## **1. Жалоба в Роспотребнадзор / Банк России**

**Тема:** Жалоба на незаконные списания и навязанные услуги сервиса Аврора

**Текст жалобы:**

Добрый день!

Прошу рассмотреть жалобу на действия сервиса Аврора. После подачи заявки на займ с моей банковской карты начали списываться денежные средства за услуги, о которых не было чёткой и прозрачной информации. Я не давал(а) согласия на подключение данных подписок.

Мои данные:

* ФИО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Дата списания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Сумма списания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Наименование в выписке банка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Контактные данные: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу:

1. Провести проверку деятельности сервиса Аврора.
2. Признать навязывание платных услуг нарушением законодательства о защите прав потребителей (ЗоЗПП РФ).
3. Обязать сервис прекратить незаконные списания и вернуть удержанные суммы.

Приложения: скриншоты, выписки из банка, копия переписки с поддержкой.

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г.

Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **2. Заявление в банк о спорной операции (чарджбэк)**

**Тема:** Заявление о спорной операции по карте

**Текст заявления:**

В отделение банка / в службу поддержки,

Сообщаю о спорной операции по моей банковской карте.

Данные по операции:

* Дата списания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Сумма: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Описание операции (как указано в выписке): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Последние 4 цифры карты: \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_

Я не давал(а) согласия на данное списание и не заключал(а) договор с компанией, на имя которой прошло списание. Подозреваю навязанные услуги и неправомерное использование моих платёжных данных.

Прошу:

1. Провести расследование спорной операции.
2. Заблокировать дальнейшие списания с этого получателя.
3. Вернуть списанные средства в установленный законом срок.

Приложения: скриншоты с сайта, переписка с поддержкой, выписка из банка.

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г.

Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### **3. Шаблон для письменной претензии в адрес ООО «ИНФОКРЕДИТ»**

**ООО «ИНФОКРЕДИТ»**

Юридический адрес (если известен, укажите):

[если нет — оставить пустым]

**От:**

ФИО: [Ваше полное имя]

Адрес проживания: [Ваш адрес]

Телефон: [Ваш номер]

Email: [Указанный при регистрации на сайте]

**Претензия**

от [дата подачи]

Уважаемые представители ООО «ИНФОКРЕДИТ»!

Я, [ФИО], обращаюсь с официальной претензией в связи с неправомерным списанием денежных средств с моей банковской карты при использовании сервиса на сайте **pay-zaim.su** (Аврора Займ).

Суть претензии:

[дата] на указанном сайте мной была заполнена анкета с целью получения займа. Однако, без моего информированного согласия была активирована платная подписка, в результате чего с моей карты были списаны средства в размере [указать сумму] рублей.

**Подписка не была оформлена сознательно и добровольно, оферта не была представлена в явном виде, согласие на списание денежных средств не давалось. Услуги по подбору займов, рассылке или консультации мне оказаны не были.**

На основании **Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1**, в частности ст. 10 (право на достоверную информацию об услуге) и ст. 12 (ответственность за причинение убытков потребителю вследствие недостатка информации), прошу:

1. Прекратить списание денежных средств с моей банковской карты;
2. Вернуть сумму, списанную по подписке, в размере [сумма] руб.;
3. Предоставить копии документов, подтверждающих заключение договора и активацию подписки;
4. Сообщить, на каком основании произведены списания без согласия и без оказания фактических услуг.

В случае отказа от удовлетворения моих требований оставляю за собой право:

* обратиться с жалобой в Роспотребнадзор;
* подать заявление в суд для защиты своих прав.

Приложения:

1. Копия выписки из банка с операцией;
2. Копия скриншота с сайта/личного кабинета (если есть);
3. Копия переписки с вашей поддержкой (если была).

С уважением,

[ФИО, подпись]

[Дата]