

## ПРОТОКОЛ

заседания Межведомственного координационного совета при Губернаторе  
Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей на тему:  
«Защита прав потребителей в современных условиях (в период пандемии)»

30.11.2021

№ 2

г. Ульяновск

Председательствующий

Соломко Г.И.

Секретарь

Литвинов Д.А.

Присутствовали: Преображенский А.С., Ильина С.Н., Соломко Г.И., Самохин В.Г., Логашев А.А., Гришина Е.С, Литвинов Д.А., Дмитриева И.П., Алексеева Р., Ефимов А.К., Фомичев М.Н., Васильев А.А., Кряжев М.А., Лазарев Е.А., Люльков С.А., Палькин А.Н., Палибин А.Н., Панина С.В., Портнов А.В., Каракозова Н.Н., Семенова Н.В., Сморода Е.В. Хайров Р.И., Черепан А.Я. Мальцев В.Е.

СЛУШАЛИ:

Преображенский А.С. доложил о том, что 26 ноября 2021 года Правительство России приняло распоряжение № 3340-р, в соответствии с которым Ульяновская область, в числе 10 субъектов Российской Федерации, стала участником эксперимента по оказанию бесплатной юридической помощи с применением электронных сервисов и сейчас мы активно работаем над предложениями по подготовке плана мероприятий проведения эксперимента. 18-го октября общественная организация «Объединение потребителей России» на своём заседании представила рейтинг субъектов РФ по уровню защищенности потребителей в котором Ульяновская область переместилась с 47-ого на 4-е место в стране, войдя в пятерку лидеров. Эти положительные и значимые для населения результаты были достигнуты благодаря работе специалистов системы защиты прав потребителей.

ПРОВЕЛИ: Торжественное награждение победителей областного конкурса «Лучшие в сфере защиты прав потребителей».

ВЫСТУПАЛИ:

Соломко Г.И. проинформировала участников Совета о непрекращающейся работе в период ограничений по защите прав потребителей, в связи с новой коронавирусной инфекцией и отметила, что работа по данному направлению продолжалась и принимала различные формы взаимодействия органов системы защиты прав потребителей. доложила о работе и взаимодействии органов системы защиты прав потребителей в период ограничений. Галина Ивановна прокомментировала принятый свод нормативно-правового регулирования сферы защиты прав потребителей на территории Ульяновской области, который позволил поднять уровень защиты прав потребителей Ульяновской области, включая и ее муниципальную составляющую. Так Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей, имеющая финансовое наполнение позволила проводить мероприятия по награждению лучших защитников, что определенно мотивирует деятельность специалистов по данному направлению. Результатом

реализации политики в этой области стало формирование во всех 24 муниципальных образованиях Ульяновской области муниципальных координационных органов в сфере защите прав потребителей и назначение ответственных должностных лиц по защите прав потребителей. Размещение на сайтах отдельных муниципальных образований разделов по защите прав потребителей. В 2021 году с целью активизации и контроля работы в сфере защиты прав потребителей были организованы и проведены Межведомственные окружные семинары-совещания (по территориальному признаку 4-6 МО) по вопросам реализации отдельных полномочий органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей в 4 муниципальных образованиях Ульяновской области.

Галина Ивановна проинформировала участников Совета о непрекращающейся работе по защите прав потребителей в период ограничений и отметила, что работа по обращениям и жалобам граждан продолжалась и принимала различные формы их защиты. Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области во взаимодействии с органами системы защиты прав потребителей в реализации программных мероприятий в 2021 году активно проводилась работа по правовому просвещению потребителей. Наиболее масштабно право потребителей на просвещение реализовывалось в формате мероприятий Всемирного дня прав потребителей, участия в мероприятиях по повышению финансовой грамотности граждан, с акцентированным вниманием на «уязвимую» категорию граждан, консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей и представителей бизнес сообщества на базе обособленных подразделений ОГКУ «Правительство для граждан», а также в ежемесячных ВКС на 4 платформах МФЦ г. Ульяновска и др.

Помимо прочего, Галина Ивановна напомнила о существующих информационных ресурсах по защите прав потребителей их наполнении и призвала к более активному их посещению, а также о ежегодной подготовке информации по результатам деятельности, для формирования региональной информации по защите прав потребителей.

В заседании Совета принял участие Арбитражный управляющий САНРО «Ассоциации антикризисных управляющих» Манин Д.В., который ознакомил участников с основными процедурами внесудебного банкротства гражданина. Дмитрий Владимирович обратил внимание на риски при проведении данной процедуры, о работе финансового омбудсмена по финансовым услугам в условиях пандемии и о перспективах развития института финансовых омбудсменов.

Самохин В.Г. доложил об эффективности введения института Уполномоченного по защите прав потребителей на территории Республики Башкортостан. Рассказал о существующих проблемах в сфере финансовых услуг. Поделился опытом возможных схем обхода законодательства защиты прав потребителей в Республики Башкортостан разработанных недобросовестными продавцами.

В выступлении начальника отдела защиты прав потребителей областного государственного казённого учреждения «Государственное юридическое бюро Ульяновской области» – Д.А. Литвинова были затронуты вопросы об особенностях рассмотрения судами гражданских дел в период пандемии и правоприменительной практике по защите прав потребителей в Ульяновской области. Денис Александрович обратил внимание собравшихся на такую важную для практикующих юристов и правозащитников тему, как нюансы рассмотрения судами гражданских дел в период пандемии с учетом ограниченной доступности правосудия. Им было отмечено, что благодаря онлайн-сервисам эти негативные

тенденции удалось существенно уменьшить и по - прежнему источниками информации в сфере защиты прав потребителей в Ульяновской области являлись сайты <http://претензия24.рф>, <http://право73.рф>, <http://бесплатнаяюрпомощь.рф>, а также 9 тематических сообществ в популярных соцсетях и мессенджерах.

Мальцев В.Е. обозначил основные проблемы финансового потребительского рынка, а также проблемы, связанные с навязыванием дополнительных услуг при заключении договора кредитования, в том числе при покупке автомобиля. Провел сравнительный анализ изменений законодательства касающегося потребительского кредита.

Алексеева Р. доложила о том, что ежегодно тема финансовой грамотности становится более популярной среди жителей Ульяновской области, отчего важно учитывать запросы и специфику различных групп населения и целевых аудиторий, обеспечивая тем самым клиентоцентричность подходов обучения. В 2020 году нами на базе Министерства финансов Ульяновской области создан Центр развития налоговой культуры и финансовой грамотности как проектный офис, который в том числе координирует работу всех участников в рамках межведомственного взаимодействия.

Дмитриева И.П. доложила о том, что Банк России в связи с введением новых ограничений в условиях ухудшения эпидемической ситуации рекомендовал банкам и микрофинансовым институтам возобновить с 01.11.2021 реструктуризацию кредитов (займов) граждан и субъектов МСП. Такие программы могут включать отсрочку платежей, увеличение срока кредита для снижения ежемесячных платежей и другие варианты. Обратиться за отсрочкой можно до 31.12.2021.

На первом этапе, с начала пандемии по 30 сентября 2021 года реструктурировано более 320 кредитов предпринимателей на общую сумму около 9,1 млрд рублей. Граждане получили отсрочку платежей и другие послабления почти по 12,6 тысячам договоров на общую сумму более 3,8 млрд рублей.

#### РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению доклады участников Межведомственного координационного совета при Губернаторе Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей на тему: «Защита прав потребителей в современных условиях (в период пандемии)».

2. Провести мониторинг: муниципальных программ по защите прав потребителей, в том числе срок действия, наличие финансирования и др.; деятельности муниципальных координационных и совещательных органов по вопросам защиты прав потребителей.

Ответственный – Литвинов Д.А., срок – 1 июня 2022 года.

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

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

Председательствующий

Секретарь




Соломко Г.И.

Литвинов Д.А.