**Что делать, если у вас неправомерно списали денежные средства за пользование каршерингом?**

Как правило, при заключении договора каршеринга потребители дают свое согласие на безакцептное (без вашего распоряжения) списание денежных средств организациями, предоставляющими услуги каршеринга, что зачастую приводит к неправомерному списанию денежных средств. Что делать в такой ситуации?

Для предотвращения подобной ситуации: арендовав автомобиль с помощью каршеринга, во избежание несанкционированных транзакций самостоятельно установите в банковском приложении запрет на списание денежных средств без СМС-подтверждения или обратитесь для установления запрета непосредственно в отделение банка, выпустившего карту, либо используйте для расчетов за каршеринговые услуги банковскую карту, на которой будет храниться лишь небольшая сумма, достаточная для оплаты услуг каршеринга.

Если списание все же произошло:

свяжитесь с оператором организации, предоставляющей услуги каршеринга организации (напишите в чат поддержки), изложите свои требования, зафиксируйте дату и время списания денежных средств. Попытайтесь разрешить конфликт в досудебном порядке.

Нередки случаи ошибочного списания денежных средств организациями, предоставляющими услуги каршеринга.

обратитесь с заявлением в банк, выпустивший карту; в заявлении укажите, что денежные средства были списаны неправомерно и без вашего согласия; обращение в банк можно отправить через чат с банком в приложении, обратившись в банк по телефону горячей линии, подав заявление через сотрудника банка либо направив его по адресу электронной почты банка;

в случае если банк не установит оснований для отмены операции и возврата денежных средств, обратитесь с письменными требованиями о возврате денежных средств непосредственно в организацию, предоставляющую услуги каршеринга, направив такую претензию по юридическому адресу организации (порядок подачи претензии изложен в памятке «Досудебный порядок урегулирования спора». Параллельно вы вправе обратиться с жалобами на действия организаций, предоставляющих услуги каршеринга, в органы прокуратуры, правоохранительные органы;

если спор не удалось разрешить в добровольном порядке, для защиты своих нарушенных прав обратитесь в суд с исковым заявлением.