

Модуль 6

# Защита прав потребителей финансовых услуг



16 октября 2020

# Галюта Оксана Николаевна

---



Кандидат экономических науки, доцент

Эксперт Национального центра финансовой грамотности

Волонтер финансового просвещения

Сотрудник Регионального ресурсного центра повышения

уровня финансовой грамотности населения ХМАО-Югры




## Кто такой потребитель?

---

**Потребитель** - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Отношения между продавцом и потребителем регулирует **Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»** (далее - Закон о ЗПП).

# Закон о ЗПП

---

Закон регулирует отношения между **продавцом** и **потребителем** , которым признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Соответственно, нормы данного закона применяются и к отношениям, вытекающим из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных бытовых нужд потребителя-гражданина, в том числе предоставление кредита для личных бытовых нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему и хранению ценных бумаг граждан и других ценностей, оказание консультационных услуг.





## **Важно знать**

Статус потребителя согласно Закону о ЗПП и потребителя в сфере финансовых рынков, в силу законов, регулирующих соответствующие отношения, может существенно различаться.

Так, например, к потребителям услуг финансовых компаний относятся также предприниматели и юридические лица. И защита прав данной категории потребителей также относится к компетенции Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

## Закон о ЗПП

---

Важно отметить, что в отношении финансовых товаров и услуг нормы Закона «О защите прав потребителей» не являются исчерпывающими, для ряда финансовых услуг есть свои специализированные законы - например, «О потребительском кредите (займе)», «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и другие, в которых эти общие правила могут уточняться, обростать оговорками или вовсе меняться. В судебной практике применяется принцип, что в случае, если вид отношений с участием потребителей регулируется специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами.

# Права потребителя

---

- Право на информацию
- Право отказа от услуги
- Право на услугу надлежащего качества и в срок
- Право на возмещение ущерба
- Право на выбор суда
- Условия договора
- Право на безопасность

## Право на информацию

---

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе, исполнителе или продавце, а также о продаваемом товаре или услуге. На основании этой информации Вы должны получить точное представление о поставщике услуги и ее содержании. **Так, при покупке финансовой услуги Вы имеете право ознакомиться:**

- с лицензией компании-поставщика услуги;
- с договором, подготовленным специально для Вас (исходя из Вашего случая) или хотя бы типового;
- в случае со страховой компанией полезно ознакомиться с правилами того вида страхования, по поводу которого Вы заключаете договор.



## С лицензией компании-поставщика услуги

---

Хотя времена 1990-х с «откровенным надувательством» и черными схемами прошли, тем не менее проверить, лицензирована ли компания (чтобы отсечь риск мошенничества), на какие виды деятельности распространена лицензия и не отозвана ли она, будет нелишне, особенно если Вы обратились в малоизвестную или вовсе не известную компанию. Не теряйте бдительность и помните, что перечень имеющих лицензию кредитных организаций размещен на официальном сайте Банка России.

## С договором, подготовленным специально для Вас (исходя из вашего случая) или хотя бы типового

---

В договоре уделите внимание стоимости услуги и всем связанным с этой услугой расходами. Например, в случае заключения ипотечного договора с банком, помимо самих выплат по ипотечному кредиту, заемщик оплачивает услуги нотариуса, оценщика, страхование залога, комиссии и многое другое; в случае открытия банковской карты к счету - расходы за обслуживание карты, комиссии за определенные транзакции и так далее. Особого внимания заслуживают пункты договора, касающиеся обязательств клиента финансовой организации, графика и способов их выполнения, а также последствий невыполнения клиентом своих **обязательств**.

Так, в договорах микрозайма иногда указывается, что выполнить свои обязательства перед МФО (то есть выплатить заем) заемщик может единственным возможным способом, например, только через интернет или только лично заплатив в офисе компании. Известны конфликтные и драматичные истории, когда заемщик, не зная этого условия, не смог заплатить в срок и попал на огромные штрафы. Обязательно узнайте о **санкциях**, которые будут применены в случае невыполнения Вами обязательств по договору - это могут быть штрафы, пени, неустойки, передача вашего обязательства третьим лицам (например, коллекторскому агентству).



## **С договором, подготовленным специально для Вас (исходя из вашего случая) или хотя бы типового**

---

Обратите внимание на дату и место заключения соглашения и дату вступления документа в силу - опечатка в этом вопросе может сыграть с Вами злую шутку, также важным пунктом в договоре являются условия расторжения договора. Каждый из указанных пунктов договора должен быть подробно разъяснен, а сам договор сформулирован понятным образом для заемщика, либо имеет краткий перечень основных терминов, оформленный в виде приложения, и, если это не сложный продукт, уместается на нескольких страницах. Хорошая практика - это размещение типового договора в открытом доступе (в сети интернет или в офисе компании), с которым можно вдумчиво ознакомиться заранее, что мы Вам настоятельно рекомендуем.

Плохая практика, часто совпадающая с плохими условиями договора - это отсутствие типового договора и его многостраничный текст, который от Вас требуется незамедлительно подписать.

## **В случае со страховой компанией полезно ознакомиться с правилами того вида страхования, по поводу которого Вы заключаете договор**

---

Иногда компании сами не предлагают ознакомиться с этим документом, однако он содержит важные пункты, в частности относительно условий выплаты страхового возмещения, а подписывая договор, Вы подтверждаете, что ознакомлены и согласны с общими правилами страхования. Заметим, что каждая страховая компания вправе разрабатывать и общие правила, и договор самостоятельно (исключение составляют некоторые виды страхования, условия которых устанавливаются государством, например ОСАГО, ОМС и другие, и все страховщики обязаны следовать этим условиям), в результате чего страхователя могут ждать сюрпризы, и не всегда приятные. В частности, застраховав жизнь, Вы можете выяснить, что к страховым случаям не относятся инсульты, смерть от хронических заболеваний, смерть в результате аварий и авиакатастроф - в итоге область страхового случая, по сути, сводится к смерти от упавшего на голову кирпича.

Как показывает практика, именно незнание условий договора порождает огромное количество конфликтов, судебных исков и личных драм. Поэтому не ленитесь - читайте договор!



## Право отказа от услуги

---

Потребитель имеет право отказаться от услуги в любое время, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

В договорах можно встретить положения, ограничивающие право потребителей отказаться от выполнения услуги в различных формулировках: «досрочное расторжение договора невозможно», «в случае расторжения договора раньше оговоренного срока деньги клиенту не возвращаются, а сам клиент оплачивает штраф», «при досрочном расторжении договора клиенту возвращается столько-то процентов от внесенных средств» и так далее. Такие условия в договорах могут быть признаны недействительными, если иное не сказано в специальном законе, регулирующем отношения, возникающие по договорам на конкретный вид финансовой услуги. По Закону о ЗПП клиент имеет право в любой момент отказаться от оказываемой ему услуги. И в этом случае компания обязана выплатить ему все внесенные средства за вычетом уже реально израсходованных на выполнение предмета договора.

**Например**, потребитель может досрочно погасить банковский кредит. При этом банк не вправе требовать комиссию за досрочный возврат кредита, хотя в договоре он может установить требование письменно известить его о досрочном погашении за определенное количество дней.

## Право на услугу надлежащего качества и в срок

---

Если работа (услуга) выполнена с недостатками или не в срок, потребитель имеет право предъявить исполнителю свои требования (например, Вы можете потребовать возместить Ваши расходы, убытки и другое). Исполнитель должен выполнить Ваши требования в определенный срок. Если исполнитель нарушает сроки, Вы вправе требовать выплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены работы за каждый день просрочки, даже если в договоре не предусмотрено никакой ответственности компании за просрочку.

Что значит «услуга выполнена с недостатками или не в срок» в отношении финансовых институтов? Самый простой пример - это невыплата в срок денег по вкладу банком. Если банк отказывается выдать Вам наличные с вашего расчетного счета (под предлогом временного отсутствия наличности и так далее), это также нарушение сроков оказания услуги. Другой пример - невыплата страховой компанией возмещения при наступлении страхового случая. Например, у Вас сгорел автомобиль, который был застрахован от пожара, а страховщик под разными предлогами медлит с выплатой возмещения (нарушение сроков) или выплачивает меньшую сумму, чем указано в договоре или по сравнению с оценкой независимой экспертизы (нарушение права на качество услуги).



# Право на возмещение ущерба

---

В российском Законе о ЗПП право потребителя на возмещение ущерба реализуется четырьмя способами.

**Во-первых**, потребитель имеет право на неустойку. Размер неустойки определен Законом о ЗПП и зависит от того, покупал ли потребитель товар либо ему оказывали услугу (выполняли для него работу). В случае нарушения прав потребителей при продаже товаров неустойка составляет 1% в день (но, как правило, не более стоимости самого товара), а при нарушениях прав потребителя исполнителем работ или услуг размер неустойки составит и 3% в день (или иной период, который следует из логики договора - например, при несвоевременном отлете самолета неустойка будет начисляться за каждый час просрочки, но не более стоимости услуги/работы). Договором размер неустойки может быть увеличен, но не уменьшен. Такого рода штрафы можно считать драконовскими (вспомним, что, например, по налоговым задолженностям применяется штраф в размере  $1/365$  от ставки рефинансирования ЦБ РФ в день) и поэтому споры о том, от какой суммы должна считаться неустойка, довольно часты в судебной практике. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом) в добровольном порядке.

## Право на возмещение ущерба

---

**Во-вторых**, если потребитель сможет доказать, что нарушение его прав привело к конкретным убыткам (например, не вовремя возвращенный вклад - к штрафам по погашению кредита), то он вправе требовать их компенсации с нарушителя. Однако на практике такие дела встречаются редко, так как доказать причинно-следственную связь между нарушением прав и конкретными суммами ущерба по другим сделкам очень сложно.

**В-третьих**, потребитель имеет право на возмещение морального вреда, то есть своих физических и нравственных страданий, вызванных незаконными действиями продавца. Понятно, что размер этого вреда очень трудно вычисляем и очень тесно связан с индивидуальными обстоятельствами и ситуацией. В соответствии с Законом о ЗПП, он определяется судом, и, как правило, самые большие суммы компенсации связаны с некачественными медицинскими и косметическими услугами. Приведем несколько примеров из судебной практики: потерпевший затратил много сил и времени, пытаясь получить от ответчика причитающуюся ему сумму страховки (в том числе на оформление необходимых документов); из-за затяжных судебных разбирательств у истца ухудшилось здоровье, и он вынужден был пройти курс лечения из 50 платных сеансов.

**В-четвертых**, если нарушитель прав потребителя добровольно не удовлетворил требования потребителя (в том числе в части неустойки и возмещения убытков) и дело дошло до суда, то он будет оштрафован на сумму в 50% от присужденной потребителю. Если с иском в защиту потребителя выступало общество защиты прав потребителя, то половина штрафа будет передана обществу.



## Право на выбор суда

---

При необходимости обращения в суд для отстаивания своих прав потребитель может подавать иск в районный (городской) суд по месту своего жительства, по месту регистрации ответчика, по месту заключения или исполнения договора, мировой суд.

Некоторые предприимчивые компании указывают в договорах, что с ними можно судиться в одном конкретном суде, часто по месту регистрации его юридического лица. Это может оказаться суд, находящийся за тысячи километров от места жительства потребителя (так компании пытаются минимизировать риск, что обиженный потребитель доедет до суда), или суд в небольшом городке, один на весь город и прямо напротив той самой компании (статистика выигранных потребителями дел при такой ситуации обычно не в пользу потребителей). В любом случае, что бы ни говорили Вам компании, любые такие положения договоров противоречат Закону РФ «О защите прав потребителей» и являются недействительными.

Заметим также, что некоторые компании пытаются убедить своих клиентов в том, что в случае возникновения каких-либо разногласий с компанией применяется право другой страны, например швейцарское право. Включение в договоры таких пунктов особенно характерно для компаний, которые представляются филиалами иностранных компаний. Безусловно, такие пункты договоров противоречат закону РФ и также являются недействительными.

## **Условия договора**

---

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

## **Право на безопасность**

---

Потребитель имеет право на то, чтобы товар или услуга были безопасны для его жизни, здоровья и имущества.

# Куда обращаться, если Ваши права нарушены?

---



## Банк России

- Рассмотрение жалоб и обращений.
- Применение мер принуждения к финансовым организациям в случае нарушения ими прав потребителей финансовых услуг.



## Роспотребнадзор

- Информирование, консультирование и разъяснение законодательства.
- Проведение проверок и привлечение финансовых организаций к ответственности за допущенные нарушения.
- Участие в судебной защите.



## Суд

- Установление факта нарушения закона или договора.
- Взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки.



## Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг

- Досудебное урегулирование споров с финансовой организацией.



## ФНС России

- Нарушения прав потребителя платежными агентами.



## ФАС России

- Пресечение недобросовестной рекламы.



## Банк России

---

В Банке России для защиты потребителей финансовых услуг есть специальное подразделение — **Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг**, именно туда необходимо обращаться за помощью в первую очередь.

**Жалобу** можно направить через электронную форму, а также по почте или лично – через общественную приемную Банка России. Адреса и телефоны можно посмотреть на сайте Банка России.



# Банк России

---

В Банк России можно пожаловаться на следующие финансовые организации:

- банки;
- бюро кредитных историй;
- страховые компании, страховых агентов и других участников рынка страхования;
- микрофинансовые организации (МФО), кредитные потребительские кооперативы (КПК), жилищные накопительные кооперативы (ЖНК), сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы (СКПК), ломбарды;
- негосударственные пенсионные фонды (НПФ), акционерные инвестиционные фонды (АИФ), а также управляющие компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда (ПИФ) и негосударственного пенсионного фонда;
- брокеров, дилеров, форекс-дилеров, биржи, регистраторов, доверительных управляющих ценными бумагами, депозитарии.

Регулятор встанет на Вашу защиту, если финансовая организация лицензирована или зарегистрирована Банком России. Списки компаний с действующими лицензиями и государственные реестры опубликованы на официальном сайте мегарегулятора. Если Вы пострадали от действий других организаций, обращайтесь в правоохранительные органы.

## Как написать жалобу?

Пишите в свободной форме и как можно более подробно.

Сформулируйте цель вашего обращения. Постарайтесь максимально четко и последовательно изложить суть проблемы, сохраняя хронологию событий: укажите все значимые даты, события и имена сотрудников организации, с которыми Вы взаимодействовали.

Полностью укажите **реквизиты финансовой организации**. Укажите все **данные и реквизиты**, которые могут относиться к содержанию жалобы.

К жалобе можно приложить:

- копии переписки с организацией, на которую Вы жалуетесь, или ее представителями, включая переписку по электронной почте;
- копии любых документов и материалов, подтверждающих обоснованность жалобы и изложенные в ней сведения, включая копии страниц сайтов в интернете.

Оставьте Ваши **контактные данные**. Если Вы планируете подавать жалобу на бумаге, а не в электронном виде, ее необходимо заверить личной подписью.

## Как долго ждать ответа?

Стандартный срок рассмотрения обращения – 30 дней со дня его регистрации. Иногда, если нужно запросить документы у финансовой организации, срок может увеличиться до 60 дней.

## Всегда ли мне помогут?

Ответ Вы получите в любом случае. Если подтвердится, что финансовая организация или акционерное общество нарушили Ваши права, Банк России приложит все усилия, чтобы Вам помочь. Компании может быть направлено предписание, наложен штраф или применены другие меры. Вы получите отчет о том, что сделано, и рекомендации, что делать дальше.

Бывает, что организация действовала строго по правилам, но Вас не посвятили во все нюансы финансовой услуги или продукта. В этом случае Вам подробно и понятно все объяснят и дадут совет.



# Роспотребнадзор

---

Особым статусом в сфере защиты прав потребителей обладает **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**, орган исполнительной власти, уполномоченный с 2004 года осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей во всех сферах, включая финансовые услуги. Во всех субъектах РФ есть подведомственные организации Роспотребнадзора, управления, осуществляющие свою деятельность по надзору и контролю за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей. При них образованы консультационные центры и пункты информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. На вебсайтах управлений можно найти много полезной информации, включая образцы претензий в адрес организации, нарушившей права, рекомендации по действиям в случае нарушения прав и так далее. В управлениях существуют так называемые общественные приемные и горячие линии, через которые можно обратиться с жалобой на нарушение своих потребительских прав. В случае если финансовая организация действительно нарушила права заявителя, согласно законодательству РФ, Роспотребнадзор имеет право представлять права заявителя в суде.

## Суд

---

Потребитель имеет право обратиться в суд, где будет установлен факт нарушения закона или договора, а также осуществлено взыскание в пользу потребителя суммы ущерба, штрафа, неустойки:

- если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»);
- если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения;
- если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет, необходимо сначала оформить претензию в досудебном порядке.

## Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг

---

Независимое лицо, защищающее интересы граждан, у которых возникли проблемы с финансовыми учреждениями. Процедура рассмотрения спора Уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг бесплатная. Внесудебный характер разрешения конфликта позволяет быстро улаживать разногласия сторон.



## ФАС России

---

**Федеральная антимонопольная служба Российской Федерации (ФАС)** занимается антимонопольным регулированием, осуществляя контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере защиты конкуренции на рынке финансовых услуг, а также государственный надзор за соблюдением законодательства в рекламе.

Если Вы пострадали от недостоверной информации в рекламе финансовой услуги (в реальности условия предоставления услуги не соответствовали условиям, предложенным при обращении в офис рекламодателя) или не смогли приобрести услугу на конкурентных условиях ввиду монопольного положения компании или сговора ряда компаний, Вы можете обратиться с жалобой в это ведомство, например, через официальный вебсайт.

## Что делать, если Ваши права как потребителя финансовых услуг нарушили?

---

Столкнувшись с действительным нарушением своих прав, необходимо действовать спокойно и продуманно. В целом стратегию защиты своих прав потребителя можно свести к двум действиям.



**Внесудебная  
защита прав**

Если исполнитель услуги в течение разумного срока никак не отреагировал на Вашу претензию



**Защита прав с  
привлечением  
третьих лиц**



*Обратиться за предварительной консультацией по конфликтной ситуации.*



*Обратиться с жалобой по конфликтной ситуации к финансовому омбудсмену (общественный примиритель на финансовом рынке).*



*Обратиться с жалобой по конфликтной ситуации в организации, которые могут представлять права потребителя в суде.*




*Обратиться в суд самостоятельно.*



## Внесудебная защита прав

---

Потребителю рекомендуется устно разъяснить исполнителю финансовой услуги свои законные требования и вручить исполнителю письменную претензию. Письменная претензия должна быть составлена в двух экземплярах, согласно образцу претензионных писем, рекомендованному Роспотребнадзором. Один экземпляр вместе с копиями документов, подтверждающих сложившуюся ситуацию, нужно отдать сотруднику организации (например, банка), на втором экземпляре сотрудник должен расписаться и поставить отметку, что претензия принята к рассмотрению, указав также дату получения, и заверить экземпляр печатью организации. Этот экземпляр сохраните у себя. 

Если сотрудники отказываются принимать претензию, можно отправить ее в адрес организации заказным письмом с уведомлением. В описи необходимо указать, какие документы вложены в заказное письмо (например, копия кредитного договора). Как составить претензию, рассказывают эксперты Роспотребнадзора на официальных сайтах региональных департаментов.

Если Вы все-таки решите пойти в суд, то наличие отправленной претензии просто обязательно, иначе Вы не сможете доказать суду, что Вы предъявляли исполнителю услуг свои требования и они не были выполнены.



## Обратиться за предварительной консультацией по конфликтной ситуации

---

Если Вы не до конца уверены, на что имеете право в вашей конкретной ситуации, к каким законам апеллировать и что конкретно делать, то бывает полезно обратиться за квалифицированной помощью. Есть ряд организаций, которые оказывают консультационную юридическую поддержку населению бесплатно. В частности, такую деятельность осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), уполномоченные государственные юридические бюро, различные общественные организации по защите прав потребителей, например Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ), Общество защиты прав потребителей (ОЗПП), Союз защиты прав потребителей финансовых услуг «ФинПотребСоюз» и многие другие (в том числе областные, районные общественные организации по защите прав потребителей), а также финансовый омбудсмен. В этих организациях помогут составить претензию к исполнителю услуги или иск в суд.

## **Обратиться с жалобой по конфликтной ситуации к финансовому омбудсмену (общественный примиритель на финансовом рынке)**

---

Его задача - попытаться помочь сторонам конфликта договориться до суда, обращаться к нему могут только физические лица, но только после направления в банк жалобы.

Обращение к омбудсмену не препятствует последующему обращению в суд. Основная идея в том, чтобы предоставить потребителям возможность быстро и бесплатно разрешить разногласия с финансовыми организациями, в случаях если стоимость спора слишком мала по сравнению с возможными судебными издержками потребителя.

Подчеркнем, что на сегодняшний день решения финансового омбудсмена носят исключительно рекомендательный характер, что не гарантирует выполнения ваших требований. Соответственно, в случае отказа «обидевшего» Вас исполнителя финансовой услуги следовать предписаниям омбудсмена Вам придется защищать свои права в суде самостоятельно или через соответствующие организации.



## **Обратиться с жалобой по конфликтной ситуации в организации, которые могут представлять права потребителя в суде**

---

К таким организациям, в частности, относятся Роспотребнадзор, Федеральная антимонопольная служба (ФАС), некоторые общественные организации, в том числе вышеназванные Союз потребителей Российской Федерации, Общество защиты прав потребителей, ФинПотребСоюз и другие. На основании жалобы потребителя организация может инициировать иск в защиту неопределенного круга потребителей или представляет интересы потребителя в суде по доверенности.



## Обратиться в суд самостоятельно

---

Хотя судебный процесс длится достаточно долго и потребует от Вас некоторых усилий и затрат времени, не стоит отказываться от подачи иска в суд, поскольку Вы можете добиться выполнения ваших требований и получить полное возмещение ущерба, в том числе судебных издержек и морального вреда.

Иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации (в том числе ее филиала или представительства, если иск вытекает из деятельности филиала или представительства);
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Потребители и иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины, что является дополнительной мерой защиты их интересов. Однако нужно помнить, что в случае проигрыша Вам придется оплатить судебные расходы.

# Наши контакты

---



Наш сайт

[www.fingramugra.ru](http://www.fingramugra.ru)



Мы в сетях

[Ссылка на аккаунт](#)



# Наши партнеры



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



ДОиМП  
ХМАО-Югры



АССОЦИАЦИЯ РАЗВИТИЯ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

