

Об исполнении Плана организационно-технических мероприятий Управления Роспотребнадзора по Московской области совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области, связанных с отмечаемым 15 марта 2012 года Всемирным днем защиты прав потребителей» и работе по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг в 2011 году

Во исполнение плана мероприятий, проходящих под девизом «Наши деньги, наши права: кампании за правильный выбор на рынке финансовых услуг», был проведён предметный анализ работы Управления Роспотребнадзора по Московской области по обеспечению защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, который показал, что из занимающихся потребительским кредитованием и зарегистрированных на территории Московской области 32 кредитных организаций и структурных подразделений 35 банков, зарегистрированных в г. Москве за период с 2007 по 2012 год Управлением Роспотребнадзора по Московской области были проведены проверки 157 филиалов 59 банков, предоставляющих гражданам кредиты (в 2011 г. проведено 36 плановых проверок и 19 административных расследований по обращениям граждан).

В план проверок на 2012 год включены проверки 58 филиалов 6 банков с такими же функциями.

Увеличилось число обращений граждан письменных и устных на «горячую линию» - с 15 в 2007 году до 152 за 2011 год.

В результате проведённых проверок нарушения действующего законодательства были установлены в 2011 г. 89 % проверенных предприятий банковской сферы (в 2010 г. – в 70 %).

Из проверенных в 2011 году 36 дополнительных офисов вышеуказанных банков в 32 объектах установлены нарушения действующего законодательства (или 89 % от проверенных объектов).

Кроме того, было проведено 19 административных расследований по контролю за соблюдением требований Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении кредитов.

За отчетный период в Управление Роспотребнадзора по Московской области поступило 96 обращений на действия банков, расположенных на территории Московской области.

К административной ответственности привлечено 32 должностных и юридических лица, которые оштрафованы на сумму 271,0 тыс. рублей.

Вместе с тем банкам выданы Представления и Предписания об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения прекращении нарушений прав потребителей.

За отчетный период специалистами Управления дано 13 заключений в суды, удовлетворено - 6.

Практически все банки, несмотря на невысокие суммы штрафов, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях (от 10 до 20 тыс. руб. на юридическое лицо), пытаются поддержать свой престиж, оспаривали постановления и предписания Управления Роспотребнадзора по Московской области в судах. Как правило, после прохождения судов нескольких инстанций и проигранных дел банками представлялась информация об исполнении выданных Управлением Роспотребнадзора по Московской области предписаний.

Вместе с тем, банком ОАО «Банк Петрокоммерц», не согласным с результатами плановой проверки в 2010 году, так и не была представлена информация об исполнении Предписания. В декабре 2011 года была проведена проверка исполнения Предписаний в филиалах банка, расположенных в г. Подольск и г. Электросталь. Проверка показала, что нарушения не устранены, то есть Предписания не исполнены. В результате были составлены протоколы по ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ, которые направлены для рассмотрения мировым судьям. Кроме того, по этим филиалам поданы два иска в суды в защиту неопределённого круга лиц.

При проведении проверок в 2011 году наиболее характерными оказались нарушения, выразившиеся в:

- взимание штрафа за досрочное погашение кредита;
- включение в договоры права банка в одностороннем порядке вносить изменения в условия кредитования и тарифы без оформления дополнительного соглашения;
- определение в договорах о потребительском кредитовании датой погашения задолженности по кредиту дату поступления платежа на счёт банка, вместо - момента внесения денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию;
- включение в договоры ответственности заёмщика за просрочку исполнения денежных обязательств по погашению задолженности по кредиту, даже в случаях возможных задержек при прохождении платежей между разными кредитными организациями;
- включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей в части ограничения возможности предъявления истцами претензий в суд вне места нахождения кредитной организации;
- не доведение информации о фирменных наименованиях организаций, местах их нахождения (адресах);
- включение в договоры о потребительском кредитовании условий, обязывающих при просрочке исполнения обязательств по возврату кредита и/или уплате процентов за пользование кредитом, а также любых иных срочных обязательств, предусмотренных договором, уплаты заемщиком банку штрафа в размере процентов от ежемесячного платежа;
- введение граждан-заемщиков в заблуждение относительно их обязательств по сделкам посредством использования в договоре специального термина без раскрытия его содержания, например,

«аннуитетный платеж»;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей в части навязывания заключения договора страхования (личного, добровольного, обязательного и т.д.) жизни и здоровья заёмщика в одной из аккредитованных Банком страховых компаний;

- включение в структуру выплат по кредиту платежей, не относящихся к плате за кредит:

- комиссии за приём наличных средств в погашение кредита через кассу Банка (независимо от назначения платежа);

- комиссии за снятие наличных денежных средств с банковского специального счёта, открытого в валюте, кредита в банкоматах и кассах Банка, безналичное перечисление денежных средств с банковского специального счёта;

- комиссии за зачисление безналичных средств в погашение кредита, поступивших путём перечисления из стороннего Банка;

- комиссии за выдачу кредита;

- установление очередности погашения требований Банка, в случае недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по договору в полном объеме.

В соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии и сотрудничестве с Московским областным отделением Общероссийской общественной организацией «Союз заемщиков и вкладчиков России» 23 марта 2011 года в конференц-зале администрации Мытищинского района состоялся областной семинар «Повышение финансовой грамотности населения Московской области». В семинаре приняли участие более 80 жителей Подмосковья.

Аналогичное мероприятие прошло 30.11.2011г. в Администрации г. Серпухова, где приняли участие преподаватели институтов и техникумов, студенты и жители г. Серпухова общее количество которых составило 51 человек.

Данный семинар транслировался по телевизионным каналам г. Серпухова и г. Пущино.

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».

01.12.2011 г. совместно с региональной общественной организацией «Союз заёмщиков и вкладчиков России» проведён прямой эфир на радио «Подмосковье» в программе «Народ и власть».

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

На заседании присутствовали представители Центрального банка Российской Федерации. Из 8 приглашённых банков участвовали представители 2-х – АКБ «Абсолют банк» (ЗАО) и ОАО «Московский кредитный банк».

В течение 2011 года специалисты региональной общественной организации потребителей «Общество защиты прав потребителей Московской области», общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России» принимали участие в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Московской области.

21 февраля 2012 года состоялось заседание Межведомственный консультативный совет по защите прав потребителей Московской области с участием представителей Центробанка, региональной общественной организации потребителей «Общество защиты прав потребителей Московской области», общероссийской общественной организации «Союз заёмщиков и вкладчиков России» по вопросу обсуждения информации «О результатах работы Управления Роспотребнадзора по Московской области в сфере потребительского кредитования в 2011 году». В итоге принято решение и направлено письмо в Министерство образования Правительства Московской области с просьбой оказать помощь в проведении просветительских мероприятий, приуроченных Всемирному дню защиты прав потребителей, а также с предложением о закреплении на постоянной основе, в числе обучающих мероприятий, проводимых в рамках различных направлений социальной работы с молодежью вопросов защиты прав потребителей.

В 2012 году запланировано проведение тематического консультирования потребителей по вопросам защиты их прав в финансовой сфере ежемесячно по четвергам в первую и третью недели месяца в рамках телефонных «горячих линий» Управлением Роспотребнадзора по Московской области совместно с Московским областным отделением Общероссийской общественной организацией «Союз заемщиков и вкладчиков России».

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей в 2012 году Управлением Роспотребнадзора по Московской области была проведена следующая работа:

- 18.01..2012г. на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области опубликована информация «К 20-летию со дня принятия Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- 17.02.2012г. на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области, а также сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» опубликована информация «О результатах работы Управления Роспотребнадзора по Московской области в сфере потребительского кредитования в 2011 году», с которой ознакомлены специалисты Консультационного центра по защите прав потребителей в целях тематического консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в финансовой сфере в консультационном центре и пунктах для потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ»;

- 15.03.2012г. на сайте Управления Роспотребнадзора по Московской области опубликована информация «День прав потребителей в мире»;

- 15 февраля на телевидении в программе «Подмосковье» состоялся прямой эфир, посвященный 20-летию Закона защиты прав потребителей;

- 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 организационно-технических мероприятий Управления Роспотребнадзора по Московской области совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», связанных с отмечаемым 15 марта 2012 года Всемирным днем защиты прав потребителей;

- 1 марта состоялся прямой эфир в программе «Народ и власть» «Радио – Подмосковье» с участием представителя Управления Роспотребнадзора по Московской области;

- на сайте Управления Роспотребнадзора, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» выставлено 8 статей по защите прав потребителей в сфере оказания туристических услуг, услуг связи, транспорта;

- 14 марта состоялось совещание в Правительстве Московской по теме «Основные направления развития сферы туризма Московской области в 2012

году», где выступил представитель Управления Роспотребнадзора по Московской области с информацией: «О результатах мероприятий по контролю, проведённых Управлением Роспотребнадзора по Московской области в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих туристскую деятельность в 2011 году». Присутствовали 53 представителя муниципальных образований, включая заместителей глав муниципальных образований, председателей комитетов и управлений, начальников отделов по культуре, спорту и молодёжной политике, туризму и физической культуре.

- 15 марта на сайте Управления выставлено поздравление с Всемирным днём защиты прав потребителей;

- 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, 20-ти летию со дня принятия Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»

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

- 15 марта в отделе защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Московской области была проведена телефонная «горячая линия», по которой поступило 40 обращений граждан на нарушения действующего законодательства в сферах: торговли – 22; жилищно-коммунального хозяйства и связи – по 10; кредитования – 5; оказания туристических услуг – 3.

Аналогичные мероприятия прошли и в территориальных отделах Управления, где специалистами Роспотребнадзора и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», где было проведено: 12 конференций, брифингов и «круглых столов» с участием органов местного самоуправления; 50 телефонных «горячих линий» (г.г. Раменское, Дмитров, Ногинск, Люберцы, Наро-Фоминск, Домодедово, Серпухов, Воскресенск, Орехово-Зуево, Щелково, Ступино, Мытищи, Одинцово, Химки), на которые поступило 506 звонков; 21 выступление на местных радио (г.г. Серпухов, Люберцы, Ногинск, Коломна, Орехово-Зуево, ФГУЗ, Раменское, Ногинск, Орехово-Зуево, Одинцово, Сергиев Посад) и 20 выступлений на телевидении (г.г. Серпухов, Раменское, Люберцы, Коломна, Орехово-Зуево, Солнечногорск, Дмитров, Мытищи, Ступино, Дмитров, Серпухов, Воскресенск, Орехово-Зуево, Коломна, Волоколамск, Сергиев Посад); опубликовано 173 статей в прессе и интернете. 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.

В целях координации взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей между Администрацией г. Серпухов и Управлением Роспотребнадзора, в состав городского Координационного совета по защите прав потребителей включен специалист территориального отдела.

Проведено семинарское занятие с руководителями общеобразовательных школ и Комитетом по образованию Егорьевского муниципального района о защите прав потребителей при оказании платных образовательных услуг и летней оздоровительной кампании 2011 года. 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.

До сведения администраций городов и поселков Московской области, а также председателю Московской областной организации Всероссийского общества инвалидов доведена информация о нарушениях прав потребителей при продаже БАД.

В ряде территориальных отделов Управления были оформлены информационные стенды, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей.

14 марта 2012г в Государственном образовательном учреждении среднего профессионального образования Московский областной гуманитарный колледж (г. Серпухов) проведена лекция-семинар с анкетированием студентов по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся средних и высших учебных заведений. Количество участников 50 человек. Особое внимание было уделено нарушениям, выявленным в сфере потребительского кредитования и представления финансовых услуг.

В 3-х образовательных учреждениях г. Раменское проведены уроки по пропаганде и разъяснению учащимся средних образовательных учреждений законодательства в сфере защиты прав потребителей, на которых присутствовало 63 участника.

Проведен семинар «Выбор: основное право потребителя. 20 лет со дня принятия Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в Муниципальном образовательном учреждении Щелковском лицее № 7.

В Коломенском медицинском колледже состоялось выступление перед учащимися и преподавательским коллективом на тему: «Закону РФ «О защите прав потребителей» - 20 лет». Присутствовало 60 человек.

Организована и проведена лекция по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей в г. Подольск среди учащихся Московского института государственного и корпоративного управления (Подольское представительство). Присутствовало 15 человек.

Проведено 2 лекции по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся в Институте Экономики в г. Подольск. Количество участников 15 человек.

Проведено 5 факультативных занятий, лекций и семинаров среди

учащихся средних и высших учебных заведений с разъяснением законодательства в сфере защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности в МГОУ Воскресенский филиал, ГБОУ НПО ПУ-44 г. Воскресенск, ГОУ СПО «Егорьевское медицинское училище им. З. Самсоновой, ГОУ НПО ПУ № 31, ГОУ ПУ № 5. Общее количество участников 180 человек.

Специалистами по защите прав потребителей прочитаны лекции в 2-х школах г. Люберцы на тему: «Защита прав потребителей».

Проведен потребительский урок – лекция по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся высшего заведения МИСиС в г. Электросталь. На лекции присутствовало 40 учащихся. Тема: Празднование 20-летия Закона «О защите прав потребителей». Даны разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей. Особое внимание было уделено вопросам повышения финансовой грамотности населения.

К 20-летию празднования закона «О защите прав потребителей» проведено 3 семинара-совещания в Администрациях г.г. Можайск, Наро-Фоминск, Руза с сотрудниками сферы жилищно-коммунального хозяйства по вопросам соблюдения законодательства по защите прав потребителей. Семинары проведены при непосредственном участии заместителей Глав Администраций муниципальных образований, которые осуществляют контроль за работой организаций в сфере ЖКХ.

В план работы 1 квартала 2013 года Межведомственного консультативного совета по защите прав потребителей Московской области включён вопрос об итогах проверок за 2012 год субъектов надзора в сфере финансовых услуг с приглашением представителя Центробанка и общественных организаций.

Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в 11-ти общеобразовательных учебных учреждениях, в 14-ти средних специальных учебных учреждениях и в 1-ом высшем учебном учреждении Московской области проведены уроки по пропаганде и разъяснению учащимся общих и средних специальных учреждений законодательства в сфере защиты прав потребителей, на которых присутствовало 479 учащихся и студентов.

Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» проведен семинар в Павлово-Посадском отделении дополнительного офиса банка ВТБ-24, на котором присутствовал руководитель дополнительного офиса. Тема семинара: законность взимания процентов за открытие и ведение ссудного счета.

На сайте ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в разделе «Инфотека» с начала 2011 года размещено 46 памяток потребителям.