

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

РАЗДЕЛЫ ПАМЯТКИ:

[ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ И ДРУГИЕ ТРЕНДЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ](#)

[ТУРИЗМ И АВИАПЕРЕВОЗКИ](#)

[ПОКУПКА ЛЕКАРСТВ ОНЛАЙН](#)

[ОНЛАЙН ТОРГОВЛЯ И ТРАНСГРАНИЧНЫЕ ПОКУПКИ](#)

[ПЛАТНЫЙ ОНЛАЙН КОНТЕНТ](#)

[ДЕТИ - УЯЗВИМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ](#)

[ОНЛАЙН ПЕРЕВОДЫ](#)

[ИПОТЕКА И КРЕДИТЫ](#)

[ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ](#)

[УСЛУГИ ЖКХ](#)

[ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ](#)

[ОСТОРОЖНО, 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 офлайн-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** 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**, стараясь достичь консенсуса на основе взаимного учета интересов друг друга.

ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ И ДРУГИЕ ТРЕНДЫ ПОТРЕБЛЕНИЯ

По [наблюдениям аналитиков](#) 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](#) (см. также [краткие рекомендации](#)), 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](#).

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](#).

Дополнительные рекомендации размещены на сайте Роспотребнадзора и касаются:

[Содержания сахара в готовых завтраках для детей](#)

[Рационального питания школьника](#)

[Выбора молочных продуктов без заменителей молочного жира](#), а также [выбора молока, сыра, йогурта, мороженого](#)

[Разъяснений о том, какая информация должна быть на этикетках пищевых товаров в том числе на этикетке молочной продукции](#).

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](#), 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](#)).

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](#) о порядке и сроках рассмотрения таких заявлений).

С [порядком вывоза российских граждан из-за рубежа](#) можно ознакомиться на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф», а также в [специальном разделе «Помощь туристам»](#).

ПОКУПКА ЛЕКАРСТВ ОНЛАЙН

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

[Поправки к Закону от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"](#) 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](#) и мониторинг эффективности и [безопасности лекарственных средств](#)).

Также рекомендуем ознакомиться с памятками: [«Я приобрел препарат, мне кажется \(я уверен\), что это подделка. Где можно провести экспертизу препарата? \(Как проверить подлинность\)?»](#) и [ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Возврат, обмен, замена товара в аптеке](#).

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»](#). Сведения о БАД можно проверить в сети «Интернет» по адресам: <http://www.eurasiancommission.org/> и <http://fp.crc.ru> (российская часть).

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](#), а также о рекомендациях [как не стать жертвой мошенников, покупая товары в интернете](#).

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 материалами, размещенными на государственном ресурсе для потребителей (<http://zpp.rospotrebнадzor.ru/>), где в режиме онлайн можно получить ответы на следующие вопросы: [что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной интернет-торговли](#) или [5 советов покупателю приобретенного в Интернет-магазине, оплаченного, но не доставленного товара](#). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены [памятки](#), которые касаются самых разных сферы представлены [образцы необходимых документов](#) и [ответы на часто задаваемые вопросы](#).

Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как [«Проверка маркировки товаров»](#), 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 кассового чека](#)», 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](#), 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 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 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 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](#)

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 не востребуемых 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, 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](#), 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](#)».