

Новый учебник по основам потребительских знаний¹

СТРАХОВАНИЕ

Уверенность в завтрашнем дне – ощущение, которое многие из нас давно забыли. К сожалению, сегодняшняя российская действительность к этому располагает мало. Поэтому ответственность за стабильность своей жизни каждому приходится брать на себя. Сегодня в распоряжении жителей нашей страны есть несколько способов, позволяющих обеспечить свое будущее. Это не только открытие банковских вкладов, отчисления в частные пенсионные фонды, приобретение движимого и недвижимого имущества. Помимо этого существуют еще различные виды страховых услуг, в том числе накопительных. Российский рынок страхования сегодня находится в стадии становления. Тем не менее, по утверждениям некоторых экспертов, устойчивый интерес к страховым услугам наблюдается уже довольно явно.

Немного истории

Страхование жизни в России начало развиваться гораздо позже, чем в большинстве европейских стран. Только в 1835 году было учреждено Российское общество страхования капиталов и доходов, которому было даровано исключительное право в течение 20 лет заниматься страхованием жизни с освобождением от всех налогов. Однако низкий уровень экономики дореволюционной России не давал возможности активно развиваться этому виду страхования. Поэтому число людей, застраховавших свою жизнь, было невелико.

В Советском Союзе страхование жизни приобрело большую популярность. Особенно активно такие сделки заключались в последней трети прошлого века. К середине 80-х годов полисы страхования жизни были примерно у 80% работающих граждан. Госстрах СССР предлагал разные варианты страхования жизни: смешанное страхование, страхование к совершеннолетию, бракосочетанию и т.д. Страховку рассматривали прежде всего как способ накопления денег к какому-нибудь событию или на крупную покупку. Подписав разовый полис и дав распоряжение бухгалтерии предприятия ежемесячно удерживать в пользу страхового монополиста небольшую сумму, через пять лет можно было устроить свадьбу или купить мотоцикл.

Невесте откуда налетевший ураган или неожиданный град может жестоко расправиться с крышей вашего садового домика. Грабители, проникшие в квартиру, могут унести все ценные вещи. Любимый автомобиль, без которого вы не мыслите свою жизнь, может попасть

¹ Основы потребительских знаний: Учебник для 10 – 11-х классов общеобразовательных учреждений / П.Крючкова, Е.Кузнецова, Т.Кузнецова и др.; Под общ. ред. Е.Кузнецовой, Д.Сорк. – 5-е изд., перераб. – М.: Вита-Пресс, 2009. Продолжение. Начало см.: ЭШ. – 2009. – № 1 – 2.



в аварию. Да и вы сами или ваши близкие могут по стечению обстоятельств утратить трудоспособность. В этих и других подобных ситуациях вам придется нести убытки, которые можно минимизировать через страхование.

Страховая организация осуществляет деятельность по обеспечению выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если страховой случай не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока будет также считаться исполненным, даже несмотря на то, что страховое возмещение не выплачивалось. Предмет данного договора – осуществление страховщиком страховой деятельности. А по характеру договор страхования является договором на оказание услуг.

Основными объектами страхования являются:

1. Автомобили и гражданская ответственность автовладельцев. Сегодня в России действует Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Развитие системы автокредитов резко увеличило число выданных полисов комплексного автострахования, поскольку это обязательное требование банка при выдаче автокредита. Поэтому вполне понятно, почему страховые компании, занимающиеся такими видами страхования, пока являются лидерами рынка.

2. Жизнь и здоровье граждан. Страхование жизни – вид личного страхования, который предусматривает следующие основные риски: дожитие застрахованного до окончания срока страхования (или определенного договором события) и смерть застрахованного. В некоторых случаях договор предусматривает страховое покрытие на случай наступления инвалидности или причинения вреда здоровью. Страхование жизни включает страховую и накопительную составляющие, то есть кроме страховой защиты можно еще накапливать денежные средства, делая регулярные взносы страховщику. Компании, предоставляющие услуги по накопительному страхованию, предлагают различные варианты договоров. Так что каждый потребитель наверняка найдет то, что необходимо именно ему. Средства, сбереженные таким образом, можно использовать как угодно. Например, потратить их на крупную покупку, на оплату обучения ребенка в вузе или просто копить деньги на достойную старость. При этом держателю полиса будут обеспечены страховые выплаты на случай травм и других последствий, наступивших в результате несчастного случая (временная нетрудоспособность, инвалидность) исходя из той же гарантированной суммы. Кстати, при получении ипотечного кредита банки в обязательном порядке требуют, чтобы граждане застраховали свою жизнь;

3. Имущество граждан. Сюда входит страхование как недвижимости (квартира или дачный домик), так и всего имущества (мебель, сложная бытовая техника и т.д.).

С точки зрения закона

Гражданский кодекс РФ, ч. 2, ст. 940

Договор страхования должен быть заключен в письменной форме, за исключением договора обязательного государственного страхования. Договор страхования может быть заключен путем составления одного

документа либо вручения страховщиком страхователю на основании его письменного или устного заявления страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного страховщиком. Страховщик при заключении договора страхования вправе применять разработанные им или объединением страховщиков стандартные формы договора (страхового полиса) по отдельным видам страхования.

Советы потребителю

Прежде чем поставить свою подпись под страховым полисом, помните:

- √ Страховой полис защищает не от любого ущерба, а только от рисков, перечисленных в договоре страхования. К примеру, страховые компании очень любят страховать автомобили и загородные строения по «полному пакету рисков», где количество страховых событий может исчисляться десятками. А теперь подумайте, велика ли вероятность попадания в автомобиль остатков летательных аппаратов? Нет, невелика. Точно так же как даче, расположенной на среднерусской возвышенности, вряд ли грозит оползень или цунами. Так зачем оплачивать эти риски? Зато и автомобиль, и городская квартира, и загородный дом нуждаются в страховке от противоправных действий третьих лиц.
- √ Размер страхового возмещения зависит от суммы, на которую застрахованы ваши жизнь, здоровье, имущество.
- √ Особое внимание следует обратить на порядок выплаты страхового возмещения. Он определяется на основании условий, оговоренных в правилах страхования. Следует узнать, какие документы необходимо предоставить для получения страхового возмещения (например, оригинал страхового свидетельства или еще что-то).
- √ Важен и порядок оплаты страхового полиса. На это нужно обратить внимание в случае страхования недвижимости: страхование считается оплаченным, только если платеж был проведен до определенной даты в предыдущем месяце.
- √ Следует получить информацию об опыте страхования и выдаче компенсации у других пользователей данной услуги. А также выяснить, в каких случаях им было отказано в выплате страховой компенсации.

Страховые компании не остаются в проигрыше, во-первых, потому что вероятность наступления страховых случаев сразу у всех клиентов крайне низка, а во-вторых, потому что деньги владельцев полисов работают и приносят страховой компании определенную прибыль. Некоторые страховые организации начисляют на страховую сумму инвестиционный доход, который чаще всего ниже, чем от других финансовых операций. Страховщики говорят, что основная цель этого страхования не приумножить внесенные средства, а сберечь их.

Задание

Как вы понимаете слова поэта В.Вишневского: «Казалось бы, и жизнь, и сам живой, но наступает случай страховой...».



Жизнь в долг

Наверняка, все помнят слова из песенки Винни Пуха: «Мед – это очень странный предмет: если он есть, то его сразу нет». Увы, о деньгах можно сказать абсолютно то же самое: были деньги – и закончились. Впрочем, если вам необходимо срочно сделать крупную покупку, а все ваши кубышки уже пусты, можно обратиться к услугам банков, кредитных союзов и продавцов, предлагающих потребительские кредиты.

В современном обществе потребитель, который всегда платит наличными, не вкладывает деньги в финансовые институты, никогда не берет в долг, оказывается в положении чужого на празднике жизни. Брать в долг не только перестало быть зазорным. «Вот накоплю деньги, куплю квартиру, машину, телевизор, сапоги...» – это мечта наших родителей в недалеком прошлом. Сегодня развитая система кредита позволяет людям не откладывать получение благ надолго. Но для этого необходимо стать «своим» в мире кредита. Итак, когда, где и как брать деньги в долг?

Наши долги – обратная сторона оказанного нам кредита (слово «кредит» произошло от латинского «верить»). А в экономике кредит – это ссужение денег в долг под проценты или отсрочка платежа за приобретаемые товары или услуги. Связь двух значений этого слова очевидна: если вам не доверяют, кредит вам никто не выдаст. И наоборот, чем больше вам доверяют, тем проще будет получить кредит и тем выгоднее окажутся его условия.

Окружающий нас мир – мир кредита. Большинство людей в развитых странах постоянно живут в долг. А ведь еще лет 20 назад в наших газетах можно было прочитать сострадательные статьи о жизни западного человека, о том, какой он несчастный, как всю жизнь пользуется вещами, которые ему не принадлежат, без конца кому-то должен и что вся его жизнь – бесконечная череда долгов, назревающих выплат, нарастающих процентов.

Действительно, тому, кто взял кредит, придется завести дополнительную статью расходов: постоянно тратить часть получаемых денег на обслуживание кредита (выплату процентов) и его возврат. Более того, пока не выплачены оговоренные проценты, вещь, приобретенная в кредит, не является собственностью покупателя. В этом смысле потребитель на самом деле может довольно долго пользоваться «не своими» вещами. Но он ими уже пользуется! А если бы рассчитывал только на себя, вынужден был бы долгое время обходиться без них. Решившись жить в кредит, потребитель получил возможность пользоваться желаемыми вещами уже сегодня. Вот почему идея «опоры на собственные силы» считается в современном мире патриархальной и сторонников находит немного.

Но прежде чем взять кредит, необходимо знать, какие виды кредита вам доступны и что нужно для того, чтобы ими воспользоваться.

Виды потребительских кредитов отличаются по срокам, целям и условиям получения. Если вы вовремя не расплатились по своим обязательствам, то по истечении срока кредита большинство кредиторов начнут начислять штрафные проценты, которые обычно мно-

го выше предусмотренных в договоре процентов по самому кредиту. Однако стоимость кредита (вся сумма, которую нужно заплатить за пользование им) мало зависит от его срока. Краткосрочный кредит, выданный «под честное слово», может обойтись куда дороже, чем долгосрочный кредит под залог, например дома или автомобиля.

Кредиты бывают обеспеченные и не обеспеченные. Для обеспечения кредита нужно предоставить вашему кредитору достойный залог – какое-то имущество, которое перейдет к нему, если вы не сможете с ним расплатиться. Кредиты под залог ценного имущества – один из самых древних способов брать деньги в долг. Не очень привлекательная фигура ростовщика (так раньше называли тех, кто давал деньги в долг под проценты и под залог ценного имущества) увековечена в образе старухи-процентщицы из романа Ф.М.Достоевского «Преступление и наказание». Из знакомых нам кредитных учреждений на принципах кредита под залог имущества работают ломбарды. Кредиты на приобретение недвижимости всегда обеспечены залогом. Как правило, это недвижимость, имеющаяся у заемщика на момент выдачи кредита (квартира, дом, земельный участок). Если же такого имущества у заемщика нет, залогом становится приобретаемая в кредит квартира.

Можно предоставить поручительство, в котором человек или организация примут на себя ваши обязательства по кредиту в случае вашей несостоятельности. Один из видов такого поручительства – государственные гарантии кредита. К сожалению, в нашей стране нельзя пригласить государство себе в поручители. Но в других странах именно государство иногда выступает гарантом некоторых видов потребительских займов (например, займов для оплаты высшего образования).

Наконец, кредиты различаются в зависимости от целей, на которые берутся. Кредит на приобретение квартиры или дома называется ипотечным. Кредит, взятый для приобретения товаров или услуг (мебели, сложной бытовой техники или туристической путевки), называется потребительским. Очень часто можно взять такой кредит прямо в месте покупки товара или услуги. Во многих крупных магазинах сейчас работают представители банков, которые очень быстро (в течение 15 – 30 минут при так называемых экспресс-кредитах) принимают решение о выдаче кредита. При этом денег наличными потребитель не получает. Банк расплачивается за вашу покупку с магазином сам, а вы потом выплачиваете стоимость кредита банку. Кроме того, кредит можно брать, не ставя банковское учреждение в известность о целях его использования. Это так называемый кредит на неотложные нужды.

Но какой бы вид кредита вы ни выбрали, любой из них всегда выдается при трех обязательных условиях:

- √ платность (уплата процентов за пользование кредитом);
- √ срочность (возвращение денег в точно назначенный срок);
- √ возвратность (обязательный возврат всей суммы долга с процентами).



С одной стороны, кредит для потребителя – благо, потому что позволяет быстрее удовлетворять потребности. Например, накопить деньги на квартиру в любой стране достаточно сложно, поскольку это довольно дорогой товар. Если бы люди могли покупать квартиры только на свои сбережения, большинство из них приобретали бы собственное жилье лишь в старости. А система жилищного кредитования, существующая в большинстве развитых государств, позволяет тем, кто получает стабильную зарплату, приобрести квартиру, а потом большую часть жизни выплачивать остаток ее стоимости. Конечно, это обходится дороже, поскольку приходится платить проценты за кредит. Но зато у человека есть свое жилье!

С другой стороны, кредит может стать и злом, если потребитель злоупотребляет этой возможностью, не соразмеряя своих долгов с будущими доходами. Тратить заемные деньги очень легко, гораздо легче, чем собственные. Но ведь потом их придется отдавать, да еще и с процентами! Человек, который забывает об этом, может причинить много бед и себе, и своим близким, да и своим кредиторам. Помните, сколько случаев разорения, нищеты и даже самоубийств из-за долгов описано в классической литературе и современных СМИ.

Задание

Соберите рекламную информацию нескольких банков о кредитах, которые они выдают (рекламные листовки, проспекты, вырезки из газет и т.д.). Классифицируйте каждый кредит с точки зрения срочности, обеспеченности и целевого назначения. Обоснуйте свой выбор.

Итак, вы определились с видом кредита. Теперь вам нужно как следует продумать стратегию его получения, чтобы банк вам не отказал и чтобы заем был для вас выгодным.

Подписывайте договор только после того, как узнаете все условия займа. Уточняйте все неясные подробности. Имейте в виду: привлекательные на первый взгляд условия кредитования на поверку могут оказаться далеко не столь радужными. Учитывать при выборе кредитного продукта нужно все: комиссионные, причитающиеся банку за заключение кредитного договора и ведение счета, а также штрафы и пени. Если есть возможность, то еще до заключения договора посоветуйтесь с юристом, прихватив с собой копию договора. Кредит может и подождать день другой, а вы в итоге сэкономите деньги и нервы.

Оценивая условия кредита, прежде всего обратите внимание на ставку процента, срок и общую сумму займа, размер ежемесячных платежей, а также на ряд других условий кредитного договора. Рассмотрим их подробнее:

√ Ставка процента, под которую вы соглашаетесь взять деньги в долг, не должна превышать ту, под которую вы можете положить деньги в банк, более чем в 1,5 раза. Желательно следовать этому правилу, чтобы не платить кабальные проценты.

√ Срок займа не должен быть слишком маленьким, хотя и очень соблазнительно взять деньги ненадолго, поскольку это проще и дешевле. Реально оцените, когда вы сможете отдать деньги, то есть когда

у вас появятся источники финансов, на которые вы рассчитываете. И прибавьте немного времени – мало ли что может случиться.

√ Оцените общую сумму займа, посчитав, сколько всего вам придется выплатить кредитору за весь срок займа. Особое внимание обратите на сумму, которую нужно заплатить в качестве процентов. Это позволит понять, правильно ли вы оценили условия займа, когда говорили о процентах.

√ Обязательно подсчитайте, сколько придется платить ежемесячно, погашая долг и выплачивая проценты. Полученную цифру сравните со своими доходами, чтобы понять, сколько денег нужно отдавать каждый месяц, чтобы рассчитаться с долгом. Подобный расчет необходим и тогда, когда проценты и долг погашаются одновременно в конце срока займа. В этом случае сумму, которую надо будет вернуть (долг плюс проценты по нему), следует разделить на количество месяцев, на которые берется долг. Возможно, произведя такой расчет, вы поймете, что такой кредит вам не по силам и надо искать другой выход из ситуации.

√ Посмотрите, нет ли в условиях займа (если вы подписываете договор с кредитором) упоминания о первоначальном взносе. Другими словами, выясните, когда вам придется сделать первый платеж в счет погашения долга.

√ Выбирая кредитора, посмотрите, нет ли в его условиях каких-либо ограничений на выдачу кредитов, которые вас не удовлетворят. Например, речь может идти о том, что для получения кредита необходимо иметь определенный минимальный месячный доход или требуется что-то отдать кредитору в обеспечение кредита (в залог). Если вы соглашаетесь взять кредит под залог, обязательно дайте посмотреть договор юристу – вдруг там есть условия, ущемляющие ваши интересы.

√ Изучая условия займа, оцените, как отразится на общей сумме займа изменение инфляции, а также курса валют. Возможно, предлагаемые условия окажутся более выгодными, чем это казалось сначала. А возможно, наоборот.

√ Посмотрите, нет ли в договоре о предоставлении кредита упоминания о возможности изменения процентной ставки. Если есть, подумайте, насколько это для вас удобно и не попадете ли вы в зависимость от настроения кредитора.

√ Посмотрите, что говорится в договоре о штрафных санкциях. Это сумма, которую вы должны будете заплатить, если не вернете кредит в срок или затянете с уплатой процентов. Не стоит соглашаться на кредит, если штрафные санкции за просрочку приводят к тому, что сумма вашего долга вместе с процентами за время просрочки возрастает больше чем в 2 раза, то есть если процентная ставка, которую вы заплатите как штраф, больше той, которую вы платите как проценты за кредит.

√ Выбирая учреждение, где вы собираетесь брать кредит, посмотрите, как условия вашего кредитора соотносятся с теми, которые предлагаются в другом месте.



Сдавая в банк документы для рассмотрения кредитной заявки, помните: чем больше информации будет у банка, тем больше у него возможностей сформировать положительное решение в отношении данного клиента, тем более выгодную схему кредита вам смогут предложить. Следует учесть и то, что банки, стараясь застраховаться от возможных невозвратов, тщательно проверяют информацию о заемщиках. А теперь, с появлением в России института кредитных бюро, сделать это стало особенно легко. Имейте в виду, что любое несоответствие информации о вас «со стороны» и информации, полученной от вас самих, не сыграет вам на руку.

Репутация в кредит

В России потребительские кредиты существуют меньше 10 лет. За это время многие из нас успели купить в рассрочку бытовую технику, мебель, автомобили, квартиры. Сформировалась и банковская статистика, которая показывает, что примерно 15% российских граждан кредиты не возвращают. Это одна из причин, по которой процентные ставки отечественных банков выше, чем на Западе. Таким образом, добросовестные заемщики вынуждены выплачивать кредит и за себя, и за «того парня».

Изменить ситуацию призваны бюро кредитных историй, куда будет стекаться информация о клиентах всех банков страны. С 1 августа 2005 года во время заключения кредитного договора каждому клиенту предлагают подписать согласие на передачу его досье в такое бюро. Соглашаться или нет – дело личное. Но исправному плательщику даже выгодно, чтобы о нем знали, так как положительная кредитная история в будущем поможет получить кредит на более выгодных условиях.

Кредитная история состоит из трех частей: титульной, основной и закрытой. В первой указываются паспортные данные, ИНН, данные страхового пенсионного свидетельства. В основной части – адрес человека и информация о кредите (сумма, условия, сроки погашения, отчет о выполнении обязательств перед банком). Третья, закрытая (получить ее может только сам субъект кредитной истории), содержит сведения о том, с какими банками заемщик работал и кто интересовался его досье.

Задание

Как вы считаете, существует ли понятие «кредитная история» в отношениях между друзьями, которые периодически занимают друг у друга небольшие суммы? Что значит в этом случае иметь хорошую кредитную историю?

Прежде чем отправляться в банк, будущему заемщику следует обязательно спрогнозировать: не станет ли кредит чересчур обременительным для его бюджета. Чтобы кредит существенно не ухудшил финансовое положение заемщика, размер последующих выплат не должен превышать 40 – 50% его ежемесячного дохода. Ни банкам, ни заемщикам невыгодны завышения. Первым – из-за риска невозврата кредита, вторым – из-за возможного удара по семейному бюджету. Так что потенциальный заемщик должен оценить, насколько

хорошо идут дела у него на работе и сможет ли он найти другую с такой же зарплатой, если его вдруг уволят.

Задание

Прочитайте «Вредные советы заемщикам»:

Вредный совет 1. Не обращайте внимания на детали.

Вредный совет 2. Попробуйте обмануть банк.

Вредный совет 3. Не относитесь серьезно к оформлению кредитного договора.

Вредный совет 4. Будьте как можно самоувереннее.

Напишите «Полезные советы заемщикам», последовательно опровергнув каждый вредный совет. Дайте развернутый комментарий к каждому полезному совету.

Основные требования к заемщику

ВОЗРАСТ	Большинство банков выдает кредиты гражданам, достигшим 21 – 23 лет и не перешагнувшим 60-летний рубеж. Хотя в некоторых банках существуют кредитные программы и для 18-летних. Некоторые банки устанавливают ограничение по возрасту на момент погашения кредита, поскольку не хотят связываться ни с чересчур юными, ни с чересчур пожилыми заемщиками
Трудовой стаж	Для большинства кредитных организаций срок трудового стажа клиента на последнем месте работы должен составлять не менее года. Впрочем, есть и исключения: одним банкам достаточно шести месяцев, а другим требуется от двух до трех лет
РЕГИСТРАЦИЯ И ГРАЖДАНСТВО	Для получения займа вы должны являться гражданином России и иметь постоянную регистрацию по месту проживания. Банки хотят быть уверенными, что «в случае чего» они вас найдут
Своевременное погашение задолженности	Вовремя погашая проценты по займу, вы не только оберегаете себя от ненужных пеней и штрафов, но и формируете себе положительную кредитную историю. Впоследствии это может сослужить вам добрую службу. Хорошо зарекомендовавшему себя заемщику будет легче взять новый кредит. Но он может получить и вполне реальную выгоду, поскольку ряд банков предлагает специальные кредитные программы с пониженными ставками для «примерных» клиентов

Краткая справка

КРЕДИТНЫЕ СОЮЗЫ

Получить кредит в банке нелегко, поскольку у банка нет особых оснований вам доверять. А существуют ли организации, которые относятся к возможным заемщикам с большим доверием? Оказывается, существуют и называются они кредитные союзы. Кредитный союз – организация граждан, объединенных общим местом работы или местом проживания. Она оказывает своим членам две основные услуги: принимает их сбережения под проценты и выдает им кредиты (главным образом на потребительские нужды). Нетрудно догадаться, что выдача кредитов происходит как раз за счет тех сбе-



режений, которые члены кредитного союза хранят в нем. Подобные организации существовали даже в СССР в форме так называемых касс взаимопомощи.

На первый взгляд кредитный союз делает то же самое, что и банк. Но в действительности разница между ними огромная. Банк обслуживает всех желающих, а кредитный союз – только своих членов, которые являются вашими знакомыми, соседями или сослуживцами. Благодаря этому в кредитном союзе гораздо выше взаимное доверие. Так что кредит иногда можно получить и без кредитной истории, и без залога – буквально «под честное слово». Но поскольку обманывать своих друзей и знакомых сложнее, чем постороннюю организацию (банк), то и надежность кредитов в кредитном союзе в среднем выше, чем в банке.

Помимо этого банк, оказывая услуги своим клиентам, всегда стремится получить прибыль. Кредитный же союз – организация некоммерческая. Его задача – обслуживать своих членов, которые одновременно являются и его клиентами, и его собственниками. Поэтому в кредитном союзе обычно более выгодные условия, чем в банке: процент, начисляемый по сбережениям вкладчиков, выше, а процент за пользование кредитом – ниже.

В настоящее время кредитные союзы существуют в 88 странах мира, их членами являются более 97 млн человек. С 1992 года движение кредитных союзов развивается и в России.

Задание

1. Поэт М.Светлов, которому приходилось временно занимать деньги в Литфонде или у друзей, шутил: «Занимать деньги надо только у пессимистов. Они заранее знают, что их им не отдадут». Как может обезопасить себя кредитор, подозревающий подобный исход сделки?
2. Узнайте, какие банки в вашем городе выдают образовательные кредиты – на оплату обучения в вузе. Составьте сравнительную таблицу условий выдачи таких кредитов. Если у вас возникнет необходимость в таком кредите, в каком банке вы его возьмете? Аргументируйте свой ответ.
3. Решите задачу: Павел купил в магазине стиральную машину, на которую был установлен срок гарантии 12 месяцев. Деньги на покупку Павел взял в банке, заключив с ним кредитный договор на четыре месяца. Но когда кредит был уже полностью выплачен, машина перестала работать. После экспертизы продавец согласился вернуть потребителю стоимость покупки. Однако Павел потребовал, чтобы магазин вернул не только стоимость стиральной машины, но и проценты за пользование кредитом. Магазин отказался это сделать. Кто прав в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

