# **Роспотребнадзор — навязанная платная подписка/услуга**

**Куда:**

В Управление Роспотребнадзора по [субъект РФ]

(через интернет-приёмную или почтой)

**От кого:**

ФИО: [ФИО]

Адрес: [адрес]

Телефон: [номер]

E-mail: [почта]

**Тема:** Жалоба на навязанную платную услугу (подписку) и недостоверную информацию на сайте [onezaim.ru]

**Суть обращения**

[дата] я воспользовался(-ась) онлайн-сервисом на сайте [onezaim.ru] для подбора кредитных предложений. После ввода данных и подтверждений у меня были **автоматически списаны** денежные средства с банковской карты на оплату «подписки/услуг сервиса» без чёткого и однозначного информирования о платности и **рекуррентном характере** платежей, без предоставления прозрачных условий отказа.

Информация о стоимости услуги, периодичности списаний, порядке отключения и возврата средств **не была доведена в наглядной и доступной форме** до совершения оплаты. Позднее сервис отказался (или затягивает) отключение подписки и возврат средств.

**Нарушенные нормы**

* **Закон РФ «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП):**ст. 8, 10 — право на информацию о услуге и её цене;
ст. 12 — ответственность за недостоверную/неполную информацию;
ст. 16 — запрет навязывания платных услуг;
ст. 32 — право отказаться от договора возмездного оказания услуг;
ст. 31, 22 — возврат уплаченных сумм в разумный срок.
* **КоАП РФ:** ст. 14.7 (обман потребителей), ст. 14.8 (нарушение прав потребителей).
* (при наличии признаков скрытой рекламы) **Закон «О рекламе» № 38-ФЗ**, ст. 5.

**Прошу**

1. Провести проверку действий владельца сайта [onezaim.ru] на предмет соблюдения ЗоЗПП.
2. Выдать предписание об устранении нарушений:
– обеспечить **дооплату** только после явного раскрытия цены/периодичности;
– сделать отдельным и **непо умолчанию** согласие на рекуррентные списания;
– разместить понятный порядок отключения подписки и возврата.
3. Привлечь виновных лиц к ответственности по ст. 14.7 и/или 14.8 КоАП РФ.
4. Обязать исполнителя **вернуть** списанные денежные средства в размере [сумма] ₽.
5. Сообщить о результатах проверки письменно на мой адрес/эл. почту.

**Приложения**

1. Скриншоты сайта (формы, галочки, оферты/их отсутствие, тексты до оплаты).
2. Выписка банка/квитанции по спорным операциям.
3. Копии переписки с сервисом (претензии, ответы, «тихая поддержка»).
4. Иные доказательства (записи звонков, СМС/письма).

Дата, подпись

# **Роскомнадзор — незаконная обработка персональных данных (ФЗ-152)**

**Куда:**

В Территориальный орган Роскомнадзора по [субъект РФ]

(через интернет-приёмную rkn.gov.ru или почтой)

**От кого:**

ФИО: [ФИО]

Адрес: [адрес]

Телефон: [номер]

E-mail: [почта]

**Тема:** Жалоба на нарушение законодательства о персональных данных владельцем сайта [onezaim.ru]

**Суть обращения**

На сайте [onezaim.ru] я ввёл(-ла) свои персональные данные: ФИО, телефон, e-mail, платёжные реквизиты/токен карты (при наличии). После этого мои персональные данные использовались для рассылок, звонков и рекуррентных списаний.

**Надлежащего информирования** об операторе ПДн, целях/объёмах обработки, сроках хранения, о передаче третьим лицам и о порядке отзыва согласия **не было**.

[дата] я направил(-а) оператору **отзыв согласия** и требование об удалении ПДн. Ответ не получен / обработка не прекращена / рассылки продолжаются.

**Нарушенные нормы**

* **ФЗ-152 «О персональных данных»:**ст. 5 — принципы обработки (законность, соразмерность, конкретные цели),
ст. 6 — законные основания обработки (отсутствуют/не соответствуют),
ст. 9 — требования к **согласиям** субъекта (содержание, форма, добровольность и осознанность),
ст. 18.1 — обязанности оператора по размещению сведений и принятию мер,
ст. 14, 21 — права субъекта ПДн и обязанности оператора по прекращению обработки/удалению.
* **КоАП РФ:** ст. 13.11 (нарушение законодательства о персональных данных).

**Прошу**

1. Провести проверку соблюдения оператором сайта [onezaim.ru] требований ФЗ-152.
2. Выдать предписание:
– прекратить незаконную обработку и распространение моих ПДн;
– **удалить** (или обезличить) мои ПДн;
– надлежащим образом оформить и публиковать политику/согласия/реестр поручений.
3. Привлечь виновных лиц к ответственности по ст. 13.11 КоАП РФ.
4. Письменно уведомить меня о результатах проверки.

**Приложения**

1. Копии заявлений оператору (отзыв согласия, требование об удалении).
2. Подтверждение отправки (скрины форм, e-mail, почтовые квитанции).
3. Скриншоты сайта с формами и «согласиями», рассылки СМС/e-mail, записи звонков.
4. Иная переписка/доказательства.

Дата, подпись

# **Банк России — на партнёра-МФО (условия, ПСК, навязывание услуг, взыскание)**

**Куда:**

В Банк России (через интернет-приёмную ЦБ РФ) — в отношении **[полное наименование МФО-партнёра, ИНН/ОГРН]**

**От кого:**

ФИО: [ФИО]

Адрес: [адрес]

Телефон: [номер]

E-mail: [почта]

**Тема:** Обращение о нарушениях МФО-партнёра при заключении и обслуживании договора займа, полученного через витрину [onezaim.ru]

**Суть обращения**

Через сайт [onezaim.ru] моя заявка была передана в **[название МФО]**, после чего оформлен договор займа № [номер] от [дата]. При заключении/обслуживании договора МФО допустила следующие нарушения:

1. **Недостаточное раскрытие информации** до заключения договора (условий, ПСК, штрафов, порядка пролонгаций) — сведения носили рекламный характер, а паспорт продукта не был предоставлен заблаговременно.
2. **Признаки навязывания допуслуг/подписок** (включая платные сервисы подбора/информирования), не являющихся обязательными для получения займа.
3. **ПСК/штрафные санкции** по договору могут выходить за предельные значения, установленные Банком России (просьба проверить расчёт).
4. **Дистанционное заключение** сопровождалось неочевидными согласиями (в т.ч. на рекуррентные списания), отсутствовали надлежащие подтверждения информирования/идентификации.
5. При обращении с претензией МФО отказалась/затянула рассмотрение и возврат навязанной оплаты.

**Нормативные основания (для проверки ЦБ)**

* **ФЗ-353 «О потребительском кредите (займе)** — раскрытие информации, расчёт и доведение **ПСК**, запрет обусловливать договор приобретением иных услуг, порядок взаимодействия с заёмщиком.
* **ФЗ-151 «О микрофинансовой деятельности…»** — требования к МФО и порядку предоставления микрозаймов.
* **Акты Банка России** о предельных значениях ПСК и раскрытии информации (прошу проверить соблюдение действующих Указаний ЦБ на дату договора).
* (при наличии взыскания/коллектора) **ФЗ-230** — порядок взаимодействия с должником.

**Прошу**

1. Провести **надзорную проверку** в отношении [название МФО, ИНН/ОГРН].
2. Дать оценку соблюдения требований ФЗ-353/151 и актов Банка России (ПСК, информирование, недопустимость навязывания услуг, дистанционная форма заключения).
3. При выявлении нарушений — принять меры надзорного реагирования.
4. Рекомендовать МФО:
– вернуть списанные суммы по навязанным услугам;
– скорректировать расчёт ПСК/штрафов;
– обеспечить корректное доведение информации до потребителя.
5. Направить мне официальный ответ по результатам рассмотрения.

**Приложения**

1. Копия договора займа, расчёты, график платежей.
2. Паспорт продукта (если есть), рекламные материалы/скриншоты.
3. Выписки по списаниям, данные мерчанта, подтверждения рекуррентных платежей.
4. Претензии и ответы МФО/сервиса [onezaim.ru].
5. Иные доказательства.

Дата, подпись