



Защита прав потребителей в Ленинградской области

На протяжении многих лет Правительством Ленинградской области совместно с администрациями муниципальных районов, некоммерческими организациями и жителями ведется активная работа по развитию системы защиты прав потребителей. Об итогах работы на сегодняшний день мы поговорили с председателем комитета по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Л. В. Бурак, которая подробно рассказала о достигнутых результатах и тех мероприятиях, которые проводятся в рамках реализации этого направления деятельности.

— Лира Викторовна, какие нормативные акты лежат в основе работы Ленинградской области в направлении защиты прав потребителей?

— В Ленинградской области утверждена и реализуется региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ленинградской области на 2019–2021 годы». Она принята в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и подпунктом «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС.

— Как давно Ленинградская область помогает ленинградцам отстаивать свои законные интересы в спорах с недобросовестными поставщиками услуг или товаров?

— 47-й регион оказывает жителям поддержку в вопросах защиты прав потребителей более 10 лет. В 2012 году на уровне Правительства Ленинградской области принято решение о выделении ежегодного финансирования этого направления работы, и комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области приступил к реализации утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области подпрограммы «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области».

— Что позволила сделать данная программа для жителей?

Благодаря действующей программе во всех муниципальных районах и городском округе области организована работа центров для информирования и консультирования потребителей. Центры фактически осуществляют функции общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей. Работа ИКЦ также направлена на помощь в составлении претензионных писем и исковых заявлений. За 9 месяцев 2020 года проведено 2700 консультаций.

В 2020 году для продолжения оказания бесплатной юридической помощи гражданам между комитетом и Региональным отделением Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области было заключено соответствующее соглашение. В соответствии с ним из областного бюджета выделена субсидия в размере 2,2 млн рублей.

— Проводятся ли иные мероприятия в рамках программы, помимо непосредственного консультирования?

— Да, конечно. Осенью текущего года в Луге, Сланцах и Кировске были организованы, уже ставшие традиционными, семинары, посвященные законодательству в вопросах защиты прав потребителей. К участию в них были приглашены представители органов местного самоуправ-



ления, консультанты центров, инициативные граждане и индивидуальные предприниматели, а также представители территориальных отделов управления Роспотребнадзора по Ленинградской области.

В этом году на каждом из семинаров в повестку были включены четыре основных вопроса:

■ Современное законодательство по защите прав потребителей: основные требования, практика применения, алгоритмы действий;

■ Экспертиза как один из основных механизмов досудебного разрешения споров между продавцом и потребителем при приобретении товаров легкой промыш-

ленности (обуви, одежды, меховых изделий, кожгалантереи);

■ Особенности применения норм потребительского законодательства при приобретении технически сложных товаров (бытовой техники, электроники, средств мобильной связи);

■ Практические механизмы защиты прав потребителей при оказании услуг ЖКХ.

Помимо этого в целях повышения информированности о возможности получения бесплатной квалифицированной помощи вновь изготовлены и распространены среди жителей специальные памятки с актуальными контактными данными консультативных центров в Ленинградской области.



«Защити свои права!»

Адреса информационно-консультационных центров по защите прав потребителей в муниципальных районах Ленинградской области

Бокситогорский район

Мельник Кристина Валерьевна
моб. 8 (921) 375-67-76
г. Пикалево, ул. Советская, д. 21, к. 22
В помещении Централизованного муниципального фонда по содействию и развитию малого предпринимательства Бокситогорского муниципального района
Прием: пн. – пт., 10.00 – 17.00, обед 13.00 – 14.00

Волосовский район

Карпина Наталья Николаевна
моб. 8 (921) 635-12-89
г. Волосово, ул. Хрустницкого, д. 78, каб. 14
В помещении Волосовского филиала Ленинградской областной коллегии адвокатов
Прием: ср., пт., 16.00 – 20.00

Волховский район

Ремизова Евгения Анатольевна
моб. 8 (952) 268-70-11
г. Волхов, Кировский пр., д. 32
Прием: пн. – пт., 10.00 – 17.00
по предварительной записи
(по указанному телефону)

Всеволожский район

Захарова Валентина Андреевна
8 (81370) 25-456, моб. 8 (921) 939-60-47
г. Всеволожск, Всеволожский пр., д. 72
табличка «Информационно-консультационный центр по защите прав потребителей»
Прием: вт., чт., 09.00 – 18.00,
обед 13.00 – 14.00

Выборгский район

Балуев Виталий Михайлович
8 (81378) 26-370
МБУ «Центр правового обеспечения»
г. Выборг, ул. Выборгская, д. 30, к. 1
Прием: пн. – чт., 09.00 – 12.00, 15.00 – 18.00,
пт. 9.00 – 12.00, 15.00 – 17.00

Гатчинский район

Пименова Татьяна Валентиновна
8 (81371) 38-453
г. Гатчина, ул. Константинова, д. 2
Прием: пн. – чт., 10.00 – 17.00

(Окончание на 2-й стр.)

О вопросах дальнейшего повышения эффективности региональных систем защиты прав потребителей

В Ленинградской области (далее — ЛО) основы существующей сегодня трехуровневой системы защиты прав потребителей (ЗПП) были заложены в 2005 году.

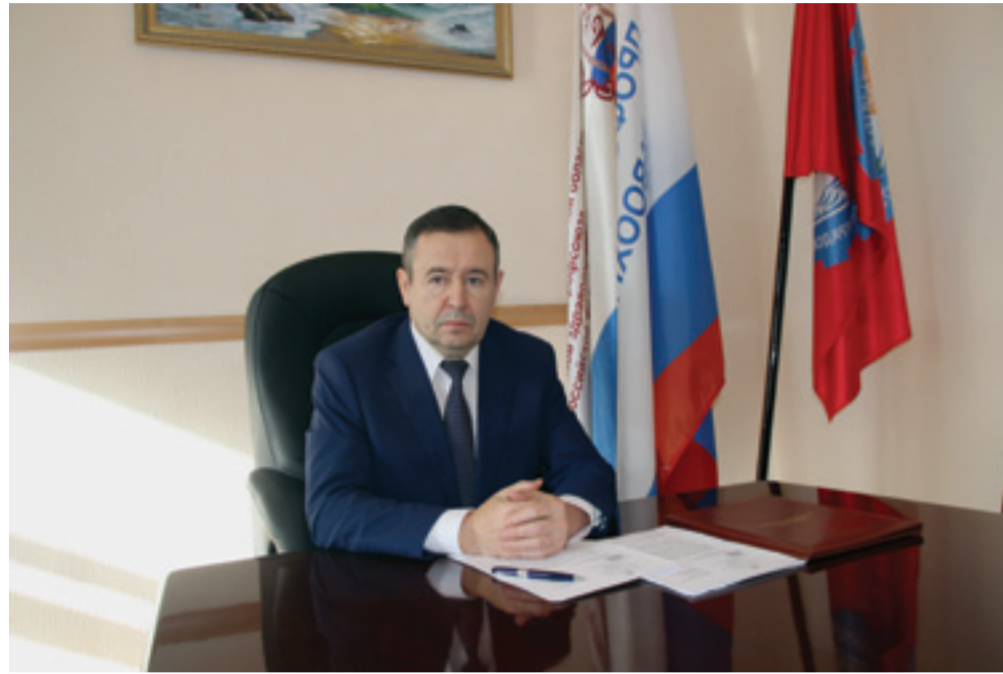
Региональное отделение Объединения потребителей России (ОПР) совместно с Управлением Роспотребнадзора по ЛО инициировали создание Координационного совета (КС) по ЗПП при Правительстве ЛО во главе с первым вице-губернатором ЛО. В числе первых решений КС стали:

- разработка долгосрочной региональной целевой программы по ЗПП;
- сохранение специалистов по ЗПП в штате администраций органов местного самоуправления (ОМСУ) в переходный период (2005–2006 годы);
- обеспечение наличия в районных администрациях и городских поселениях отделов или специалистов по ЗПП, работающих на постоянной основе;
- обеспечение наличия в сельских поселениях специалистов по ЗПП, работающих на основе совместительства с другими направлениями деятельности;
- разработка муниципальных программ по ЗПП;
- привлечение к работе в сфере ЗПП структур Областной библиотеки.

Результатом стали три долгосрочные региональные целевые программы «Развитие системы ЗПП в ЛО» на период 2009–2016 гг., соавтором и соисполнителем которых стало региональное отделение ОПР.

Разработанная с нашим участием трехуровневая система ЗПП была представлена на заседании Консультативного совета по ЗПП Роспотребнадзора и рекомендована письмом Роспотребнадзора для реализации на территории других субъектов РФ, кроме Москвы и Санкт-Петербурга, имеющих другую систему построения ОМСУ.

На уровне муниципальных районов были созданы координационные советы по ЗПП в составе представителей районной администрации, депутатского корпу-



са, общественных организаций, районных и межрайонных подразделений органов и учреждений Роспотребнадзора. В числе ключевых задач районных КС были определены координация деятельности в сфере ЗПП городских и сельских поселений и разработка муниципальных программ по ЗПП.

Была создана конкурентная среда для организации бесплатных консультаций населения ЛО в сфере ЗПП: возможность участия в конкурсных процедурах за право консультирования в рамках целевой программы представителей администрации муниципального района, специалистов филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ЛО» и представителей общественных объединений и организаций по ЗПП.

Фактом признания достигнутых успехов в сфере ЗПП стало включение в состав Консультативного совета по ЗПП Роспотребнадзора представителей только двух субъектов РФ — Москвы и Ленинградской области,

К 2012 году соглашениями о взаимодействии в сфере ЗПП в Ленинградской

области было охвачено 100 процентов муниципальных районов, 100 процентов городских и 90 процентов сельских поселений.

В результате была успешно достигнута одна из стратегических целей Национальной системы ЗПП — обеспечение доступности системы ЗПП для жителей наиболее отдаленных населенных мест ЛО.

Эффективное взаимодействие Регионального отделения ОПР с органами государственной власти и местного самоуправления ЛО, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти позволило Ленинградской области занять первое место в рейтинге субъектов РФ по уровню защищенности потребителей органами государственной власти в течение 2013–2016 гг.

В настоящее время к информационно-консультационной работе в сфере ЗПП активно подключается одна из крупнейших общественных организаций двух наших регионов — Территориальная Санкт-Петербурга и Ленинградской области организация профсоюза работников здра-

воохранения РФ, объединяющая в своих рядах более 63 тысяч человек. Защита прав и законных интересов членов профсоюза — одна из наших главных уставных задач.

В соответствии с постановлением президиума Территориального комитета профсоюза от 04.09.2020 № 122 на сайте комитета будет создан раздел «Защита прав потребителей», где будет размещена и систематически обновляться информация о системе ЗПП в регионах, способах самозащиты права, образцы претензий и судебных исков и т. п. При этом получать актуальную и полезную информацию смогут не только члены профсоюза, но и все жители Санкт-Петербурга и Ленинградской области, столкнувшиеся с проблемами в сфере ЗПП и пожелавшие посетить сайт Территориального комитета профсоюза. Систематическое обновление информации на сайте будет осуществляться на основе соглашений Территориального комитета профсоюза с Объединением потребителей России, органами и учреждениями Роспотребнадзора в регионах.

Расширение имеющихся возможностей в получении жителями города и области необходимой информации (сайты органов и учреждений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, общественных объединений и организаций по защите прав потребителей, активное привлечение к взаимодействию в данной сфере средств массовой информации различных уровней, территориальных и первичных профсоюзных организаций всех отраслей народного хозяйства, максимально приближенных к работающим на предприятиях и в организациях любой формы собственности) — это один из путей реального повышения эффективности региональных систем ЗПП в современный период.

Председатель Территориальной СПб и ЛО организации профсоюза работников здравоохранения РФ, член Центрального совета ОПР
И. Г. Элиович

«Защити свои права!»

Адреса информационно-консультационных центров по защите прав потребителей в муниципальных районах Ленинградской области

Кингисеппский район

Владимиров Михаил Ремович
8 (81375) 20-717, моб. 8 (904) 519-99-35
г. Кингисепп, ул. Большая Советская, д. 7, 2-й этаж, табличка «Информационно-консультационный центр по защите прав потребителей»
Прием: пн., ср., пт. 10.00 – 12.00

Киришский район

Иванова Ольга Александровна
моб. 8 (931) 313-70-91
Киришский центр поддержки предпринимательства: г. Кириши, Школьный пер., д. 3, 1-й этаж, каб. 19. В помещении межмуниципальной автономной некоммерческой организации «Центр содействия развитию малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания)
Прием: пн. – чт., 16.30 – 18.30

Кировский район

Фетисов Андрей Игоревич
моб. 8 (905) 269-48-88, e-mail: ikc47@inbox.ru
Вконтакте <https://vk.com/club187579700>

г. Кировск, ул. Краснофлотская, д. 20, 1-й подъезд, 3-й этаж, ООО «ДФ Консалтинг», табличка «Информационно-консультационный центр по защите прав потребителей»
Прием: вт., чт., 10.00 – 15.00

Лодейнопольский район

Яковлева Нина Сергеевна
8 (81364) 25-411
г. Лодейное Поле, пр. Урицкого, д. 8, 1-й этаж
В помещении микрокредитной компании «Лодейнопольский фонд развития бизнеса «Содействие»
Прием: ср., 14.00 – 17.00

Ломоносовский район

Говоруха Алексей Александрович
моб. 8 (921) 355-24-50
г. Ломоносов, Ораниенбаумский пр., д. 39
Прием: ср., пт., 15.00 – 18.00

Лужский район

Ярошенко Ирина Ивановна
8 (81372) 22-174, 23-724

г. Луга, пр. Кирова, д. 73, 3-й этаж, каб. 40
Прием: ср., 13.00 – 16.00
г. Луга, Ленинградское шоссе, д. 13, каб. 1
Прием: вт., чт. 10.00 – 16.00

Подпорожский район

Богдан Светлана Ивановна
8 (81365) 21-763
г. Подпорожье, пр. Ленина, д. 3, каб. 53
Прием: пн., 09.00 – 17.30, обед 13.00 – 14.00

Приозерский район

Потемкина Наталья Юрьевна
8 (81379) 31-862
г. Приозерск, ул. Ленина, д. 36, 1-й этаж
В помещении Фонда развития и поддержки малого, среднего бизнеса МО «Приозерский муниципальный район»
Прием: вт., чт. 10.00 – 15.00

Сланцевский район

Воропаева Надежда Петровна
8 (81374) 21-989
г. Сланцы, Трестовский пер., д. 6, 1-й подъезд, каб. 5

Прием: пн. – чт., 08.30 – 17.30, пт., 08.30 – 16.30, обед 13.00 – 13.48

Тихвинский район

Котов Денис Витальевич
моб. 8 (921) 315-87-26
г. Тихвин, Первый мкр, д. 42, каб. 10
Прием: вт. – пт., 15.00 – 18.00

Тосненский район

Томилин Александр Викторович
8 (81361) 25-844, моб. 8 (962) 699-18-47
Пригода Василий Петрович
8 (81361) 28-798, моб. 8 (906) 226-12-74
г. Тосно, ул. Боярова, д. 16, 1-й подъезд, 2-й этаж
В помещении коллегии адвокатов
Прием: вт., чт., 10.00 – 17.00

Сосновоборский городской округ

Муравьева Александра Юрьевна
моб. 8 (952) 398-50-90,
e-mail: zpp2100@yandex.ru
г. Сосновый Бор, пр. Героев, д. 54а
В помещении Сосновоборского муниципального Фонда поддержки предпринимательства
Прием: пн. – пт., 10.00 – 17.00

Пришло время рационального потребителя



Уважаемые жители Ленинградской области! В начале 2020 года у нас фактически произошло объединение деятельности двух региональных отделений Объединения потребителей России — Санкт-Петербургского и областного (я, Ольга Смирнова, избрана председателем этих двух РО ОНР).

В этой новой потребительской реальности, как я считаю, главное — научиться быть рациональным потребителем.

Что это значит?

Рациональный потребитель — это грамотный потребитель в правовом смысле, он знает свои права и умеет их самостоятельно защищать. И защищать прямо на месте их нарушений (то есть в магазине, автосервисе, жэке и так далее). Также он знает, в какое ведомство обратиться с жалобой на грубые и наглые нарушения. Рациональный потребитель — это можно сказать покупатель-эксперт, он разбирается в товарах и услугах, в их качестве, производителе. А перед дорогой покупкой или услугой интересуется будущим приобретением всесторонне и досконально — свойствами, обоснованностью цены, отзывами. Рациональный потребитель — это экономный человек, он не разбрасывается деньгами, не поддается влиянию навязчивой рекламы и разных агентов. Он умеет сравнивать схожие по характеристикам товары, не покупает «по зову души и сердца», а умеет сделать выгодное приобретение.

И ещё очень важное!

Рациональный потребитель сегодня — это не «одиночка», он входит (является участником) в общественную организацию по защите прав потребителей. Потому что все три вышеперечисленные черты рационального потребителя можно в себе сформировать быстрее, когда находишься в коллективе единомышленников, людей неравнодушных, настроенных на отстаивание своих прав и объединенных в сообщество. Таким сообществом принципиальных и активных покупателей и является Объединение потребителей России.

Говоря высокими словами, миссия Объединения потребителей России — общественная защита потребительских интересов граждан и их правовое просвещение.

В Ленинградской области совместная работа Законодательного собрания, Правительства, Управления Роспотребнадзора и органов местного самоуправления дает достойные результаты. С 2013 года Ленинградская область уверенно входит в число лидеров Российской Федерации по уровню защищенности потребителей органами государственной власти.

Положительный опыт в реализации социально значимых проектов — как региональных, так и федеральных — помог нашему региональному отделению стать в этом году победителем конкурсного отбора и получить из областного бюджета субсидию на оказание бесплатной юридической помощи населению по вопросам защиты прав потребителей на территории Ленинградской области. Уверена, что это сотрудничество будет долгосрочным, а благодаря работе наших консультантов у потребителей Ленинградской области всегда будет возможность получить бесплатную высококвалифицированную помощь и обрести уверенность в защищенности своих прав.

Давайте объединяться для защиты своего благополучия! Вместе мы создадим сильное движение за права потребителей и будем наводить порядок в сфере потребительского рынка и услуг!

С уважением, **О. В. Смирнова**,
председатель регионального отделения
Объединения потребителей России
в Ленинградской области

Защита прав потребителей — это не только торговля, работы и услуги

В силу моей общественной деятельности в сфере защиты прав потребителей мне часто приходится общаться с гражданами потребителями, которые пострадали от действий (бездействий) недобросовестных продавцов и (или) производителей товаров (работ, услуг).

Часто в разговоре с гражданами задаю вопрос: а что, собственно, они понимают под понятием «защита прав потребителей»?

В своём большинстве граждане на этот вопрос отвечают, что это защита их прав и законных интересов в сфере торговли, услуг (работ), и, безусловно, они в этом правы, но только отчасти, так как при этом забывают о защите своих прав на благополучную, качественную, комфортную среду обитания.

В данной статье я хочу затронуть тему качества окружающей нас с вами среды обитания. При этом я сознательно буду избегать ссылки на законодательные акты, которые в настоящее время регулируют правоотношения в сфере защиты прав потребителей на благополучную среду обитания, а просто расскажу о деятельности в этом направлении нашего местного отделения ОНР в Кингисеппском районе Ленинградской области.

Свой рассказ начну с апреля 2015 года, когда в ходе реализации мероприятий по общественному контролю в период подготовки к празднованию 70-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне общественные уполномоченные по защите прав потребителей обнаружили, что в непосредственной близости к объекту военного наследия времён Великой Отечественной войны 1941–1945 гг. установлен пивной павильон. Историческая справка: Артиллерийский ЖБОТ Ки № 5, Лужский оборонительный рубеж (г. Кингисепп). Сборный железобетонный артиллерийский каземат под 76,2-мм казематную артустановку Л-17. Лужский оборонительный рубеж, Кингисеппский участок обороны 1941 г. (фото прилагается).



Справедливо посчитав, что данный факт является вопиющим безобразием и оскорблением памяти защитников Отечества, наша общественная организация — местное отделение Объединения потребителей России (МО ОНР) в Кингисеппском районе — обратилась к главе администрации Кингисеппского района с требованием прекратить данное кощунство и убрать пивной павильон от объекта военного наследия. Надо отдать должное администрации, которая признала свою ошибку и оперативно убрала павильон, но на этом всё и закончилось.

С этого момента советом МО ОНР было принято решение взять шефство над объектом военного наследия и прилегающей к нему территорией.

На протяжении пяти лет наша общественная организация целенаправленно добивалась от администрации Кингисеппского района, чтобы данный объект привели в надлежащее состояние и благоустроили прилегающую территорию.

После вмешательства МО ОНР и при поддержке администрации Кингисеппского района и депутатов Кингисеппского городского совета депутатов из числа предпринимателей было установлено ограждение на территорию сосновой рощи.

В целях привлечения внимания населения к проблеме сохранения сосновой



рощи МО ОНР были организованы акции «Посади дерево, продолжи традицию». Одна из таких акций состоялась 23 октября 2015 года: школьниками Кингисеппской средней школы № 1 совместно с представителями общественных организаций Кингисеппского района на месте погибших деревьев были высажены сосновые саженцы (фото прилагается).

В своих многочисленных обращениях в разные инстанции МО ОНР обращало внимание, что положительное разрешение вопроса по приведению в надлежащее состояние объекта военного наследия и благоустройство прилегающей территории приобретают особую общественную зна-

чимость, тем более с учетом подготовкой к празднованию 75-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне.

Реализация данного проекта имеет большое общественное значение в целях активизации работы по формированию чувства патриотизма, привития бережного отношения к истории Отечества, к его культурному наследию, к обычаям и традициям народа — любви к малой родине, к своим родным местам; воспитания готовности к защите Родины; включения учащихся в активный созидательный труд на благо малой родины.

Отрадно, что наши обращения были услышаны, в настоящее время объект военного наследия привели в надлежащее состояние, там появилась информационная табличка, проводится благоустройство территории сосновой рощи, в перспективе появится новая пешеходная зона в сосновой лесопарковой зоне на берегу реки Луга.

В заключение хочу сказать, что только неравнодушное отношение всех и каждого сможет нам помочь улучшить качество нашей жизни. В вопросе защиты своих законных прав нас не должны пугать и останавливать безразличие и равнодушие чиновников.

Желаю всем добра, мира, здоровья и ярких побед на фронте защиты прав потребителей за достойную, качественную и комфортную жизнь!

С большим уважением,
М. Р. Владимиров, председатель совета
МО ОНР в Кингисеппском районе
Ленинградской области



КРЕДИТНЫЙ ОБМАН

Популярность разнообразных кредитных продуктов год от года растет с завидным постоянством, в том числе и в Ленинградской области. Многие наши потребители являются держателями банковских карт, имеют вклады или брали деньги в кредит. В ИКЦ довольно часто приходится оказывать правовую и практическую помощь таким обманутым банками жителям. Поэтому еще раз хочу обратить внимание на эту проблему и напомнить основные правила взаимодействия с банками.

Именно чрезмерная доверчивость и юридическая безграмотность наших потребителей способствовали росту числа мошенников, даже в банковской сфере. Они всевозможными законными и незаконными способами пытаются привлечь клиентов, обещая низкие процентные ставки по кредитам, льготные условия при пользовании кредитной картой или высокие проценты по вкладам. Но каждый потребитель должен понимать, что «бесплатный сыр бывает только в мышеловке», следовательно, не все так хорошо, как рассказывают сотрудники банка. Их главная задача — привлечь вас выгодными условиями.

Дело в том, что менеджеры не рассказывают вам о неимоверных штрафах за просрочку по кредиту или о том, что кредитная карта обойдется вам в обслуживании гораздо дороже, чем написано было в рекламных буклетах. Конечно, в соответствии с законодательством РФ банки обязаны раскрывать всю информацию о процентах, ставках, штрафах и платежах, но делают они это по-хитрому. Никто не отменял мелкий шрифт в конце кредитного договора, который вы, скорее всего, даже не будете читать. На это банк и рассчитывает.

В основном обман потребителей происходит по двум направлениям: при оформлении кредита и выдаче банковской карточки.

Учитывая тот факт, что большинство граждан нашей страны имеют кредиты, обман в этой области является самым прибыльным для банков. Самый популярный обман банка заключается в завуалированном представлении сведений заемщику по основным вопросам, связанным с начислениями процентов на остаточную сумму долга, комиссий, страховки.

Все комиссии изначально предусмотрены договором. Это могут быть комиссии в виде платы за выдачу кредита, открытие и ведение ссудного счета и так далее. Их сумма может оказаться даже больше, чем годовой процент кредита. А клиенты банков обычно только и смотрят на годовой процент.

Такого результата прекрасно удается достигать консультантам, которые специально готовятся для беседы с клиентом, используя специальные замаскированные выражения. Такой ход разговора окончательно сбивает клиента банка с толку.

Итак, вы собираетесь оформить кредит на покупку квартиры, машины, бытовой техники или чего-то другого. Интересное происходит в момент, когда сотрудники кредитной организации узнают



о вашем желании оформить кредит. Они всеми силами будут стараться убедить вас, что их банк самый замечательный и какие низкие у них процентные ставки по кредиту. Не забывайте, что менеджеры — хорошие психологи. Они проходят необходимые курсы «по запудриванию мозгов» клиентам. Специалисты мило вам улыбаются и строят беседу следующим образом: сначала они рассказывают обо всех положительных моментах договора, потом вскользь упоминают о больших процентах, комиссиях и штрафах. В конце — обязательный пятиминутный рассказ обо всех преимуществах банка перед конкурентами. Для чего это нужно, спросите вы? Это все психология. Давно доказано, что люди запоминают только начало и конец разговора, а что было сказано в середине, их мозг просто стирает из памяти. Таким образом, получается, что все плюсы сообщаются подробно в начале и в конце, чтобы отвлечь ваше внимание от возможных минусов, о которых говорят быстро и коротко, не вдаваясь в подробности.

Каким же образом происходит обман по кредиту, если банки обязаны раскрывать всю информацию? Очень просто: процентная ставка, которая указана в рекламе, на буклетах или о которой говорит сотрудник банка, действительно есть, но основная часть кредитных платежей скрывается под видом различных банковских комиссий.

Главная ошибка потребителей в том, что они придают слишком большое значение процентной ставке.

Главная ошибка потребителей в том, что они придают слишком большое значение процентной ставке по кредиту, не уделяя должного внимания всевозможным комиссиям. С их учетом переплата может составить не 6–7%, как вам обещал менеджер банка, а уже 20–30%. Согласитесь, небольшая разница получилась. И в этом случае вы уже ничего сделать не сможете, придется платить. А все почему? Потому что вы не прочитали договор и не уточнили у сотрудников кредитной организации про дополнительные платежи или страховки. Банки не будут работать себе в убыток, они живут за счет наивных людей. Обидно

отдавать заработанные деньги ни за что. Все условия кредита действительно прописываются в договоре, но кто будет читать пятистраничный документ? Большинство людей просто ставят свою подпись, не вникая в суть написанного, хотя все условия изложены более чем подробно.

Еще один интересный способ заработать на клиенте банку — это страхование, которое фактически навязывают заемщику при оформлении кредита. Также просто включается сумма страховки в тело кредита, что еще больше помогает обогатиться банку. Есть способы кредитования, где используются переменные или дифференциальные ставки для выплат займа. Тут практикуется оформление выплат равными частями, а не общий месячный платеж.

Чтобы избежать неприятностей, возьмите себе за правило всегда требовать от банка конечную сумму выплат и подробный график платежей. Отказать вам в этом банк не имеет права, а вы будете в курсе выплат по всему предстоящему сроку. Также необходимо оговорить вопрос о возможной отмене оплаты кредита. Дело в том, чтоб банк может удержать определенную сумму денег в такой ситуации. Отдельного внимания заслуживает договор о страховании. Как правило, тут вы найдёте целый список ситуаций, при которых выплаты по страховке вы не получите. Очень внимательно подойдите к этому пункту. В противном случае, как бы ни сложилась ситуация, должником останетесь вы. Например, террористический акт или же алкогольное опьянение не признаются некоторыми банками за страховой случай. Из этого следует то, что необходимо искать банк, страховой листинг которого покрывает как можно больше вариантов страхования.

Необходимо упомянуть еще про одно ухищрение банков, связанное с кредитами.

Казалось бы, кредит вы погасили полностью, внесли последний платеж и благополучно забыли о том, что когда-то должны были банку деньги. Не стоит расслабляться. Не все люди знают, что кредит нужно закрыть, попросив банк выдать документ о полном погашении задолженности (об отсутствии активных кредитов). Только в таком случае вы можете быть уверены, что сумма выплачена полностью и наступила свобода от кредитной кабалы.

Кроме того, банки идут еще на одну хитрость. После погашения вами кредита где-то через полгода вам поступает звонок из банка, и вас просят заплатить некую сумму долга. Если у вас на руках имеются все квитанции об оплате и ежемесячные платежи вы не пропускали, спокойно объясните это сотрудникам кредитной организации и уточните, что все документы у вас есть на руках и вы в любое время можете их предъявить. В таких случаях банк обычно ссылается на ошибку в системе и перестает вас беспокоить. Если же квитанции вы не сохранили, придется платить заново, и тут уже ничего исправить нельзя.

Кроме способа, описанного выше, существует и другой, не менее эффективный метод обмана людей.

Банки очень любят рассылать своим клиентам, и не только, кредитные карты.

Может быть, вам или вашим знакомым по почте приходил красивый конверт с кредитной картой внутри? Скорее всего, вы ответите положительно.

Для чего нужна кредитка в современном обществе, знает даже ребенок, но каким образом с помощью нее обманывают, знает далеко не каждый.

Если присланная по почте кредитная карта вам не нужна, отнесите ее в ближайшее отделение указанного банка и напишите отказ.

По сути, очень удобно — платишь за покупки сейчас, а деньги вернуть банку можно потом, да еще и без комиссии. Так гласят рекламные буклеты, идущие в комплекте с присланной вам картой. Вы, поддавшись на уловки, идете в ближайшее отделение указанного в письме банка и активируете карту. Вот тут-то и начинается самый главный обман.

После подписания договора, активации карты и оплаты по ней покупок вы узнаете, что проценты за пользование данными денежными средствами не такие уж и маленькие, а годовое обслуживание карты не бесплатное (как указано в письме), а достаточно дорогое удовольствие. Вы идете в банк разбираться, вам показывают подписанный вами же договор, в котором все эти невыгодные условия отражены, но вот в чем проблема: вы могли это не прочитать, так как были уверены, что в письме содержалась достоверная информация. Опять же основная проблема — в вашей невнимательности и халатном отношении к документам.

Если же присланная кредитная карта вам не нужна, отнесите ее в ближайшее отделение указанного банка и напишите отказ. Это будет гарантией того, что вам потом не припишут неизвестно откуда возникший долг по карте.

В принципе, кредиты не рекомендую брать вообще без крайней на то необходимости. Специалисты вывели простое правило: не следует брать в кредит то, что не растет в цене. Таким образом, поездки на курорт, покупку автомобиля или бытовой техники лучше оплачивать своими средствами, предварительно накопив их. Из этого следует, что наиболее выгодным в плане кредитования является ипотечный кредит.

Чтобы по возможности обезопасить себя от мошеннических действий со стороны банков, советую вам придерживаться нескольких простых правил:

1. Прежде чем подписывать договор, ВНИМАТЕЛЬНО ЕГО ПРОЧИТАЙТЕ, особенно информацию, написанную мелким шрифтом.

2. Уточняйте у менеджеров банка информацию про ПРОЦЕНТЫ, СРОКИ И ВЫПЛАТЫ ПО КРЕДИТУ.

3. ХРАНИТЕ ВСЕ ДОКУМЕНТЫ как минимум 3 года с момента последнего платежа.

4. После оплаты кредита требуйте от банка документ о том, что вы ПОЛНОСТЬЮ С НИМ РАССЧИТАЛИСЬ (справка о наличии или отсутствии ссудной задолженности).

5. НЕ ВЫБРАСЫВАЙТЕ кредитную карту, присланную банком, это его ответственность, и он в любой момент может потребовать ее вернуть.

С уважением, **Д. В. Котов**, консультант ИКЦ в Тихвинском районе