

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МБРР
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

Стандарт 11 «Кредитование граждан ломбардами»

*Разработаны ООО «ФБК» в рамках контракта
№ FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное
укрепление Роспотребнадзора в области
защиты прав потребителей на рынке
финансовых услуг» и предназначены
для использования сотрудниками Роспотребнадзора
и другими заинтересованными лицами*

Термины и определения

Залоговый билет – документ, выдаваемый ломбардом заемщику при оформлении договора займа, содержащий информацию о заемщике, закладываемом имуществе, оценочной стоимости, сумме займа, а также об условиях займа и сроках его предоставления. Залоговый билет является бланком строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

Именная сохранный квитанция – документ, выдаваемый ломбардом поклажедателю, удостоверяющий заключение договора хранения. Сохранный квитанция является бланком строгой отчетности, форма которого утверждается в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Кредитование граждан ломбардами – финансовые отношения, возникающие при предоставлении ломбардами (кредиторами, залогодержателями) денежных средств на возвратной и возмездной основе гражданам (заемщикам, залогодателям) под залог принадлежащих гражданам вещей на основании договора займа на срок не более одного года;

Ломбард – специализированная коммерческая организация, основными видами деятельности которой являются предоставление краткосрочных займов гражданам и хранение вещей;

Поклажедатель - гражданин (физическое лицо), передающий на хранение принадлежащую ему вещь, которую ломбард обязуется хранить на возмездной основе в соответствии с договором хранения;

Потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа и лимитом кредитования;

Профессиональная деятельность по предоставлению потребительских займов - деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, займов, предоставляемых физическим лицам, являющимся учредителями (участниками) или аффилированными лицами коммерческой организации, предоставляющей заем, займов, предоставляемых брокером клиенту для совершения сделок купли-продажи ценных бумаг, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом).

Разъяснение положений законодательства

Понятие «ломбард» происходит от названия итальянской провинции Ломбардия. Именно купцы, торговцы из Ломбардии в XV веке придумали передавать денежные средства в пользование под залог другой дорогостоящей вещи¹.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» ломбард отнесен к категории финансовых организаций, то есть хозяйствующих субъектов, оказывающих финансовые услуги.

Законодательство не предусматривает обязательного лицензирования деятельности ломбардов. Ломбарду запрещается заниматься какой-либо иной предпринимательской деятельностью, кроме предоставления краткосрочных займов гражданам, хранения вещей, а также оказания консультационных и информационных услуг.

Содержание ломбардной деятельности определяется двумя основными договорами – договором займа и договором хранения вещей в ломбарде.

По условиям договора займа ломбард передает на возвратной и возмездной основе на срок не более одного года заем гражданину (физическому лицу) - заемщику, а заемщик, одновременно являющийся залогодателем, передает ломбарду имущество, являющееся предметом залога. Договор займа совершается в письменной форме и оформляется выдачей ломбардом заемщику залогового билета. Другой экземпляр залогового билета остается в ломбарде. Договор считается

¹ Афонина А.В. Комментарий к Федеральному закону от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (постатейный) (Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2012).

заключенным с момента передачи заемщику суммы займа и передачи ломбарду закладываемой вещи.

К существенным условиям договора относятся:

- наименование заложенной вещи;
- сумма оценки заложенной вещи;
- сумма предоставленного займа;
- процентная ставка по займу;
- срок предоставления займа.

При отсутствии между сторонами соглашения по указанным выше существенным условиям договор займа не считается заключенным (статья 432 Гражданского кодекса Российской Федерации, далее – ГК РФ).

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» (далее – Закон о ломбардах) сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

- 1) сумму предоставленного займа;
- 2) проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

Периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом. Если полученные заемщиком денежные средства не были возвращены в установленный срок и заложенная вещь в качестве не востребованной была продана ломбардом, проценты за пользование займом рассчитываются до момента продажи ломбардом заложенной вещи.

Размер процентной ставки по займу устанавливается ломбардом в зависимости от сроков, на которые предоставляется заем, суммы предоставляемых денежных средств и рисков, связанных с их предоставлением.

В соответствии с пунктом 2 статьи 2.3 Закона о ломбардах регулирование деятельности ломбардов по предоставлению краткосрочных займов осуществляется Банком России.

Что касается договора хранения, то по его условиям гражданин (физическое лицо) - поклажедатель сдает ломбарду на хранение принадлежащую ему вещь, а ломбард обязуется осуществить на возмездной основе хранение принятой вещи.

Поклажедатель может передать на хранение в ломбард ту вещь, которая находится в его собственности; прием на хранение вещей, принадлежащих третьим лицам, не допускается. Кроме того, в соответствии со статьей 2 Закона о ломбардах ломбард не вправе принимать в залог вещи, изъятые из оборота, а также вещи, на оборот которых законодательством Российской Федерации установлены соответствующие ограничения.

Следует отметить, что в случае выемки заложенной или сданной на хранение вещи в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации либо изъятия в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях договор займа или договор хранения прекращается. В этой связи ломбарды уделяют особое внимание проверке права собственности на передаваемые им гражданами вещи.

Договор хранения является публичным договором, то есть ломбард обязан его заключить с любым поклажедателем, обратившимся в установленном порядке, и не вправе оказывать предпочтение одному поклажедателю перед другим. Существенными условиями договора хранения являются:

- наименование сданной на хранение вещи;

- сумма оценки сданной на хранение вещи, соответствующая ценам на вещи такого рода и такого качества, обычно устанавливаемым в торговле в момент их принятия в залог;
- срок хранения вещи;
- размер вознаграждения за хранение;
- порядок уплаты вознаграждения за хранение вещи.

При отсутствии между сторонами соглашения по указанным выше существенным условиям договор хранения не считается заключенным (статья 432 ГК РФ).

Требования к форме договора хранения вещей в ломбарде законодательством четко не установлены, однако в соответствии со статьей 9 Закона о ломбардах заключение договора хранения удостоверяется выдачей ломбардом поклажедателю именной сохранной квитанции (далее - сохранная квитанция). Другой экземпляр сохранной квитанции остается в ломбарде.

Согласно статье 358 ГК РФ ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными вещами. Ломбард несет ответственность за утрату заложенных вещей и их повреждение, если не докажет, что утрата, повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Закон обязывает ломбард страховать в пользу залогодателя за свой счет принятые в залог вещи в полной сумме их оценки.

В отношении выданного ломбардом займа, в том числе в отношении его частичного и досрочного погашения, действуют общие правила, установленные Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Информация о возможности и порядке досрочного (в том числе по частям) погашения займа или отсутствие такой возможности содержится в залоговом билете.

Заемщик вправе потребовать возврата заложенной вещи после полного возврата им суммы займа в установленный договором срок. В случае невозвращения суммы займа в установленный срок Законом о ломбардах установлен льготный месячный срок, начиная со дня, следующего за днем возврата займа. В течение указанного периода ломбард не вправе обратиться взыскание на заложенную вещь. Кроме того, в течение льготного месячного срока и далее вплоть до дня реализации заложенной вещи ломбард не вправе увеличивать процентную ставку по займу, предусмотренную договором займа, ухудшать условия хранения заложенной вещи, а также взимать плату за ее хранение (статья 10 Закона о ломбардах).

В отличие от льготного периода по договору займа, льготный период по договору хранения составляет два месяца (статья 11 Закона о ломбардах). Днем начала течения льготного двухмесячного срока считается день, следующий за днем окончания срока хранения, указанного в сохранной квитанции. В течение льготного двухмесячного срока, а также срока дальнейшего хранения вплоть до реализации сданной на хранение вещи ломбард не вправе ухудшать условия хранения такой вещи. Однако следует отметить, что за хранение вещи в указанный период ломбардом взимается вознаграждение, поскольку хранение вещи по договору хранения, в отличие от хранения вещи по договору займа, является основной услугой ломбарда, оказываемой на возмездной основе.

По истечении льготного срока в случае, если заемщик не исполнил обязательство, предусмотренное договором займа, или поклажедатель не востребовал сданную на хранение вещь, такая вещь считается невостребованной и ломбард вправе обратиться на нее взыскание. Обращение взыскания на невостребованные вещи осуществляется в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса. При этом договором займа может быть предусмотрена возможность обращения взыскания на невостребованные вещи без совершения исполнительной надписи нотариуса. Следует отметить, что заемщик или поклажедатель в любое время до продажи невостребованной вещи вправе прекратить обращение на нее взыскания, исполнив свои обязательства перед ломбардом (статья 12 Закона о ломбардах).

Согласно статье 13 Закона о ломбардах реализация невостребованной вещи осуществляется в целях удовлетворения требований ломбарда к заемщику или поклажедателю в размере, определяемом в соответствии с условиями договора займа или договора хранения на день продажи невостребованной вещи. Реализация невостребованной вещи, на которую обращено взыскание, осуществляется путем ее продажи, в том числе с публичных торгов. Форма и порядок

реализации невостребованной вещи определяются решением ломбарда, если иное не установлено договором займа или договором хранения.

Следует подчеркнуть, что в соответствии со статьей 358 ГК РФ и статьей 13 Закона о ломбардах после продажи заложенной вещи требования ломбарда к залогодателю (должнику) погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации заложенного имущества, недостаточна для их полного удовлетворения.

Если после продажи невостребованной вещи сумма обязательств заемщика или поклажедателя перед ломбардом оказалась ниже суммы, вырученной при реализации невостребованной вещи, либо суммы ее оценки, ломбард обязан возратить заемщику или поклажедателю:

1) разницу между суммой оценки невостребованной вещи и суммой обязательств заемщика или поклажедателя в случае, если сумма, вырученная при реализации невостребованной вещи, не превышает сумму ее оценки;

2) разницу между суммой, вырученной при реализации невостребованной вещи, и суммой обязательств заемщика или поклажедателя в случае, если сумма, вырученная при реализации невостребованной вещи, превышает сумму ее оценки.

Ломбард по обращению заемщика или поклажедателя в случае, если такое обращение поступило в течение трех лет со дня продажи невостребованной вещи, обязан выдать ему денежные средства и предоставить соответствующий расчет размера этих средств. В случае, если в течение указанного срока заемщик или поклажедатель не обратился за получением причитающихся ему денежных средств, такие денежные средства обращаются в доход ломбарда.

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 21.12.2013 № 363-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» с 1 июля 2014 года ломбарды вправе осуществлять профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов в порядке, установленном Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)».

Ломбард представляет неполную/недостоверную информацию о своем праве заниматься соответствующей деятельностью

Согласно нормам Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей в наглядной и доступной форме.

В частности, исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, разместив указанную информацию на вывеске. Кроме того, до потребителя должна быть доведена информация о государственной регистрации исполнителя и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности, номере лицензии и сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Кроме того, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую возможность потребителя сделать правильный выбор. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах, цену в рублях и условия приобретения, а также информацию о правилах оказания услуг.

Ломбард должен иметь полное и вправе иметь сокращенное фирменное наименование на русском языке, фирменное наименование ломбарда должно содержать слово «ломбард» и указание на его организационно-правовую форму (статья 2 Закона о ломбардах).

Ломбарды, которые принимают в качестве залога ювелирные изделия из драгоценных металлов или с драгоценными камнями, обязаны иметь свидетельство о постановке на специальный учет в Центральной инспекции пробирного надзора, которое выдается в соответствии с Федеральным Законом от 26.03.1998 № 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях».

Ломбард занижает стоимость оцениваемого имущества

В соответствии со статьей 358 ГК РФ и статьей 5 Закона о ломбардах сумма оценки передаваемого в ломбард имущества должна устанавливаться в соответствии с ценами на вещи такого рода и качества, обычно устанавливаемыми в торговле в момент их принятия в залог.

Таким образом, оценка предметов залога должна быть максимально приближена к действительной. Как правило, определяется рыночная стоимость вещи, то есть наиболее вероятная цена, по которой эта вещь может быть отчуждена на дату оценки на открытом рынке в условиях конкуренции, когда стороны сделки действуют разумно, располагая всей необходимой информацией, а на величине цены сделки не отражаются какие-либо чрезвычайные обстоятельства.

Заемщик может либо согласиться с предлагаемой ломбардом стоимостью оценки, либо отказаться от услуг данного ломбарда и обратиться в другой. Следует учитывать, что на практике основная сумма займа (без учета процентов) не превышает 50 - 60% от стоимости заложенного имущества.

При нарушении ломбардом требований законодательства в отношении оценки передаваемого в ломбард имущества соответствующее условие договора может быть признано ничтожным.

Ломбард указывает в залоговом билете и сохранной квитанции неполную информацию

Залоговый билет и сохранная квитанция относятся к бланкам строгой отчетности, форма которых утверждается в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 № 359 «О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники».

В соответствии со статьей 7 Закона о ломбардах залоговый билет должен содержать следующие положения и информацию:

- 1) наименование, адрес (место нахождения) ломбарда, а также адрес (место нахождения) территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда);
- 2) фамилия, имя, а также отчество заемщика, если иное не вытекает из федерального закона или национального обычая, дата его рождения, гражданство (для лица, не являющегося гражданином Российской Федерации), данные паспорта или иного удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации документа;
- 3) наименование и описание заложенной вещи, позволяющие ее идентифицировать, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- 4) сумма оценки заложенной вещи;
- 5) сумма предоставленного займа;
- 6) дата и срок предоставления займа с указанием даты его возврата;
- 7) процентная ставка по займу (с обязательным указанием процентной ставки по займу, исчисляемой из расчета на один календарный год);
- 8) возможность и порядок досрочного (в том числе по частям) погашения займа или отсутствие такой возможности;
- 9) согласие или несогласие заемщика на то, что в случае неисполнения им обязательства, предусмотренного договором займа, обращение взыскания на заложенную вещь осуществляется без совершения исполнительной надписи нотариуса.

Залоговый билет также должен содержать информацию о том, что заемщик в случае невозвращения в установленный срок суммы предоставленного займа в любое время до продажи заложенной вещи имеет право прекратить обращение на нее взыскания и ее реализацию, исполнив предусмотренное договором займа и обеспеченное залогом обязательство.

Дополнительно залоговый билет должен содержать информацию о том, что заемщик имеет право в случае реализации заложенной вещи получить от ломбарда разницу, образовавшуюся в результате превышения суммы, вырученной при реализации заложенной вещи, или суммы ее оценки над

суммой обязательств заемщика перед ломбардом, определяемой на день продажи, в случае возникновения такого превышения.

Как отмечается в статье 7 Закона о ломбардах, договор займа, заключенный с нарушением требований к содержанию залогового билета, может быть признан недействительным по иску одной из сторон.

Сохранная квитанция должна содержать следующие положения и информацию:

- 1) наименование, адрес (место нахождения) ломбарда, а также адрес (место нахождения) территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда);
- 2) фамилия, имя, а также отчество поклажедателя, если иное не вытекает из федерального закона или национального обычая, дата его рождения, гражданство (для лица, не являющегося гражданином Российской Федерации), данные паспорта или иного удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации документа;
- 3) наименование и описание сданной на хранение вещи, позволяющие ее идентифицировать, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- 4) сумма оценки сданной на хранение вещи;
- 5) дата сдачи вещи на хранение и срок ее хранения;
- 6) технологические условия хранения вещи;
- 7) вознаграждение за хранение и порядок его уплаты.

Сохранная квитанция также должна содержать информацию о том, что поклажедатель в случае реализации не востребованной им вещи имеет право получить от ломбарда сумму, вырученную от продажи невостребованной вещи, или сумму ее оценки (наибольшую из указанных сумм) за вычетом расходов на ее хранение.

Ломбард выставляет требование к залогодателю (должнику) сверх суммы заложенного имущества после реализации заложенного имущества с целью погашения обязательства

В соответствии со статьей 8 Закона о ломбардах сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

- 1) сумму предоставленного займа;
- 2) проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа, при этом периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом или продажи ломбардом заложенной вещи, за исключением изъятия сданной на хранение вещи у поклажедателя.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

Согласно статье 358 ГК РФ и статье 13 Закона о ломбардах после продажи заложенной вещи этого требования ломбарда к залогодателю (должнику) погашаются, даже если сумма, вырученная при реализации заложенного имущества, недостаточна для их полного удовлетворения.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Ломбард требует при возврате займа и уплате процентов уплатить неустойку за несвоевременное погашение задолженности

При обращении взыскания на невостребованные вещи заемщик или поклажедатель в любое время до продажи невостребованной вещи вправе прекратить обращение на нее взыскания, исполнив свои обязательства перед ломбардом (статья 12 Закона о ломбардах). При этом согласно статье 10

Закона о ломбардах в течение льготного месячного срока и далее вплоть до дня реализации заложенной вещи ломбард не вправе увеличивать процентную ставку по займу, предусмотренную договором займа, ухудшать условия хранения заложенной вещи, а также взимать плату за ее хранение.

В соответствии со статьей 8 Закона о ломбардах сумма обязательств заемщика перед ломбардом включает в себя:

- 1) сумму предоставленного займа;
- 2) проценты за пользование займом, исчисляемые за период фактического его использования в соответствии с процентной ставкой по займу, установленной договором займа, при этом периодом фактического пользования займом считается период с даты предоставления займа до даты его возврата и уплаты процентов за пользование займом или продажи ломбардом заложенной вещи, за исключением изъятия сданной на хранение вещи у поклажедателя.

Ломбард не вправе включать в сумму своих требований к заемщику иные требования.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

Ломбард повреждает заложенное имущество

Согласно статье 358 ГК РФ ломбард обязан страховать в пользу залогодателя за свой счет принятые в залог вещи в полной сумме их оценки, соответствующей ценам на вещи такого рода и такого качества, обычно устанавливаемым в торговле в момент их принятия в залог.

В соответствии с пунктом 1 статьи 6 Закона о ломбардах ломбард обязан страховать в пользу заемщика или поклажедателя за свой счет риск утраты и повреждения вещи, принятой в залог или на хранение. При этом согласно пункту 3 статьи 6 указанного Закона ломбард вправе страховать за свой счет иные риски, связанные с вещью, принятой в залог или на хранение. Как отмечается в части 4 статьи 358, ломбард несет ответственность за утрату заложенных вещей и их повреждение, если не докажет, что утрата, повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Принцип полного возмещения вреда, причиненного личности или имуществу потребителя, закреплен в пункте 1 статьи 1064 ГК. В соответствии указанным принципом потерпевший вправе требовать, как возмещения имущественного вреда, так и компенсации морального вреда.

Запрет понуждать заемщика или поклажедателя к страхованию вещи, принятой от него в залог или на хранение, за его счет, содержится в статье 6 Закона о ломбардах.

Документы для обоснования законности требований потребителя

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Залоговый билет;

Акт приема-передачи;

Сохранная квитанция.

Судебная практика

Арбитражные суды:

Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 28.02.2017 N Ф03-251/2017 по делу № А51-8694/2016;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 09.07.2018 № Ф04-2641/2018 по делу № А27-24769/2017;

Постановление Пятого арбитражного апелляционного суда от 28.04.2017 № 05АП-2633/2017 по делу № А24-4886/2016;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 29.04.2015 по делу № А38-5591/2014;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 22.01.2015 № 18АП-14759/2014;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 05.03.2014 по делу № А78-8858/2013;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 11.04.2014 № 17АП-2381/2014-АКу по делу № А60-46620/2013;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 28.02.2014 по делу № А78-8859/2013;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 14.10.2013 № 18АП-10217/2013 по делу № А76-9277/2013;

Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.06.2011 по делу № А12-6367/2011;

Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 12.05.2011 по делу № А43-25240/2010.

Суды общей юрисдикции:

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 30.08.2018 по делу № 33-16859/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Мордовия от 16.01.2018 по делу № 33-83/2018;

Апелляционное определение Волгоградского областного суда от 26.09.2018 по делу № 33-13184/2018;

Апелляционное определение Кировского областного суда от 04.02.2014 по делу № 33-218;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 09.01.2014 по делу № 33-141/2014;

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 09.01.2014 по делу № 33-15942/2013;

Апелляционное определение Тюменского областного суда от 23.01.2013 по делу № 33-372/2013;

Решение Нижегородского областного суда от 25.01.2012 по делу № 7-36/2012.

Типовое решение

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего вопросы кредитования граждан ломбардами, а также о возможных нарушениях прав потребителей при заключении с ломбардом договора займа и (или) договора хранения.

2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);

3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).

ФБК

ул. Мясницкая, 44/1
Москва, Россия, 101990

Т +7 (495) 737 5353

Ф +7 (495) 737 5347

Е fbk@fbk.ru

www.fbk.ru