



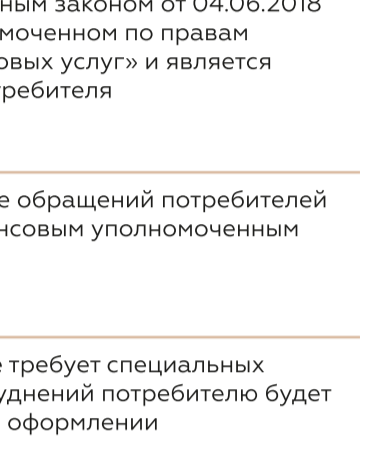
## Служба финансового уполномоченного



# Досудебный порядок урегулирования споров потребителей с ломбардами

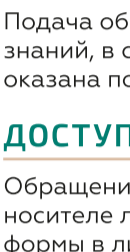
## Вниманию клиентов ломбардов

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

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 на бумажном носителе либо путём 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 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 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 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 о восстановлении нарушенного права в ломбард, который ненадлежащим образом исполнит 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 вами в электронном виде 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 [www.finombudsman.ru](http://www.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 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 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  
бесплатный звонок по России

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

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

