи суммы страховой выплаты осуществляется в следующих случаях:

- полной гибели транспортного средства;
- смерти потерпевшего;
- причинение тяжкого или средней тяжести вреда здоровью (по выбору потерпевшего);
- если потерпевший является инвалидом, имеющим транспортное средство по медицинским показаниям (по выбору потерпевшего);
- если стоимость восстановительного ремонта превышает 400 000,00 рублей или максимальный размер страхового возмещения превышает установленную законом страховую сумму, установленный для случаев оформления документов о ДТП без участия сотрудников

полиции, либо все участники ДТП признаны ответственными за причиненный вред, а потерпевший не согласен произвести доплату за ремонт своего автомобиля;

-отсутствия согласия потерпевшего на выдачу страховщиком направления на восстановительный ремонт на СТО, не соответствующую установленным требованиям к организации восстановительного ремонта;

-выбора потерпевшим страховой выплаты, если у страховщика нет возможности организовать восстановительный ремонт на выбранной потерпевшим при заключении договора ОСАГО станции технического обслуживания (при подаче заявления о прямом возмещении убытков).

- наличие соглашения в письменной форме между страховщиком и потерпевшим (выгодоприобретателем).

Приведенное выше правило о приоритете ремонта над выплатами действует только в отношении легковых автомобилей, принадлежащих гражданам и зарегистрированных в РФ (п. 15 ст. 12 Закона об ОСАГО), и не распространяется на грузовые автомобили, автомобили, принадлежащие юридическим лицам, и автомобили, зарегистрированные в других государствах.

Размер страхового возмещения при оплате восстановительно ремонта

Страховщик возмещает вред, причиненный автомобилю, в размере расходов, необходимых для приведения поврежденного автомобиля в состояние, в котором он находился до наступления страхового случая, но не более установленного максимума. Расходы на восстановительный ремонт оплачиваются

страховщиком в соответствии с договором между ним и СТО, на которую направляется ваше ТС для ремонта.

При проведении восстановительного ремонта **не допускается использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий** (деталей, узлов, агрегатов), если в соответствии с единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства требуется замена комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов).

Стоимость восстановительного ремонта легковых автомобилей, находящихся в собственности граждан и зарегистрированных в Российской Федерации, определяется страховщиком **без учета износа комплектующих изделий** (деталей, узлов, агрегатов) (абзац третий пункта 15.1 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Сроки проведения восстановительно ремонта

По общему правилу выдать направление на ремонт, осуществить страховую выплату или направить потерпевшему мотивированный отказ страховщик должен выдать вам в течение 20 либо 30 (если вы самостоятельно организываете восстановительный ремонт) календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня принятия страховщиком вашего заявления и необходимых документов к рассмотрению.

После получения от страховщика направления на восстановительный ремонт необходимо представить свое ТС на СТО в течение срока, указанного в направлении, а если такой срок отсутствует либо уведомление получено после

или накануне истечения срока - в разумный срок после получения направления на ремонт.

СТО обязана произвести восстановительный ремонт ТС в срок, указанный в направлении на ремонт, который не должен превышать 30 рабочих дней со дня, когда вы представили ТС на СТО или передали его страховщику для транспортировки на СТО. Большой срок ремонта может быть установлен по согласованию с вами и страховщиком

Окончание восстановительного ремонта автомобиля подтверждается подписанием вами акта приема-передачи отремонтированного автомобиля. Акт составляется в трех экземплярах, один из них остается у вас, по одному экземпляру – страховщику и СТО. С момента получения вами отремонтированного автомобиля обязательства страховщика по организации и оплате восстановительного ремонта автомобиля считаются выполненными надлежащим образом.

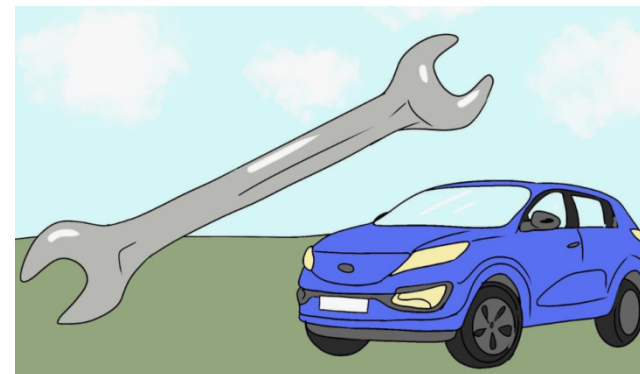
Обращаем Ваше внимание! Ответственность за несоблюдение СТО срока передачи отремонтированного транспортного средства, а также за нарушение иных обязательств по восстановительному ремонту транспортного средства потерпевшего несет страховщик, выдавший направление на ремонт.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск).
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Восстановительный ремонт поврежденного автомобиля по договору ОСАГО

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**

Восстановительный ремонт поврежденного автомобиля по договору ОСАГО

Как получить выплату по ОСАГО, в каких случаях страховщики возмещают ущерб деньгами, а в каких возможен только ремонт поврежденного автомобиля и может ли автовладелец сам выбрать способ компенсации убытков— это вопросы, которые интересуют любого автовладельца, попавшего в дорожно-транспортное происшествие.

Способы осуществления страхового возмещения вреда, причиненного ТС (транспортному средству) по ОСАГО?

Согласно действующему Федеральному закону от 25.04.2002 N 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон об ОСАГО) основным видом страхового возмещения при наступлении страхового случая является организация и (или) оплата страховой компанией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства.

Страховое возмещение путем выдачи суммы страховой выплаты осуществляется в следующих случаях:

- полной гибели транспортного средства;
- смерти потерпевшего;
- причинение тяжкого или средней тяжести вреда здоровью (по выбору потерпевшего);
- если потерпевший является инвалидом, имеющим транспортное средство по медицинским показаниям (по выбору потерпевшего);
- если стоимость восстановительного ремонта превышает 400 000,00 рублей или максимальный размер страхового возмещения превышает установленную законом страховую сумму, установленный для случаев оформления документов о ДТП без участия сотрудников полиции, либо все участники ДТП признаны ответственными за причиненный вред, а потерпевший не согласен произвести доплату за ремонт своего автомобиля;
- отсутствия согласия потерпевшего на выдачу страховщиком направления на восстановительный ремонт на СТО, не соответствующую установленным требованиям к организации восстановительного ремонта;
- выбора потерпевшим страховой выплаты, если у страховщика нет возможности организовать восстановительный ремонт на выбранной потерпевшим при заключении договора ОСАГО станции технического обслуживания (при подаче заявления о прямом возмещении убытков).
- наличие соглашения в письменной форме между страховщиком и потерпевшим (выгодоприобретателем).

Приведенное выше правило о приоритете ремонта над выплатами действует только в отношении легковых автомобилей, принадлежащих гражданам и зарегистрированных в РФ (п. 15 ст. 12 Закона об ОСАГО), и не распространяется на грузовые автомобили, автомобили, принадлежащие юридическим лицам, и автомобили, зарегистрированные в других государствах.

Размер страхового возмещения при оплате восстановительно ремонта

Страховщик возмещает вред, причиненный автомобилю, в размере расходов, необходимых для приведения поврежденного автомобиля в состояние, в котором он находился до наступления страхового случая, но не более установленного максимума. Расходы на восстановительный ремонт оплачиваются страховщиком в соответствии с договором между ним и СТО, на которую направляется ваше ТС для ремонта.

При проведении восстановительного ремонта **не допускается использование бывших в употреблении или восстановленных комплектующих изделий** (деталей, узлов,

агрегатов), если в соответствии с единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства требуется замена комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов).

Размер страхового возмещения в форме организации и оплаты восстановительного ремонта при причинении вреда транспортному средству потерпевшего для грузовых автомобилей, автомобилей, принадлежащих юридическим лицам, и автомобилей, зарегистрированных в других государствах, определяется страховщиком по Методике с учетом износа комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), который не может превышать 50 процентов их стоимости.

Стоимость восстановительного ремонта легковых автомобилей, находящихся в собственности граждан и зарегистрированных в Российской Федерации, определяется страховщиком **без учета износа комплектующих изделий** (деталей, узлов, агрегатов) (абзац третий пункта 15.1 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Сроки проведения восстановительного ремонта

По общему правилу выдать направление на ремонт, осуществить страховую выплату или направить потерпевшему мотивированный отказ страховщик должен выдать вам в течение 20 либо 30 (если вы самостоятельно организываете восстановительный ремонт) календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня принятия страховщиком вашего заявления и необходимых документов к рассмотрению.

После получения от страховщика направления на восстановительный ремонт необходимо представить свое ТС на СТО в течение срока, указанного в направлении, а если такой срок отсутствует либо уведомление получено после или накануне истечения срока - в разумный срок после получения направления на ремонт.

СТО обязана произвести восстановительный ремонт ТС в срок, указанный в направлении на ремонт, который не должен превышать 30 рабочих дней со дня, когда вы представили ТС на СТО или передали его страховщику для транспортировки на СТО. Большой срок ремонта может быть установлен по согласованию с вами и страховщиком

Окончание восстановительного ремонта автомобиля подтверждается подписанием вами акта приема-передачи отремонтированного автомобиля. Акт составляется в трех экземплярах, один из них остается у вас, по одному экземпляру – страховщику и СТО. С момента получения вами отремонтированного автомобиля обязательства страховщика по организации и оплате восстановительного ремонта автомобиля считаются выполненными надлежащим образом.

Обращаем Ваше внимание! Ответственность за несоблюдение СТО срока передачи отремонтированного транспортного средства, а также за нарушение иных обязательств по восстановительному ремонту транспортного средства потерпевшего несет страховщик, выдавший направление на ремонт

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области» с СПС Консультант Плюс
интернет ресурсов <https://kudago.com>.
<https://www.mentoday.ru>*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

В консультационный центр по защите прав потребителей нередко поступают обращения потребителей на нарушение их прав со стороны ломбарда. Рассмотрим что необходимо знать потребителю при сдаче вещей в ломбард.

Деятельность ломбардов

Принцип работы ломбарда заключается в том, что клиент получает краткосрочный заем под залог той или иной вещи (например золотого украшения). Для возврата своей вещи, клиенту необходимо отдать деньги (сумму займа) с процентами за их использование. Если этого не произошло, ломбард продает заложенное имущество и забирает деньги от ее реализации.

Деятельность ломбардов контролирует Банк России. На сайте Банка России размещен государственный реестр ломбардов, куда включены все организации, которые имеют право работать на рынке.

Обращаем Ваше внимание! Время работы ломбардов ограничено действующим законодательством. Ломбарды могут работать с 8:00 до 23:00.

ПОМНИТЕ! Легальных круглосуточных ломбардов не существует!

Ломбарду запрещается заниматься какой-либо другой предпринимательской деятельностью, кроме **предоставления краткосрочных займов гражданам под залог движимых вещей**, принадлежащих заемщику и предназначенных для личного потребления,

хранения вещей, **сдачи в аренду (субаренду) недвижимого имущества**, принадлежащего ломбарду на праве собственности (аренды, субаренды), **осуществления деятельности банковского платежного агента**, а также **оказания консультационных и информационных услуг**.

Кроме того, ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными и сданными на хранение вещами.

Несоблюдение этих условий – признак того, что организация может заниматься нелегальной деятельностью. Для того, чтобы уберечь себя от мошенников прежде чем воспользоваться услугами ломбардов рекомендуем на сайте Банка России <https://cbr.ru> проверить организацию услугами которой вы хотите воспользоваться.

Что можно сдать в ломбард ?

В ломбард можно сдать только движимое имущество. Квартиру, дом, земельный участок, гараж заложить не получится. Ломбард может принять ювелирные изделия, технику, антиквариат, меховые изделия, автомобиль.

Есть вещи, которые в ломбард не принимают. К ним относится:

- оружие и боеприпасы,
- личные военные награды,
- транспорт, который уже является предметом залога.

В каждом ломбарде должны быть созданы условия для хранения заложенных и сданных на хранение вещей, обеспечивающие их

сохранность, отсутствие вредных воздействий и исключаящие доступ к ним посторонних лиц.

Оформление займа

Договор займа оформляется выдачей ломбардом заемщику залогового билета, в котором должны быть указаны, в частности, наименование заложенной вещи, сумма ее оценки, сумма предоставленного займа, процентная ставка по займу и срок его предоставления. Сумма предоставленного ломбардом займа не может превышать сумму оценки заложенной вещи.

Второй экземпляр залогового билета остается в ломбарде. Форма залогового билета устанавливается нормативным актом Банка России.

Процентная ставка по займам ломбардов ограничена. Ее размер не должен превышать максимальное значение, которое публикует на своем официальном сайте Банк России.

Ломбардам запрещено штрафовать своих клиентов за просрочку, а также включать в сумму долга дополнительные платежи и комиссии.

Проценты за пользование займом начисляются с первого дня действия договора. При этом срок этого соглашения законодательно ограничен и не может превышать 1 год.

Страхование вещи, принятой в залог

Ломбард обязан страховать в пользу заемщика за свой счет риск утраты и повреждения вещи, принятой в залог или на

хранение, на сумму, равную сумме ее оценки. Ломбард не должен требовать у заемщика комиссию за хранение и оплату страховки. Такие издержки ломбард должен нести самостоятельно.

Таким образом, если предмет залога (ваше имущество) испортили, украли или потеряли в ломбарде во время хранения, такой ущерб должна компенсировать страховая компания.

Помните! Залогодержатель отвечает за утрату предмета залога в размере его рыночной стоимости. А за его повреждение — в размере суммы, на которую эта стоимость понизилась, независимо от суммы, в которую был оценён предмет залога по договору залога.

Обращаем Ваше внимание! Если клиент не выкупает свою вещь в указанный в залоговом билете срок, то ломбард ждет 1 месяц, после чего продает заложенное имущество.

После продажи не востребовавшей вещи требования ломбарда к заемщику погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации вещи меньше суммы займа.

Обращаем Ваше внимание! Регулирование деятельности ломбардов по предоставлению краткосрочных займов осуществляется Банком России. В случае наличия претензий к ломбарду необходимо обратиться в Банк России с письменной жалобой.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллеиная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск).
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Сдаем вещи в ломбард

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**

Сдаем вещи в ломбард

Залог вещей в ломбарде в последнее время пользуется все большей популярностью среди граждан, как один из способов быстрого получения денежных средств.

В консультационный центр по защите прав потребителей нередко поступают обращения потребителей на нарушение их прав со стороны ломбарда. В данной статье рассмотрим что необходимо знать потребителю при сдаче вещей в ломбард, основные права потребителей при получении займа, а также определенные нюансы на которые необходимо обратить внимание при сдаче вещей под залог.

Деятельность ломбардов

Прежде всего, стоит обратить ваше внимание на то, что такое ломбард.

Ломбард - это юридическое лицо, зарегистрированное в форме хозяйственного общества, сведения о котором внесены в государственный реестр ломбардов, основными видами деятельности которого являются предоставление краткосрочных займов гражданам (физическим лицам) под залог принадлежащих им движимых вещей (движимого имущества), предназначенных для личного потребления, и хранение вещей.

Простыми словами – это организации, которые выдают займы под залог вещей.

Принцип работы ломбарда заключается в том, что клиент получаете краткосрочный заем под залог той или иной вещи (например золотого украшения). Для возврата своей вещи, клиенту необходимо отдать деньги (сумму займа) с процентами за их использование. Если этого не произошло, ломбард продает заложенное имущество и забирает деньги от ее реализации.

Деятельность ломбардов контролирует Банк России. На сайте Банка России размещен государственный реестр ломбардов, куда включены все организации, которые имеют право работать на рынке.

Обращаем Ваше внимание! Время работы ломбардов ограничено действующим законодательством. Ломбарды могут работать с 8:00 до 23:00.

ПОМНИТЕ! Легальных круглосуточных ломбардов не существует!

Ломбарду запрещается заниматься какой-либо другой предпринимательской деятельностью, кроме **предоставления краткосрочных займов гражданам под залог движимых вещей**, принадлежащих заемщику и предназначенных для личного потребления, хранения вещей, **сдачи в аренду (субаренду) недвижимого имущества**, принадлежащего ломбарду на праве собственности (аренды, субаренды), **осуществления деятельности банковского платежного агента**, а также **оказания консультационных и информационных услуг**.

Кроме того, ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными и сданными на хранение вещами.

Несоблюдение этих условий – признак того, что организация может заниматься нелегальной деятельностью. Для того, чтобы уберечь себя от мошенников прежде чем воспользоваться услугами ломбардов рекомендуем на сайте Банка России <https://cbr.ru> проверить организацию услугами которой вы хотите воспользоваться.

Помните! Часто под такими вывесками «ломбард» осуществляют деятельность комиссионные магазины. Их отличие от ломбардов заключается в том, что они не имеют право выдавать займы под залог имущества, а просто выкупают вашу вещь (например, телевизор или ноутбук) и выставляют имущество на продажу от вашего имени. Как только вещь продается, комиссионный магазин выплачивает деньги, удержав свою комиссию за оказанную услугу.

Что можно сдать в ломбард ?

В ломбард можно сдать только движимое имущество. Квартиру, дом, земельный участок, гараж заложить не получится. Ломбард может принять ювелирные изделия, технику, антиквариат, меховые изделия, автомобиль.

Есть вещи, которые в ломбард не принимают. К ним относятся:

- оружие и боеприпасы,
- личные военные награды,
- транспорт, который уже является предметом залога.

В каждом ломбарде должны быть созданы условия для хранения заложенных и сданных на хранение вещей, обеспечивающие их сохранность, отсутствие вредных воздействий и исключающие доступ к ним посторонних лиц. В связи с чем, ломбарды, как правило, принимают не все ценные вещи, а специализируются на конкретной категории вещей.

Оформление займа

Договор займа оформляется выдачей ломбардом заемщику залогового билета, в котором должны быть указаны, в частности, наименование заложенной вещи, сумма ее оценки, сумма предоставленного займа, процентная ставка по займу и срок его предоставления. Сумма предоставленного ломбардом займа не может превышать сумму оценки заложенной вещи.

Второй экземпляр залогового билета остается в ломбарде. Форма залогового билета устанавливается нормативным актом Банка России.

Помните! Оценка вещи, передаваемой в залог или сдаваемой на хранение, производится по соглашению сторон в соответствии с ценами на вещи такого рода и качества, обычно устанавливаемыми в торговле в момент и месте ее принятия в залог или на хранение. Цены на вещи могут отличаться в разных ломбардах. Ломбард учитывает риски на случай если займ не вернут, поэтому обычно предлагает стоимость ниже рыночной, чтобы быстро продать вещь и возместить свои убытки.

Процентная ставка по займам ломбардов ограничена. Ее размер не должен превышать максимальное значение, которое публикует на своем официальном сайте Банк России.

Ломбардам запрещено штрафовать своих клиентов за просрочку, а также включать в сумму долга дополнительные платежи и комиссии.

Проценты за пользование займом начисляются с первого дня действия договора. При этом срок этого соглашения законодательно ограничен и не может превышать 1 год.

Страхование вещи, принятой в залог

Ломбард обязан страховать в пользу заемщика за свой счет риск утраты и повреждения вещи, принятой в залог или на хранение, на сумму, равную сумме ее оценки. Заложенная или сданная на хранение вещь должна быть застрахована на протяжении всего периода ее нахождения в ломбарде. Ломбард не должен требовать у заемщика комиссию за хранение и оплату страховки. Такие издержки ломбард должен нести самостоятельно.

Таким образом, если предмет залога (ваше имущество) испортили, украли или потеряли в ломбарде во время хранения, такой ущерб должна компенсировать страховая компания.

Помните! Залогодержатель отвечает за утрату предмета залога в размере его рыночной стоимости. А за его повреждение — в размере суммы, на которую эта стоимость

понижилась, независимо от суммы, в которую был оценён предмет залога по договору залога.

Как вернуть вещи из ломбарда

Чтобы выкупить свою заложенную вещь нужно прийти в ломбард с залоговым билетом, паспортом и заплатить сумму займа с начисленными процентами. До этого момента ломбард не имеет права продавать заложенную вещь.

Если клиент не выкупает свою вещь в указанный в залоговом билете срок, то ломбард ждет 1 месяц, после чего продает заложенное имущество.

Помните! Заемщик в любое время до продажи невостребованной вещи вправе прекратить обращение на нее взыскания, исполнив свои обязательства перед ломбардом.

Если стоимость залога превышает 300 000 рублей, то реализация такой вещи осуществляется только путем продажи с публичных торгов. В иных случаях форма и порядок реализации невостребованной вещи определяются решением ломбарда, если иное не установлено договором займа.

После продажи невостребованной вещи требования ломбарда к заемщику погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации вещи меньше суммы займа.

Если же ломбарду удалось продать вещь дороже суммы займа с учетом процентов, то ломбард обязан вернуть клиенту разницу. Однако, для этого необходимо обратиться в ломбард с соответствующим заявлением. Такое требование можно направить в течение трех лет со дня продажи заложенного имущества. В случае если в течение указанного срока заемщик не обратился за получением причитающихся ему денежных средств, такие денежные средства обращаются в доход ломбарда.

Обращаем Ваше внимание! Регулирование деятельности ломбардов по предоставлению краткосрочных займов осуществляется Банком России. Таким образом, в случае наличия претензий к ломбарду (например, взимания дополнительной оплаты за страховку, хранения вещи и иных) необходимо обратиться в Банк России с письменной жалобой.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

В современном мире трудно представить себе жизнь без автобусов, троллейбусов и трамваев. Каждый день множество людей совершают поездки на общественном транспорте. К сожалению, встречаются случаи, когда пассажиры получают травмы в общественном транспорте.

В этой связи, вопрос о защите прав потребителей, в частности, прав пассажиров, приобретает особую актуальность.

Права Пассажиров общественного транспорта на качественную услугу

Пассажиры общественного транспорта имеют право на безопасные и качественные услуги. При нарушении этих прав, согласно закону о защите прав потребителей, пассажир вправе требовать от перевозчика: возврата частичной или полной стоимости проезда; компенсации ущерба здоровью или имуществу; возмещения убытков (включая медицинские, юридические и другие издержки). Также, пассажир может требовать компенсацию морального вреда.

Кроме того, Потребитель имеет право на страховое возмещение за вред жизни, здоровью или имуществу. Перевозчики обязаны страховать гражданскую ответственность за вред, причиненный пассажирам.

Обязательное страхование ответственности перевозчика за вред пассажирам

В настоящее время действует Федеральный закон от 14.06.2012 № 67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном".

В соответствии с законом, любой пассажир, воспользовавшийся услугами перевозчика, находится под страховой защитой и имеет законное право на получение денежной компенсации в случае получения травмы, в том числе и в случае, когда перевозчик не виновен в причинении этого вреда.



Действие этого закона не распространяется на перевозки легковым такси.

Российские перевозчики обязаны информировать пассажиров о страховой организации, с которой заключен договор обязательного страхования. Информация включает название страховой компании, её юридический и почтовый адрес, телефон, а также номер, дату заключения и срок действия договора страхования. Информация должна быть легко доступна пассажирам в местах продажи билетов, на информационных стендах, в транспорте, на сайте перевозчика и другими удобными способами.

При страховом случае перевозчик обязан проинформировать каждого потерпевшего: о правах и порядке действий для получения возмещения вреда; о номере, дате заключения и сроке действия договора обязательного страхования; о полных данных страховщика (наименование, адреса, телефон, сайт, режим работы) для консультаций и получения возмещения, а также детали договора страхования.

В случае получения травмы в результате дорожно-транспортного происшествия пострадавшему необходимо уведомить страховую компанию и подать письменное

заявление. Подробная информация о процедуре подачи заявления и правилах страхования доступна на сайте страховой компании.

Размер выплат за причиненный вред

Согласно закону об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика, размер выплат за причиненный вред следующий: **за причинение вреда жизни пассажира** не менее чем **2 025 000 рублей** на одного пассажира; **за причинение вреда здоровью пассажира** в размере не менее чем **2 000 000 рублей** на одного пассажира; **за причинение вреда имуществу пассажиров** в размере не менее чем **23 000 рублей** на одного пассажира.

Определение размера страхового возмещения за вред здоровью

Размер компенсации, выплачиваемой страховой компанией за вред здоровью, определяется исходя из страховой суммы, указанной в договоре обязательного страхования на одного пострадавшего.

Порядок расчета суммы страхового возмещения при причинении вреда здоровью изложен в постановлении Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2012 г. № 1164.

Размер компенсации определяется степенью тяжести травмы. Например, при травмах головного мозга страховая выплата может колебаться от 3 до 25% от страховой суммы, а в случае повреждения органов слуха, размер компенсации составит от 3 до 10%.

Если выплата от страховой компании не получена, получена не в полном объеме, или ответ от нее не получен в установленные сроки, пострадавший может направить ей письменное или электронное заявление о восстановлении нарушенного права.

Досудебное урегулирование споров со страховыми компаниями

В случае спора со страховой компанией об отказе в выплате страхового возмещения или несогласии с ее суммой, до обращения в суд необходимо обратиться к финансовому уполномоченному. Подробная информация о процедуре обращения доступна на сайте <https://finombudsman.ru>.

В случаях, когда финансовый уполномоченный не принял решение в срок, прекратил рассмотрение обращения или потерпевший не согласен с решением, последний имеет право обратиться в суд.

Ответственность перевозчика при отсутствии договора страхования

В случае причинения вреда пассажиру перевозчиком не имеющего договора страхования, ответственность несет перевозчик.

Пострадавший вправе подать перевозчику заявление-претензию с требованием о компенсации вреда. В случае отказа в добровольном удовлетворении требования, следует обратиться в суд.



Не стесняйтесь отстаивать свои права!

Информация подготовлена с использованием СПС
Консультант Плюс и открытых данных из сети
Интернет

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20, ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллеяная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Защита прав потребителей: обязательное страхование пассажиров общественного транспорта

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -

8-800-555-49-43

Обязательное страхование пассажиров общественного транспорта

В современном мире трудно представить себе жизнь без автобусов, троллейбусов и трамваев. Каждый день множество людей совершают поездки на общественном транспорте. К сожалению, встречаются случаи, когда пассажиры получают травмы в общественном транспорте.

В этой связи, вопрос о защите прав потребителей, в частности, прав пассажиров, приобретает особую актуальность.

Права Пассажиров общественного транспорта на качественную услугу

Пассажиры общественного транспорта имеют право на безопасные и качественные услуги. При нарушении этих прав, согласно закону о защите прав потребителей, пассажир вправе требовать от перевозчика: возврата частичной или полной стоимости проезда; компенсации ущерба здоровью или имуществу из-за некачественной услуги; возмещения убытков, связанных с ненадлежащим качеством услуги (включая медицинские, юридические и другие издержки). Кроме того, пассажир может требовать компенсацию морального вреда.

Кроме того, Потребитель имеет право на страховое возмещение за вред жизни, здоровью или имуществу. Перевозчики обязаны страховать гражданскую ответственность за вред, причиненный пассажирам, обеспечивая компенсацию в случае травм или убытков по вине перевозчика.

Законодательное регулирование обязательного страхования ответственности перевозчика за вред пассажирам

В настоящее время действует Федеральный закон от 14.06.2012 №67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном".

В соответствии с законом, любой пассажир, воспользовавшийся услугами перевозчика, находится под страховой защитой и имеет законное право на получение денежной компенсации в случае получения травмы, в том числе и в случае, когда перевозчик не виновен в причинении этого вреда.

Действие этого закона не распространяется на перевозки легковым такси.

Российские перевозчики обязаны информировать пассажиров о страховой организации, с которой заключен договор обязательного страхования. Информация включает название страховой компании, её юридический и почтовый адрес, телефон, а также номер, дату заключения и срок действия договора страхования. Информация должна быть легко доступна пассажирам в местах продажи билетов, на информационных стендах, в транспорте, на сайте перевозчика и другими удобными способами.

При страховом случае перевозчик обязан проинформировать каждого потерпевшего: о правах и порядке действий для получения возмещения вреда; о номере, дате заключения и сроке действия договора обязательного страхования; о полных данных страховщика (наименование, адреса, телефон, сайт, режим работы) для консультаций и получения возмещения, а также детали договора страхования.

В случае получения травмы в результате дорожно-транспортного происшествия пострадавшему необходимо уведомить страховую компанию и подать письменное заявление о возмещении ущерба, приложив к нему требуемые документы. Подробная информация о процедуре подачи заявления и правилах страхования доступна на сайте страховой компании.

Размер выплат за причиненный вред

Согласно закону об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика, размер выплат за причиненный вред следующий: за причинение вреда жизни пассажира не менее чем 2 025 000 рублей на одного пассажира; за причинение вреда здоровью пассажира в размере не менее чем 2 000 000 рублей на одного пассажира; за

причинение вреда имуществу пассажира в размере не менее чем 23 000 рублей на одного пассажира.

Определение размера страхового возмещения за вред здоровью.

Размер компенсации, выплачиваемой страховой компанией за вред здоровью, определяется исходя из страховой суммы, указанной в договоре обязательного страхования на одного пострадавшего. Порядок расчета суммы страхового возмещения при причинении вреда здоровью подробно изложен в Постановлении Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2012 г. № 1164.

Размер компенсации определяется степенью тяжести травмы. Например, при травмах головного мозга страховая выплата может колебаться от 3 до 25% от страховой суммы, в случае повреждения органов слуха, размер компенсации составляет от 3 до 10%.

Если выплата от страховой компании не получена, получена не в полном объеме, или ответ от нее не получен в установленные сроки, пострадавший может направить ей письменное или электронное заявление о восстановлении нарушенного права, приложив подтверждающие документы.

Досудебное урегулирование споров со страховыми компаниями

В случае спора со страховой компанией об отказе в выплате страхового возмещения или несогласии с ее суммой, до обращения в суд необходимо обратиться к финансовому уполномоченному. Подробная информация о процедуре обращения доступна на сайте <https://finombudsman.ru>.

Если финансовый уполномоченный в установленные сроки не принял решение по обращению потерпевшего, прекратил его рассмотрение, а также если потерпевший не согласен с решением финансового уполномоченного, по общему правилу он может обратиться в суд. Дела по спорам о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина, подведомственны судам общей юрисдикции.

Ответственность перевозчика при отсутствии договора страхования

В случае причинения вреда пассажиру перевозчиком не имеющего договора страхования, ответственность несет перевозчик.

В таком случае пострадавший может написать заявление-претензию на имя перевозчика и потребовать от него компенсировать причиненный вред. Если требование не будет удовлетворено в добровольном порядке, то следует обращаться в суд за защитой своих прав.

Не стесняйтесь отстаивать свои права потребителя!

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*