**КОРОНАВИРУС COVID-19: МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ И ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ**

**РАЗДЕЛЫ ПАМЯТКИ:**

[**ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ И ДРУГИЕ ТРЕНДЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ**](#питание)

[**ТУРИЗМ И АВИАПЕРЕВОЗКИ**](#туризм)

[**ПОКУПКА ЛЕКАРСТВ ОНЛАЙН**](#лекарства)

[**ОНЛАЙН ТОРГОВЛЯ И ТРАНСГРАНИЧНЫЕ ПОКУПКИ**](#торговля)

[**ПЛАТНЫЙ ОНЛАЙН КОНТЕНТ**](#контент)

[**ДЕТИ - УЯЗВИМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**](#дети)

[**ОНЛАЙН ПЕРЕВОДЫ**](#переводы)

[**ИПОТЕКА И КРЕДИТЫ**](#ИПОТЕКА)

[**ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ**](#образование)

[**УСЛУГИ ЖКХ**](#ЖКХ)

[**ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**](#зрелищные)

[**ОСТОРОЖНО, МОШЕННИКИ!**](#мошенники)

**ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ РЫНКАХ**

Эпидемия коронавируса повлияла на образ жизни миллионов граждан, изменяет структуру потребления, поведение и стратегии компаний, меняются перспективы развития различных рынков, часть товаров и услуг становятся невостребованными, а бизнес несет существенные убытки. При этом офлайновый бизнес стал активно использовать **онлайн-технологии**. Государство принимает беспрецедентные **программы поддержки** населения и экономики. Потребители изменяют структуру своих покупок.

Поскольку ситуация, обусловленная динамикой распространения коронавирусной инфекции COVID-19 как в зарубежных странах, так и в Российской Федерации продолжает оставаться достаточно **сложной и напряженной**, Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, что Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает снижение уровня гарантий российским потребителям. Однако **чрезвычайные и непредвиденные события** (закрытие границ и авиасообщений, замедление международной торговли, увеличение сроков поставки товаров, самоизоляция персонала сферы торговли и услуг и т.п.), могут повлечь для потребителей в ближайшее время ряд **негативных последствий**:

- **перенос (срыв) сроков** исполнения заказов или возврата денег при отказе от товаров и услуг;

- **банкротство** продавцов, исполнителей услуг или иных контрагентов;

- **невозможность взыскания** неустойки или убытков в связи с признанием COVID-19 форс-мажорным обстоятельством.

**ПРЕОДОЛЕТЬ КРИЗИС ДОВЕРИЯ**

Укрепление доверия в настоящее время имеет решающее значение. На [**поддержку малых и средних предприятий**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/what-to-do/business/) сейчас направлена значительная часть усилий правительства. Это и объявление моратория на проверки бизнеса, введение кредитных и налоговых каникул, выдача беспроцентных кредитов на зарплату и другие меры.

В такой ситуации, если будет преодолен кризис доверия, потребители вправе ожидать выполнения обязательств по заключенным договорам пусть и с некоторой отсрочкой, но **в полном объеме**.

Безусловно, российские потребители могут помочь отечественному бизнесу, если будут **добиваться решения спорной ситуации в досудебном порядке,** стараясьдостичь консенсуса на основе взаимного учета интересов друг друга**.**

**ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ И ДРУГИЕ ТРЕНДЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ**

По [наблюдениям аналитиков](https://www.nielsen.com/ru/ru/insights/article/2020/mir-posle-covid-19-5-trendov-potrebleniya/) новыми трендами потребления становится рациональное и экономное потребление, здоровый образ жизни, правильное питание, рост популярности онлайн-сервисов.

Учитывая, что основой здорового образа жизни является сбалансированное, разнообразное и умеренное питание обращаем внимание потребителей не только на уже [существующие рекомендации по формированию здорового рациона питания](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=11950) (см. также [краткие рекомендации](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/pitanie/memos/48551)), но и на недавно разработанные [Методические рекомендации по **специализированному рациону питания для детей и взрослых, находящихся в режиме самоизоляции** или карантина в домашних условиях в связи с COVID-19](https://rospotrebnadzor.ru/files/news/KORONOVIRUS/MR%20Pitanie%20doma%20v%20sviazi%20s%20COVID-19.PDF).

Кроме того, на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф» размещена [памятка как правильно выбирать продукты в период пандемии коронавируса](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/ai/doc/81/attach/A4-Food-2_1980x1400px.jpg).

Дополнительные рекомендации размещены на сайте Роспотребнадзора и касаются:

[Содержания сахара в готовых завтраках для детей](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12587)

[Рационального питания школьника](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12594)

[Выбора молочных продуктов без заменителей молочного жира](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12583), а также [выбора молока](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12582), [сыра](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12574), [йогурта](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12569), [мороженного](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12087)

[Разъяснений о том, какая информация должна быть на этикетках пищевых товаров](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12557) в том числе [на этикетке молочной продукции](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12558).

**ТУРИЗМ И АВИАПЕРЕВОЗКИ**

В сфере туризма и авиаперевозок наблюдается одна из самых **сложных ситуаций**, поскольку отрасль столкнулась с беспрецедентным по своему размаху падением трафика (по некоторым оценкам более чем на 90%).

В связи с большим количеством обращений пострадавших туристов Роспотребнадзором была разработана и размещена на информационном ресурсе для потребителей [**подробная памятка**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045), которая содержит **детальный разбор всех возможных ситуаций**, связанных с отказом от путешествия, от самостоятельно забронированного перелета, от бронирования гостиницы на сайтах исполнителей услуг и крупных сервисах бронирования.

По сведениям представителей туротрасли сейчас туроператоры заняты обработкой сотен тысяч **переносов и аннуляций туров**, при этом есть сложности в переговорах с иностранными партнерами. Многие авиакомпании либо возвращают денежные средства, либо предлагают гарантированный **перенос бронирования** на будущие даты, бонусные мили или иные не денежные компенсации.

Часть туроператоров также договариваются с путешественниками, планирующими свой будущий отдых, о **переносе даты тура** по фиксированному на момент покупки курсу валют: он фактически будет ниже, чем при новом бронировании.

Перечень мер, утверждённых на сегодня Правительством Российской Федерации, предусматривает выделение из резервного фонда **3,5 млрд рублей для возмещения стоимости невозвратных билетов и компенсации затрат на вывоз туристов**. Стоимость авиаперелёта в составе турпродукта составляет в среднем 50%. Ожидается, что субсидии позволят туроператорам компенсировать часть затрат и помогут выполнить обязательства перед туристами за отменённые туры (см. подробнее [информацию Ростуризма](https://www.russiatourism.ru/news/16652/)).

Если путешествие должно было совершиться в одну из стран, в которых введены ограничения, в период с даты введения ограничений до 01 июня 2020 года, турист вправе обратиться к туроператору за возмещением денежных средств за тур из **Фонда персональной ответственности** туроператора. Возврат денежных средств туристу осуществляется вне зависимости от порядка заключения договора о реализации туристского продукта (напрямую с туроператором или с турагентом) (см. [ответы на типовые вопросы](https://www.russiatourism.ru/urgent/16658/) о порядке и сроках рассмотрения таких заявлений).

С [**порядком вывоза российских граждан из-за рубежа**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/ai/doc/116/attach/2_5222162765686244787.pdf.pdf)можно ознакомиться на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф», а также в **специальном разделе «**[**Помощь туристам**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/what-is-done/measures/social-measures/pomosch_turistam.html)**»**.

**ПОКУПКА ЛЕКАРСТВ ОНЛАЙН**

В период борьбы с коронавирусом произошли существенные изменения, касающиеся покупки лекарств онлайн (ранее такая продаажа была запрещена).

[Поправки к Закону от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"](http://www.garant.ru/news/1361950/#ixzz6KLTRQdNS) устанавливают **возможность дистанционной продажи безрецептурных лекарств** и, таким образом, направлены разрешение деятельности интернет-аптек с минимальными ограничениями.

При этом нельзя продавать через интернет наркопрепараты и психотропы, а также спиртосодержащие препараты с объемной долей этанола свыше 25% (например, зеленку, настойки валерианы, прополиса или эхинацеи, корвалол, валокордин, спиртовой раствор салициловой кислоты и подобные).

Согласно поправкам торговать лекарственными препаратами для медицинского применения в розницу могут **аптечные организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность** и соответствующее **разрешение Росздравнадзора**.

Рецептурные препараты являются **исключением**, однако в условиях чрезвычайной ситуации и при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, правительство вправе установить временный порядок дистанционной торговли некоторыми из них, что **позволит продавать дистанционно и часть рецептурных лекарств**.

**Что делать, если лекарственный препарат в аптеке оказался некачественным? Можно ли его вернуть в аптеку? Как вернуть деньги за препарат?**

Аптечная организация обязана по запросу потребителя предоставить копию декларации о соответствии или сертификата соответствия.

Лекарственные препараты могут быть возвращены потребителем в аптеку только в том случае, если они ненадлежащего качества или их продажа сопровождалась распространением ненадлежащей информации (недостоверная реклама или ошибка в описании товара на сайте продавца).

Некачественным является препарат, который не соответствует показателям качества, установленным нормативной документацией. В большинстве случаев потребитель не может самостоятельно определить является ли лекарственное средство некачественным или нет. Исследования на соответствие требованиям нормативной документации осуществляются экспертными организациями, аккредитованными в области контроля качества лекарственных средств. Подробнее см. информацию на сайте Росздравнадзора ([контроль качества лекарственных средств](https://roszdravnadzor.ru/drugs/qualitycontrol) и мониторинг эффективности и [безопасности лекарственных средств](https://roszdravnadzor.ru/drugs/monitpringlp)).

Также рекомендуем ознакомиться с памятками: [«Я приобрел препарат, мне кажется (я уверен), что это подделка. Где можно провести экспертизу препарата? (Как проверить подлинность)?»](https://roszdravnadzor.ru/drugs/qualitycontrol/faq/c1011/21) и [ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Возврат, обмен, замена товара в аптеке](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/201628).

Кроме того, традиционно обращаем внимание, что биологически активные добавки к пище (БАД), являясь дополнительными источниками биологически активных веществ, в том числе аминокислот, пищевых волокон, витаминов и минеральных веществ, способствуют ликвидации дефицита макро- и микронутриентов, оптимизации пищевого рациона, **но не могут использоваться для лечения каких-либо заболеваний, так как не являются лекарственными средствами**. Подробнее см. памятку [«Что нужно знать о биологически активных добавках к пище»](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11900). Сведения о БАД можно проверить в сети «Интернет» по адресам: <http://www.eurasiancommission.org/> и [http://fp.crc.ru](http://fp.crc.ru/) (российская часть).

**ОНЛАЙН ТОРГОВЛЯ И ТРАНСГРАНИЧНЫЕ ПОКУПКИ**

По последним данным некоторых исследований онлайн-продажи товаров повседневного спроса существенно **выросли** в натуральном выражении.

В большинстве регионов торговля **любыми товарами разрешена в онлайн-формате**, в то время как стационарные магазины, если они не реализуют товары первой необходимости – закрыты.

В этой связи Роспотребнадзор напоминает [правила безопасных онлайн-покупок](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=8017), а также о рекомендациях [как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=8168).

Напомним несколько важных рекомендаций.

**Совет № 1. Если Вы видите предложение продавца об оплате и доставке товара наложенным платежом, следует помнить, что содержание посылки Вам покажут на почте только после оплаты. Будьте настороже вдвойне, если посылку отправляет физическое лицо.**

Товар, полученный с условием об оплате наложенным платежом (в случае если он по какой-то причине не устроит покупателя) нужно возвращать продавцу. Расходы на пересылку товара обратно несет покупатель. Кроме того, покупатель рискует вовсе не получить деньги за возвращаемый товар.

**Совет № 2: Перед тем, как приобретать что-либо в интернет-магазине, следует удостовериться, имеется ли на интересующем сайте информация о реквизитах продавца: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, ОГРН/ОГРИП.**

Будьте бдительны, если сайт (или страница сайта) в Интернете привлекает «самыми низкими» ценами, однако, оплата товаров возможна только одним способом - безналичным расчетом.

**Совет № 3: Не переводите деньги за покупку на банковскую карту некоего физического лица. Поинтересуйтесь, придет ли вам на почту электронный чек.**

Электронный чек должен направляться на указанный покупателем адрес электронной почты или абонентский номер. В чеке должен быть указан адрес сайта продавца.

**Совет № 4: Покупатель, совершая покупки через Интернет вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.**

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)

**Совет № 5. Если товар куплен через сайт владельца агрегатора информации о товарах, то претензию можно предъявить такому владельцу агрегатора:**

**- в случае предоставления потребителю недостоверной или неполной информации о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор купли продажи с продавцом;**

**- если товар не передан в срок.**

Признаки сайта-агрегатора: на таком сайте размещена информация о товаре, там же происходит выбор и оформление заказа, денежные средства поступают на банковский счет такого посредника.

Также рекомендуем ознакомиться с матералами, размещенными на государственном ресурсе для потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>), где в режиме онлайн можно получить ответы на следующие вопросы: [что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/107686) или [5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/88798). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены [памятки](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/88798), которые касаются самых разных сфери представлены [образцы необходимых документов](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms) и [ответы на часто задаваемые вопросы](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/answers).

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «[Проверка маркировки товаров](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.fns.markirovka&hl=ru)», которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение от Федеральной налоговой службы «[Проверка касcового чека](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.fns.billchecker&hl=ru)», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.

**ОНЛАЙН ПЕРЕВОДЫ**

В целях **снижения затрат потребителей на переводы** и обеспечения возможности для граждан **беспрепятственно** и в режиме онлайн осуществлять **переводы между физическими лицами** Банк России устанавливает **с 1 мая 2020 года** предельное значение комиссий, взимаемых банками со своих клиентов при переводах между физическими лицами, а именно:

переводы в Системе быстрых платежей (СБП) **до 100 тыс. рублей** в месяц должны осуществляться банками **без взимания платы**;

переводы в СБП на сумму **свыше 100 тыс. рублей в месяц** — не более 0,5% от суммы перевода, **но не более 1500 рублей**.

В связи с резким **ростом числа безналичных платежей** и онлайн-оплаты покупок в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19 на портале [вашифинансы.рф](https://vashifinancy.ru/), работа которого поддерживается Роспотребнадзором и Минфином России, регулярно размещается полезная информация, в том числе памятка, как обезопасить себя при совершении таких платежей.

Обратим внимание на **важнейшие рекомендации**.

1. Не стоит доверять неизвестным интернет-магазинам. Если вам попался какой-то интернет-магазин, в котором цены заметно ниже, не стоит радоваться. Такой магазин может быть «однодневкой». Перед тем, как воспользоваться его услугами, лучше проверить отзывы. Их отсутствие – плохой знак.

2. Подключите функцию смс-уведомления об операциях по карте. При оплате товаров в интернете пользуйтесь платежными системами, использующими двойную авторизацию, которые присылают сообщение с индивидуальным кодом для каждой покупки.

3. Оформите отдельную карту для онлайн-оплаты. Лучше, если она будет виртуальной – то есть существующей только в цифровом виде. Такую карту привязывают к счету основной карты, но у нее другие данные. На нее целесообразно переводить сумму, нужную для оплаты конкретной покупки. Даже если мошенники получат данные карты, забрать с нее деньги они не смогут.

4. Не реагируйте на сообщения о неожиданных выигрышах, участии в лотереях или возможности получения призов. В этом случае нельзя переходить по ссылкам и вводить данные карты.

5. Совершать покупки нужно на сайтах, на которых действуют протоколы безопасности. В адресной строке таких сайтов можно увидеть зеленый замочек.

6. Крайне не рекомендуется оплачивать покупки, когда устройство подключено в общедоступной сети Wi-Fi: они недостаточно хорошо защищены, поэтому мошенники могут перехватить данные карты.

7. Обращайте внимание, какие данные запрашивает интернет-магазин. Обычно, чтобы совершить платеж, требуется указать номер карты, срок ее действия, CVV-код, иногда – имя и фамилию владельца. Если запрашивают какую-то дополнительную информацию, то лучше отказаться от покупки.

8. Запрашивайте чек. Интернет-магазины готовы предложить получить электронный чек на номер телефона или email.

9. Если все-таки мошенники нашли способ похитить ваши деньги с карты, и вы успели это оперативно обнаружить, сразу обращайтесь в банк, который выпустил карту. Возможно, сотрудники банка успеют отменить операцию и вернуть деньги.

**ИПОТЕКА И КРЕДИТЫ**

Обращаем вниманеи потребителей, что на портале вашифинансы.рф, работа которого поддерживается Роспотребнадзором и Минфином России, заработал специальный [раздел о **грамотных финансовых решениях** во время пандемии коронавируса](https://vashifinancy.ru/coronavirus/).

В данном разделе можной 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 поддержки граждан и экономики в условиях пандемии коронавируса также можно [ознакомиться на сайте Банка России](https://www.cbr.ru/faq/support_measures).

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

**При снижении дохода** заёмщика (совокупного дохода всех заёмщиков) по договору кредита (займа) за месяц, предшествующий месяцу обращения заёмщика с требованием, **более чем на 30 процентов** по сравнению со среднемесячным доходом заёмщика (совокупным среднемесячным доходом заёмщиков) 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 применении 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](https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/chetyre-sposoba-umenshit-kreditnuyu-nagruzku-vo-vremya-pandemii/)

[Как оформить кредитные каникулы в условиях эпидемии коронавируса](https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/platit-nevmogotu-kak-oformit-kreditnye-kanikuly-v-usloviyakh-epidemii-koronavirusa/)

[**Стратегии финансового поведения** россиян в кризис](https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/strategii-finansovogo-povedeniya-rossiyan-v-krizis-/).

**ПЛАТНЫЙ ОНЛАЙН КОНТЕНТ**

По результатам [**одного из исследований**](https://www.nielsen.com/ru/ru/insights/article/2020/mir-posle-covid-19-5-trendov-potrebleniya/), 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](https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14061&sphrase_id=2236916). 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»](https://xn--b1ade2ahgncgk.xn--p1ai/) 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](https://www.xn--b1ag9a.xn--80asehdb/). 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**](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14229), 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](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12560). 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**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/what-is-done/measures/izmeneniya_v_systeme_obrazovaniya.html), а также советы [**как перейти на домашнее обучение**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/ai/doc/154/attach/22.03_obuchenie_na_domu_roditeli.jpeg) 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**](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/what-is-done/measures/social-measures/moratoriy_na_oplatu_uslug_zhkh.html) 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](https://www.minstroyrf.ru/press/bankovskie-onlayn-servisy/).

Кроме того, рекомендуем ознакомиться с [**памяткой для жильцов многоквартирных домов**](https://www.minstroyrf.ru/upload/iblock/d1d/minstroy_pres-_1_.pdf).

Также напоминаем, что в специальной системе [**ГИС ЖКХ**](https://dom.gosuslugi.ru/#!/main) 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](https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=13213&sphrase_id=2239297).

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 п**осетить то же или иное мероприятие** после отмены ограничений, либо **возместить посетителю полную стоимость билета**. При этом установлены сроки возврата полной стоимости билета, абонемента 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**](https://vashifinancy.ru/for-smi/press/news/kak-deystvuyut-moshenniki-po-vremya-koronavirusa-/), 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 изготовлять 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 прикрытие 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](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/ai/doc/97/attach/moshenniki_2_.pdf) **и памятке для пожилых** потребителей «[Как не стать жертвой мошенников](https://rospotrebnadzor.ru/activities/recommendations/details.php?ELEMENT_ID=12561)»**.**