

ПРОТОКОЛ
заседания Межведомственного координационного совета при Губернаторе
Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей на тему:
«Справедливые цифровые финансовые услуги»

18.03.2022

№ 1

г. Ульяновск

Председательствующий

Соломко Г.И.

Секретарь

Литвинов Д.А.

Присутствовали: Преображенский А.С., Ильина С.Н., Соломко Г.И., Гришина Е.С, Соколова Е.В., Панина С.В., Литвинов Д.А., Алексеева Р.Р., Архипова М.К., Козлова М.И., Медведев М.В., Каракозова Н.Н., Свистящук Н.В., Балашова И.В., Старостин Е.Ю., Мхитарян В.С., Червяков А.А, Сорокина Л.В., Сайгушев О.К.

18 марта 2022 года в Центре управления регионом Ульяновской области состоялось заседание Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей по теме: «Защита прав потребителей в Ульяновской области. Справедливые цифровые финансовые услуги». Анонс о проведении Совета был озвучен на пресс-конференции в стенах издательского дома «Ульяновская правда».

СЛУШАЛИ:

Преображенский А.С. доложил о том, что с 14 по 25 марта в регионе пройдет декада защиты прав потребителей, соответствующее распоряжение подписал Губернатор Ульяновской области. Мероприятия, проводимые в рамках Всемирного дня прав потребителей на территории Ульяновской области в 2022 году, будут направлены на повышение уровня правовой грамотности граждан. Им было отмечено то, что активная работа органов системы защиты прав потребителей Ульяновской области в данном направлении позволила региону за последние два года подняться с 47 строчки рейтинга, составленного Федеральной общественной организацией по защите прав потребителей, на четвертую. Было указано, что одним из основных направлений оказания бесплатной юридической помощи в Ульяновской области является защита прав потребителей, которое начало существенно совершенствоваться в 2019 году.

В условиях пандемии система защиты прав потребителей Ульяновской области не прекращала свою работу. Мы продолжаем развивать дистанционные способы защиты прав потребителей, флагманом которой является интернет-портал Претензия 24. Создавая портал, мы сделали его предельно практичным. Вместе с образцом потребитель получает инструкцию по его заполнению, правовое описание самой спорной ситуации, для практикующих юристов мы выкладываем решения судов, для потребителей – информационные статьи.

Алексей Сергеевич анонсировал проведение 25 марта Единого дня бесплатной юридической помощи. В муниципальных образованиях региона будет работать более 350 площадок. Акция проводится ежеквартально по инициативе регионального отделения Ассоциации юристов России и при поддержке Губернатора Ульяновской области. Жители смогут получить консультации экспертов регионального отделения АЮР, областного Государственного юрбюро, Управления Роспотребнадзора, адвокатов,

нотариусов, представителей региональных управлений Министерства юстиции РФ, Федеральной службы судебных приставов, исполнения наказаний, налоговой службы, Росреестра, Пенсионного фонда РФ. В рамках декады 17 марта для граждан пройдет онлайн-лекция по теме защиты прав потребителей финансовых услуг. Начиная с 21 марта, в образовательных организациях региона запланированы уроки и лекции, посвященные финансовой грамотности граждан в условиях санкций. В будние дни будут работать горячие линии по защите прав потребителей. Алексей Сергеевич выразил уверенность в том, что и впредь органы системы защиты прав потребителей будут наращивать активность в деле повышения юридической грамотности в области защиты прав потребителей.

Соломко Г.И. доложила о мероприятиях просветительского характера во Всемирный день прав потребителей, принятых на Консультативном совете при Управлении Роспотребнадзора по Ульяновской области, а также о проделанной работе в 2021 году Управлением и органами системы защиты прав потребителей Ульяновской области в условиях пандемии COVID-19. Галина Ивановна проинформировала участников Совета о непрерывающейся работе по защите прав потребителей в этот период и отметила, что просветительская работа и работа по обращениям и жалобам граждан продолжалась и принимала различные формы их защиты. Ею была отмечена важность повышения финансовой грамотности населения и расширения спектра форм и условий их проведения, и что именно такая направленность работы в регионе со стороны органов системы защиты прав потребителей во взаимодействии позволяет осуществлять данное направление работы с появлением новых жизненных реалий и обстоятельств. Правоприменительная практика показывает, что акцентированное внимание таких категорий граждан как учащихся, социально уязвимых категорий граждан (пенсионеров), которые действительно из-за своей доверчивости часто попадают на мошеннические уловки, дают положительные результаты. Помимо прочего специалистами Управления Роспотребнадзора постоянно осуществляется информирование граждан о ресурсах, на которых можно получить любую полезную информацию, об алгоритмах действий при получении услуг, сведениях о лицензиях на право деятельности и других.

ВЫСТУПАЛИ:

Алексеева Р.Р. доложила об организации просветительских мероприятий по вопросам финансовой грамотности и способах защиты прав потребителей финансовых услуг. В рамках мероприятий осуществляется освещение способов поддержки клиентов денежно-кредитных организаций и минимизации потенциального ущерба, а также информирование о новых видах финансового мошенничества и способах защиты от них. Вся полезная информация регулярно публикуется в социальных сетях ФинГрам73 и на портале цфг73.рф.

Помимо основной деятельности, немаловажное направление, реализуемое Центром – работа с населением в части оказания консультационно-методической поддержки по вопросам планирования и управления личными финансами, грамотного использования банковских и страховых продуктов и услуг на основе финансовых инструментов, организации механизмов финансовой безопасности и иным вопросам. Помимо подготовки ответов на официальные обращения и консультирования по рабочему телефону, на сайте подготовлена форма обратной связи как один из способов взаимодействия с населением нашего региона.

Кроме того, на портале размещен виджет образовательно-просветительского портала Моифинансы, в котором можно получить ответы на важные вопросы о личных и общественных финансах, а также обратную связь от

профессионалов финансового просвещения.

Для получения оперативной и достоверной информации рекомендует обращаться к телеграм-каналу ФинЗОЖ эксперт <https://t.me/FinZozhExpert> для широкого круга представителей регионального педагогического и экспертного сообщества.

В 2022 году планируется подготовить 250 консультантов-методистов совместно с федеральными методическими центрами повышения финансовой грамотности населения (Финансовый университет при Правительстве РФ, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова).

Мхитарян В.С. доложила, что одним из актуальных вопросов у потребителей являются финансовые услуги, а именно кредитование, страхование и инвестирование. Привела несколько примеров из практики отдела информирования и защиты прав потребителей.

Отметила, что отдел ГОСЮРБИОРО совместно с Государственным правовым управлением Ульяновской области системно занимается защитой прав потребителей финансовых услуг. В скором времени возникнут специализированные общественные организации которые будут вместе с отделом информирования и защиты прав потребителей формировать положительную судебную практику по этим спорам.

Сайгушев О.К. доложил, что под грузом сложившейся экономической ситуации, люди, не владеющие знаниями области в области инвестирования, боясь потерять свои денежные средства, заключают договоры инвестирования, что в последующем приводит к негативным для них последствиям. Это связано прежде всего с тем, что данная деятельность подразумевают не только прибыль, но и риски убытков. Также была затронута тема мисселинга в банковской сфере, проблема которого также актуальна в настоящее время. В связи с чем на многие банковские продукты были наложены ограничения в виде возможности их приобретения только квалифицированным инвесторам

Червяков А.А. доложил, что в городе Димитровград существует проблема, связанная с надежностью теплоснабжения МКД и исполнением Приказа Минэнерго РФ от 24 марта 2003 г. N 115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок», а именно у всех теплоснабжающих организаций отсутствуют графики подачи теплоносителя с расходом и параметрами в соответствии с температурным графиком и перепадом давления на вводе (п. 6.2.1), что влечет за собой невозможность РСО, осуществлять контроль за соблюдением потребителем заданных режимов теплоснабжения (6.2.2.).

Невозможность качественной и экономичной настройки системы отопления МКД влечет увеличение стоимости отопления и предоставления не качественных услуг по содержанию системы отопления МКД.

В связи, с чем предлагает Министерству энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской среды Ульяновской области разработать соответствующие рекомендации. Вышеуказанные вопросы вынести на следующий Межведомственный координационный совет при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению доклады участников Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей на тему: «Справедливые цифровые финансовые

услуги»

2. Подготовить материалы для поведения Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Ульяновской области

3. Активизировать работу по взаимодействию участников системы защиты прав потребителей Ульяновской области.

Ответственный – Литвинов Д.А., срок – постоянно.

Председательствующий



Соломко Г.И.

Секретарь



Литвинов Д.А.