

Информация

к заседанию коллегии Федеральной службы Роспотребнадзора «О первоочередных задачах, стоящих перед Роспотребнадзором в связи с реализацией проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» 23.12.2011 года

Для реализации поставленной задачи в августе 2010 года Управлением Роспотребнадзора по Московской области заключено соглашение о взаимодействии и сотрудничестве с Московским областным отделением Общероссийской общественной организацией «Союз заемщиков и вкладчиков России», в рамках которого предусмотрено:

- организация и проведение совместных акций в средствах массовой информации;
- совместная организация семинаров по финансовой грамотности для населения Московской области;
- распространение знаний о правах потребителей в сфере оказания банковских услуг и о необходимых действиях по их защите посредством организации системы информирования населения;
- проведение совместных консультаций потребителей в рамках «горячей линии» и др.

24 февраля 2011 года состоялось заседание Межведомственного консультативного совета по защите прав потребителей Московской области с участием вошедшего в Совет ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области", а также представителей региональной общественной организации потребителей «Общество защиты прав потребителей Московской области», общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России» и представителя главного территориального управления Центрального банка Российской Федерации по вопросу соблюдения законодательства в сфере потребительского кредитования. По решению членов Совета информация о результатах проверок банков за 2010 год направлена в Центральный банк РФ с предложением проанализировать и сообщить о результатах рассмотрения.

23 марта 2011 года в конференц-зале администрации Мытищинского района состоялся областной семинар «Повышение финансовой грамотности населения Московской области». В семинаре приняли участие представители Общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России», Управления Роспотребнадзора по Московской области, Московского областного отделения партии «Единая Россия», приёмной Уполномоченного по правам человека и Общественной приёмной Губернатора Московской области в Мытищинском районе, Администраций Мытищинского муниципального района и поселений, Совета депутатов, руководители общественных и профсоюзных организаций, представители

деловых и научных кругов, областных и местных средств массовой информации, а также более 80 жителей Подмосковья.

В ходе выступлений обсуждались вопросы, касающиеся правильного оформления и составления договоров по кредитам, условий взыскания штрафов, моделей поведения заёмщиков при навязывании им страховых услуг. Представитель Управления Роспотребнадзора по Московской области ознакомил присутствовавших с результатами проверок банков, предоставляющих кредиты гражданам, в период с 2008 по 2010 годы, характером выявленных нарушений и полномочиями Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Информация о проведённых мероприятиях выставлялась на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области, опубликовывалась в районной и областной прессе.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей в 2011 году Управлением Роспотребнадзора по Московской области была проведена следующая работа:

- 24 февраля на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области опубликован Пресс-релиз о тематике Всемирного дня защиты прав потребителей в 2011 году;

- 25 февраля разработан и выставлен на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области план действий Управления Роспотребнадзора по Московской области по подготовке к Всемирному дню защиты прав потребителей в 2011 году;

- 3 марта состоялся прямой эфир в программе «Народ и власть» «Радио – Подмосковье» с участием представителя Управления Роспотребнадзора по Московской области, где до слушателей были доведены полномочия Роспотребнадзора по контролю в сфере финансовых услуг, даны ответы на вопросы радиослушателей;

- 15 марта в Управлении Роспотребнадзора по Московской области, в соответствии с планом работы Межведомственного Консультативного совета по защите прав потребителей Московской области состоялась пресс-конференция, посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей с участием Управления Роспотребнадзора по Московской области по защите прав потребителей, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», Министерства образования Правительства Московской области, РОО «Общество защиты прав потребителей Московской области», общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России»;

- 15 марта в газете «Подмосковье. Ежедневные новости» опубликована статья «Кредит – дело тонкое».

В администрации муниципальных образований были направлены письма и информационные материалы по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей с целью информирования и просвещения населения, а также проведения совместных семинаров по пропаганде законодательства в сфере защиты прав потребителей.

На оперативных совещаниях в администрациях информация о праздновании Всемирного дня защиты прав потребителей и проводимых мероприятиях доведена до руководителей структурных подразделений муниципальных образований и руководителей субъектов предпринимательской деятельности.

В феврале и марте 2011 года в филиале Федерального государственного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Красногорский государственный колледж» проведено 4 лекции и семинара по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей.

28 и 29 марта проведены тематические лекции-беседы по актуальным аспектам обеспечения защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг среди учащихся старших классов средних общеобразовательных школ Ногинского района № 21 и № 53.

29 марта проведена лекция – семинар в торговом училище № 119 г. Серпухов на тему «Соблюдение законодательства в сфере розничной торговли непродовольственными товарами и кредитования населения». Проведено семинарское занятие с учащимися 10-11 классов Егорьевской СШ № 1 о Всемирном дне защиты прав потребителей с освещением вопросов по финансовым услугам, защите неопределенного круга лиц в сфере ЖКХ.

В июне 2011 года в соответствии с планом организационной работы Консультативного совета по защите прав потребителей Московской области в Управлении Роспотребнадзора по Московской области проведено совещания на тему: «О первоочередных мероприятиях, направленных на укрепление взаимодействия Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по Московской области с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления и общественными организациями по вопросам защиты прав потребителей».

На совещании присутствовали представители Роспотребнадзора, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Московской области», Министерства по делам территориальных образований Правительства Московской, заместители глав администраций муниципальных образований, председатели комитетов экономического развития, начальники управлений потребительского рынка, начальники отделов защиты прав потребителей муниципальных образований, представители 4-х общественных объединений потребителей, осуществляющих свою деятельность на территории Московской области.

Одним из итогов совещания было вынесенное решение рекомендовать главам муниципальных образований в целях повышения финансовой грамотности населения провести конференции потребителей с приглашением для выступления представителей Управления Роспотребнадзора по Московской области и общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России».

Обобщённая информация по итогам проверок банков за 8 месяцев 2011 года с анализом наиболее характерных нарушений, выявленных в предприятиях оказывающих услуги потребительского кредитования в Московской области, выставлена на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области, а также направлена в периодическую печать для опубликования.

В сентябре 2011 года Управлением Роспотребнадзора по Московской области утверждён план мероприятий по исполнению решения коллегии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 09.09.2011г. «Об актуальных вопросах осуществления Роспотребнадзором и его территориальными органами федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг».

Данным планом предусмотрено:

- доведение до потребителей информационных писем, приказов Федеральной службы Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг на сайтах Управления Роспотребнадзора и ФБУЗ «ЦГиЭ в МО»;

- доведение обобщённой информации о результатах проверок банков Управлением Роспотребнадзора по Московской области в сфере потребительского кредитования до Главного Федерального инспектора Московской области, Правительства Московской области, администраций муниципальных образований и населения за 6 месяцев и год на сайтах Управления Роспотребнадзора, ФБУЗ «ЦГиЭ в МО», администраций муниципальных образований, других средствах массовой информации;

- консультирование потребителей специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области с участием специалистов общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России»;

- консультирование потребителей при приёме населения в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Московской области с участием специалистов Консультационного центра по защите прав потребителей, ФБУЗ «ЦГиЭ в МО» и общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России»;

- консультирование потребителей специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области совместно со специалистами общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России» по радио;

- направление в администрации муниципальных образований писем с предложением провести для населения семинары «Повышение финансовой грамотности населения Московской области» совместно с общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России»;

- взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Московской области с Консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ

«ЦГиЭ в МО» и его филиалами в части обучения специалистов, разъяснения потребителям перечня услуг, предоставляемых Центром;

- консультирование потребителей при приёме населения руководителем Управления Роспотребнадзора по Московской области, начальниками территориальных отделов совместно со специалистами Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в МО» и его филиалов;

- включение в план работы Межведомственного консультативного совета по защите прав потребителей Московской области на 2012 год вопроса о результатах работы Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в МО» и его филиалов, в том числе и в банковской сфере, за 2011 год;

- проведение круглого стола с представителями банков и общероссийской общественной организацией «Союз заёмщиков и вкладчиков России» в 4 квартале 2011 года.

Во исполнение этого плана территориальными отделами Управления Роспотребнадзора по Московской области в октябре т.г. направлены в администрации муниципальных образований писем с предложением провести для населения семинары «Повышение финансовой грамотности населения Московской области» совместно с общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России».

30.11.2011г. в Администрации г. Серпухова состоялся семинар, где приняли участие заместитель главы администрации г. Серпухова, представители администраций г. Протвино и г. Пущино Московской области, городского Координационного совета по защите прав потребителей, качеству продукции, работ и услуг от МВД, корреспонденты телевизионного канала информационного агентства «Южное Подмосковье» и «РТВ-Подмосковье-Серпухов», а также преподаватели институтов и техникумов, студенты и жители г. Серпухова общее количество которых составило 51 человек.

01.12.2011 г. совместно с региональной общественной организацией "Общество защиты прав потребителей Московской области" проведён прямой эфир на радио «Подмосковье» в программе «Народ и власть».

15.12.2011 г. в Управлении Роспотребнадзора по Московской области состоялось заседание Межведомственного консультативного совета по защите прав потребителей Московской области с приглашением 5 межрегиональных общественных организаций потребителей, осуществляющих проверки предприятий торговли и общественного питания на территории Подмосковья и представляющих в Роспотребнадзор для рассмотрения материалы проверок.

Представители Управления Роспотребнадзора по Московской области ознакомили присутствующих с результатами работы Управления за 9 месяцев 2011 года, взаимодействии Управления с общественными потребительскими объединениями "Общество защиты прав потребителей Московской области" и «Союз заёмщиков и вкладчиков России», рассказали

о приоритетных направлениях деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей на следующий год.

В итоге, представителям межрегиональных общественных организаций потребителей было предложено совместно с Роспотребнадзором принять участие в действенном взаимодействии с органами исполнительной власти Московской области, органами местного самоуправления по актуальным вопросам защиты прав потребителей, совершенствовать судебную защиту потребительских прав граждан, совершенствовать системы информирования и просвещения потребителей по актуальным вопросам защиты их прав.

20.12.2011 г. в состоялся круглый стол на тему: «О взаимодействии Управления Роспотребнадзора по Московской области, Московского областного отделения Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России» с организациями, предоставляющими населению Московской области потребительские кредиты».

На заседании присутствовали представители Роспотребнадзора, Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», Московского областного отделения Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России», Московского главного территориального управления Центрального банка Российской Федерации. Из 8 приглашённых банков участвовали представители 2-х – АКБ «Абсолют банк» (ЗАО) и ОАО «Московский кредитный банк».

В своём выступлении представители Управления Роспотребнадзора по Московской области проинформировали присутствующих тематике Всемирного дня защиты прав потребителей в 2010-2012 годах, результатах проверок банков Управлением Роспотребнадзора по Московской области с 2007 по 2011 год, ознакомили с наиболее характерными нарушениями в заключённых договорах потребительского кредитования, разъяснили главную цель защиты прав потребителей финансовых услуг - устранение дисбаланса власти, информации и ресурсов между потребителями и финансовыми учреждениями, указали механизмы защиты прав потребителей - финансовое регулирование и образование потребителей по темам, касающимся финансовых услуг.

Внесено предложение: банкам для установлению действительно равноправных отношений между кредитными организациями и гражданами-потребителями финансовых услуг, укреплению степени доверия между ними и как результат - более цивилизованному и гармоничному развитию всего финансового рынка, рассмотреть вопрос о заключении соглашений о предварительном согласовании с Роспотребнадзором типовых договоров потребительского кредитования с последующим утверждением их руководством банков.

Представитель Московского областного отделения Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России» - руководитель проекта «Повышение финансовой грамотности населения и

субъектов предпринимательства» проинформировал о проделанной работе, в том числе о заключении соглашений о взаимодействии с отдельными банками.

Было предложено: проводить семинары по финансовой грамотности населения Московской области совместно с представителями банков.

Начальник юридического управления Московского главного территориального управления Центрального банка Российской Федерации высказал мнение о недостаточности предоставляемой банками информации в местах заключения договоров о потребительском кредитовании, а также сообщил о поступающих в Центральный банк обращениях граждан на несоблюдение отдельными банками действующего законодательства.

Представителями Роспотребнадзора было предложено направлять обращения с вопросами, входящими в компетенцию надзорного органа, в Управление Роспотребнадзора по Московской области для рассмотрения.

Вторым вопросом, на котором было заострено внимание Управления Роспотребнадзора по Московской области, - это деятельность субъектов так называемой «коллекторской деятельности». В представленном сообщении была доведена позиция Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, исходя из которой «сборщики долгов» априори не могут быть идентифицированы в качестве субъектов законодательства о защите прав потребителей и участников потребительских правоотношений, приведены примеры судебной практики.

В итоге, на заседании было принято решение: направить протокол «круглого стола» руководству банков для ознакомления и принятия решения по существу поставленных вопросов; разместить пресс-релиз о проведённом совещании на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области.

Также, во исполнение плана мероприятий по исполнению решения коллегии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 09.09.2011г. «Об актуальных вопросах осуществления Роспотребнадзором и его территориальными органами федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей финансовых услуг» Управлением Роспотребнадзора по Московской области совместно с Московского областного отделения Общероссийской общественной организации «Союз заемщиков и вкладчиков России» «горячие линии», совместные публикации в прессе, консультирование потребителей финансовых услуг при приёме населения в Общественной приёмной Управления, а в течении года - совместные публикации в прессе.

В план работы 1 квартала 2012 года Межведомственного консультативного совета по защите прав потребителей Московской области включён вопрос об итогах проверок за 2011 год субъектов надзора в сфере финансовых услуг с приглашением представителя Центробанка и общественных организаций.