

КОРОНАВИРУС COVID-19: МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ И ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ (часть 2)

ИПОТЕКА И КРЕДИТЫ

Обращаем внимание потребителей, что на портале вашифинансы.рф, работа которого поддерживается Роспотребнадзором и Минфином России, заработал специальный раздел о грамотных финансовых решениях во время пандемии коронавируса.

В данном разделе можно найти ответы на вопросы: какие меры государственной поддержки сейчас доступны? Как не стать жертвой мошенников? Какие инструменты выбрать для сохранения сбережений? Кто может рассчитывать на кредитные каникулы? К кому можно обратиться за бесплатной консультацией? Как оптимизировать семейный бюджет в условиях кризиса? Как выйти из финансового шока? Как защищать свои права потребителя финансовых услуг?

С систематизированной информацией о мерах по поддержке граждан и экономики в условиях пандемии коронавируса также можно ознакомиться на сайте Банка России.

Одна из ключевых мер поддержки российских потребителей – это т.н. «закон о кредитных каникулах».

При снижении дохода заемщика (совокупного дохода всех заемщиков) по договору кредита (займа) за месяц, предшествующий месяцу обращения заемщика с требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков) за 2019 год, ему предоставлено федеральным законом от 03.04.2020 № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 106-ФЗ) право не позднее 30 сентября 2020 г. обратиться к кредитору с требованием о приостановлении исполнения своих обязательств по договору кредита (займа) на срок до 6 месяцев (далее – льготный период)

Кредитор будет вправе запросить у заемщика документы, подтверждающие снижение дохода. В этом случае заемщик будет обязан их представить не позднее 90 дней после дня представления кредитору требования.

Льготный период распространяется на тех заемщиков у кого размер кредита не превышает установленный Правительством Российской Федерации максимальный размер, а также если на них не действует льготный период, установленный в соответствии со статьей 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 435 утвержден максимальный размер кредита, при котором заемщик получает право на льготный период:

- ипотека — не более 2 млн рублей в большинстве регионов, 3 млн рублей в Санкт-Петербурге и ДФО, 4,5 млн руб. в Москве;
- автокредиты — не более 600 тыс. руб.;
- потребительские кредиты — не более 250 тыс. руб.;

- кредитные карты — не более 100 тыс. руб.

В течение льготного периода не допускается начисление неустойки (штрафа, пени), предъявление требования о досрочном исполнении обязательства по договору и (или) обращение взыскания на предмет залога или предмет ипотеки.

По окончании льготного периода сумма начисленных процентов фиксируются в качестве обязательства заемщика, которое погашается им в течение 720 дней после дня окончания льготного периода равными платежами каждые 30 дней.

Также из информационной части кредитной истории субъекта кредитной истории – физического лица подлежит исключению информация об отсутствии платежей по договору кредита (займа), которые не уплачены в течение указанного льготного периода.

Тем заемщикам, кто не попадает под действия закона о кредитных каникулах, важно знать о возможности применения помимо Закона № 106-ФЗ положений Федерального закона от 01.05.2019 № 76-ФЗ (т.н. «закон об ипотечных каникулах»). Этот закон дает возможность гражданину, оказавшемуся в сложной жизненной ситуации, получить отсрочку платежей на срок до 6 месяцев (или снизить размер платежей), причем максимальный размер ипотечного кредита по данному закону составляет 15 млн рублей. При этом заемщику следует подтвердить снижение дохода за два месяца, предшествующих дате подачи заявления, по сравнению со среднемесячным доходом за предшествующие 12 месяцев. В законе также перечислен ряд других условий. Кроме того, в этом случае сроком начала кредитных каникул может быть дата на два месяца раньше даты обращения с требованием к кредитору.

Также обращаем внимание заемщиков на следующие рекомендации:

Четыре способа уменьшить кредитную нагрузку во время пандемии

Как оформить кредитные каникулы в условиях эпидемии коронавируса

Стратегии финансового поведения россиян в кризис.

ПЛАТНЫЙ ОНЛАЙН КОНТЕНТ

По результатам одного из исследований, оставаясь в самоизоляции 76% опрошенных потребителей изменили привычки, связанные с хобби и потреблением контента. Каждый пятый (21%) стал чаще читать онлайн-книги. Чуть меньше опрошенных (20%) стали чаще проводить время в социальных сетях, 18% — просматривать видео, 12% — слушать музыку и радио.

Ранее Роспотребнадзор уже сообщал об особенностях приобретения «бесплатных подписок» на доступ к цифровому контенту «бесплатных подписок» на доступ к цифровому контенту. Обязательно отслеживайте свои подписки, не забывайте отключаться от невостребованных сервисов. Помните, что платная подписка будет списываться даже в том случае, если Вы не пользуетесь сервисом или забыли о нем. Делайте выбор в пользу тех

сервисов, которые предупреждают заранее о ежемесячном списании денег с банковской карты.

На сайте «Доступ всем» собраны все акции и предложения от ведущих российских компаний, которыми вы можете воспользоваться в любое время. Также сервисы для комфортной жизни в условиях самоизоляции представлены на сайте все.онлайн. Оба сервиса созданы при поддержке Минкомсвязи России.

ДЕТИ – УЯЗВИМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

Режим самоизоляции – прекрасная возможность понаблюдать за своими детьми, скорректировать их привычки потребления, привить новые навыки.

Ранее Роспотребнадзор уже рекомендовал родителям ограничить использование детьми гаджетов в режиме изоляции, а также меньше давать им смотреть телевизор. Это связано с тем, что школьникам приходится учиться дистанционно — проводить больше времени в сидячем положении за компьютером. Ограничения помогут в профилактике заболеваний органов зрения, нарушения осанки и сколиоза.

Постарайтесь организовать жизнь ребенка таким образом, чтобы на игры на телефоне или планшете оставалось меньше времени, чем на настольные игры, чтение книг, рисование и художественное творчество. Просмотр телевизионных программ также следует ограничить.

При организации досуга ребенка, учитывая проблему гиподинамии рекомендуется предусмотреть в режиме дня занятия физкультурой. Достаточно делать небольшие перерывы по 10 минут между занятиями, во время которых проводить несколько упражнений на снятие напряжения с мышц или гимнастику для глаз.

По данным гигиенических исследований от 30 до 50 % школьников приобретают близорукость ко времени окончания школы и в дальнейшем вынуждены носить очки в течение всей жизни.

Также одна из самых важных тем: как обезопасить ребенка от бытового травмирования. Ранее Роспотребнадзор уже распространял соответствующие рекомендации. Повторим самое важное:

1. Не храните мелкие предметы, детали, магниты, батарейки (особенно т.н. кнопочного типа для часов, брелоков и другой переносной электроники) в местах, доступных для маленьких детей. Они могут быть непреднамеренно проглочены детьми и застрять в желудке. Это может быть очень опасно.
2. Обращайте внимание на внешний вид и функциональность игрушек. Игрушка и съемные детали игрушки, предназначенной для детей в возрасте до 3 лет, а также игрушки, непосредственно закрепляемые на пищевых продуктах, должны иметь такие размеры, чтобы избежать попадания в верхние дыхательные пути.
3. Помните об опасности переворачивающейся мебели. Надежно фиксируйте мебель и бытовую технику иначе может пострадать Ваш малыш.
4. Помните об уязвимости детей в цифровом мире.

Еще в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году» Роспотребнадзор обращал внимание на особую уязвимость детей в цифровом мире. Как отмечалось, дети - самая многочисленная (22,6 млн) и самая медийная часть социума, значительно опережающая по медиапотреблению подростков и молодежь. Современные дети родились и растут в домохозяйствах, где есть два телевизора, доступ в интернет, планшет, смартфон, компьютер или ноутбук, а также DVD, игровая приставка и многое другое. Вопреки стереотипу, дети являются потребителями самых разных типов контента: ТВ (72%), печатного (77%), игрового (71%), музыкального (42%) и др. Также исследования показали, что дети в раннем возрасте из пассивных потребителей превращаются в активных, и уже в 3–5 лет начинают влиять на выбор контента и товаров (95% родителей говорят об участии детей 3-5 лет в выборе).

Родителям следует учитывать особенности приобретения, скачивания, установки мобильных игр. Число загрузок детских и семейных приложений в России растет и при этом каждый шестой ребенок начинает играть до 2 лет, а до достижения 6 лет – более 80% детей.

Неожиданные результаты также были получены при исследовании вопроса - кто в семье скачивает и устанавливает игровой контент. Как оказалось, в 41% случаев родители и взрослые не участвуют при выборе игрового контента. При этом запуск игр производится детьми самостоятельно в 8 случаях из 10.

ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Подробная информация об изменении системы образования, а также советы как перейти на домашнее обучение опубликованы на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф».

УСЛУГИ ЖКХ

Услуги ЖКХ являются не только одними из самых распространенных потребительских услуг, но и имеют статус социально значимых, поскольку сложно себе представить нормальную жизнь без электроснабжения или при отсутствии подачи горячей воды.

В этой связи Правительством Российской Федерации до 1 января 2021 года в России введен мораторий на начисление и взыскание неустойки по долгам за ЖКУ. Это значит, что приостановлено взыскание неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременных и (или) внесенных не в полном размере платы за жилое помещение, коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт.

Также принято решение о продлении гражданам-получателям субсидий на оплату жилого помещения и ЖКУ права на получение указанных субсидий без дополнительного подтверждения, если срок предоставления субсидии истекает в период с 1 апреля по 1 октября 2020 года.

Подробнее с информацией о моратории на оплату услуг ЖКХ можно ознакомиться на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф».

Для того, чтобы не допускать просрочку оплаты жилищных и коммунальных услуг в условиях самоизоляции потребителям рекомендуется воспользоваться банковскими онлайн сервисами. Подробнее об оплате услуг ЖКХ онлайн можно узнать на сайте Минстроя России.

Кроме того, рекомендуем ознакомиться с памяткой для жильцов многоквартирных домов.

Также напоминаем, что в специальной системе ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги;
- осуществлять контроль качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;
- определять рейтинг управляющих организаций;
- направлять обращения в организации и контролирующие органы;
- вносить показания приборов учета и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении такой оплаты;
- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг;
- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;
- контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Вопросы, связанные с реализацией и возвратом билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия ранее были подробно освещены на сайте Роспотребнадзора.

Однако в связи с развитием ситуации, связанной с распространением коронавирусной инфекции и введением ограничительных мер по проведению зрелищных мероприятий с 14 апреля применяются новые правила возврата денег за билеты на отмененные зрелищные мероприятия. Речь идет об отмене постановок в театрах, концертов, экскурсий, о прекращении работы музеев.

Правительство Российской Федерации разработало особый порядок отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в условиях чрезвычайных ситуаций, режима повышенной готовности и т.п. (Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442).

При отмене зрелищных мероприятий, проводимых учреждениями культуры, в связи с введением ограничительного режима, информацию об этом нужно разместить на официальном сайте организации.

В случае переноса мероприятия должны быть также указаны дата и время проведения мероприятия после отмены введенного режима и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

При отмене зрелищного мероприятия учреждение вправе предложить покупателю посетить то же или иное мероприятие после отмены ограничений, либо возместить посетителю полную стоимость билета. При этом установлены сроки возврата полной стоимости билета, абонеента или экскурсионной путевки при отмене или переносе зрелищных мероприятий в сложившейся ситуации:

при обращении посетителя через сайт в Интернете, на котором билеты были приобретены, – не позднее 30 дней со дня обращения;

при обращении посетителя непосредственно в организацию, – в день обращения.

ОСТОРОЖНО, МОШЕННИКИ!

Роспотребнадзор совместно с экспертами и партнерами проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» обращает внимание на основные виды мошенничества, связанные с распространением коронавирусной инфекции и введением ограничений передвижения.

Предложения о продаже несуществующих товаров, услуг, социальных льготах

- Мошенники могут предлагать купить очиститель воздуха, удаляющий возбудителя вируса, или маски с фильтром, отсеивающие вирус. Стоимость может быть сильно завышена, хотя эффективности таких средств не доказана.

- Предложения о покупке лекарств, якобы помогающих от коронавируса.

- Предложение индивидуальных средств защиты известных и надежных производителей с обязательной предоплатой. После получения денег товар не поставляется.

- Многие государственные органы одновременно с началом распространения инфекции стали изготавливать и бесплатно распространять брошюры о коронавирусе. Мошенники могут просить за них деньги.

- Звонки с информацией о контакте с подтвержденным носителем вируса и о том, что придут специалисты для проведения платного анализа.

- Запросы конфиденциальных личных данных для предоставления мифической господдержки, компенсации ущерба от вируса и т.п.

- Фишинговые рассылки (просят пройти по ссылке и т.п. с целью кражи данных карты) – например, про то, как в квартире избавиться от возбудителя вируса с помощью фена.

- Мошенники могут предлагать провести на дому бесплатное тестирование или вакцинацию от коронавируса. Как правило, цель такого визита – квартирная кража.

Использование режима ограничения передвижения

- В интернете начали появляться мошеннические сервисы, якобы позволяющие проверить, как далеко вам можно отходить от дома. Для этого нужно ввести данные банковской карты.

- В интернете начали активно продавать фальшивые пропуска на въезд и передвижение по Москве и другим городам. Стоит помнить, что оформлением таких пропусков занимаются городские или региональные власти, а информацию о методах их оформления можно найти на официальных сайтах.

- Мошенники могут рассылать фейковые СМС-сообщения о том, что вам выписан штраф за нарушение карантина или самоизоляции. Часто в таких случаях могут просить оплатить его сразу – по номеру телефона или карты, угрожая возбуждением уголовного дела.

Уловки в интернете

- Мошенники создают вирусные интернет-сайты, распространяющие вредоносное программное обеспечение, для кражи личных данных или данных банковской карты. Часто такие сайты могут маскироваться под официальные порталы реальных организаций, например, ВОЗ или Минздрава.

- Кража личных данных также возможна через фишинговые рассылки, когда пользователя просят перейти по ссылке. Как правило, предлагают познакомиться со способами борьбы с возбудителем коронавируса, средствами защиты и т.д.

- Могут поступать звонки о якобы имевшем место контакте с подтвержденным носителем вируса и предложением сдать платный анализ, для которого специалисты приедут домой.

Обещания помощи с пособиями или долгами

- Мошенники могут запрашивать конфиденциальные личные данные, чтобы помочь в оформлении пособий и компенсаций ущерба от вируса.

- Гражданам могут поступать предложения по урегулированию взысканий или помощи в проведении процедуры банкротства за комиссию. Получив предоплату, преступники скрываются.

Лжеблаготворительные акции

- Мошенники могут попросить принять участие в благотворительных акциях, например, пожертвовать деньги на помощь пожилым людям или соотечественникам, оставшимся за рубежом. Переведенные в таком случае деньги, скорее всего, вернуть не удастся. Следует тщательно проверять такие обращения.

Ложные предложения о работе

- Фейковые предложения об удаленной работе под прикрытием корпоративных рассылок. Такие сообщения могут иметь вид приглашения принять участие в Zoom-конференции. Таким образом, мошенники заставляют перейти по небезопасным ссылкам.

- Предложения по удаленной работе. Для того, чтобы к ней приступить, мошенники заявляют о необходимости предварительно купить методические материалы.

С полезной информацией также можно ознакомиться в памятке Как не попасться на уловки мошенников в условиях пандемии коронавируса и памятке для пожилых потребителей «Как не стать жертвой мошенников».

