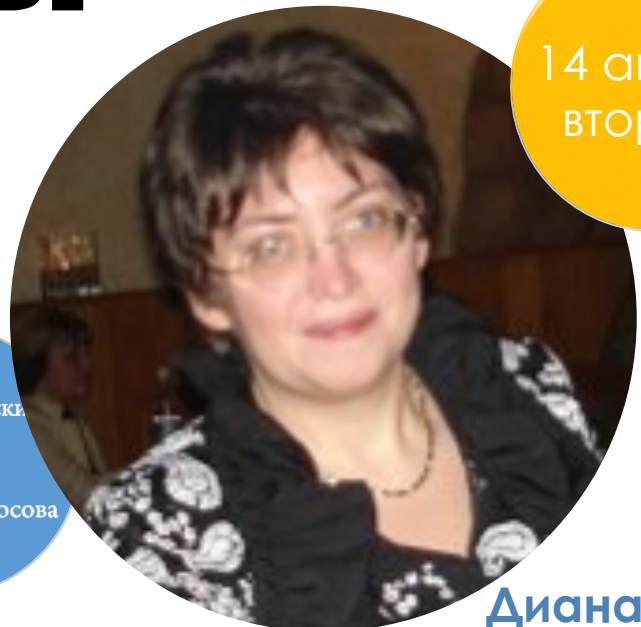


# Антикризисные меры

## с точки зрения

## адвоката

## потребителей



14 апреля  
вторник

Экономический  
факультет  
МГУ  
имени  
М.В. Ломоносова

**Диана Сорк**

адвокат, член Правления  
«Международной конфедерации  
обществ потребителей»



EFMSU



[www.econ.msu.ru/COVID-19/Dekameron2020/](http://www.econ.msu.ru/COVID-19/Dekameron2020/)

## **Режим «Кто во что горазд»**

**Заболевание есть, но  
закон его не видит**

**Перечень инфекционных  
заболеваний, требующих  
мероприятий по санитарной охране  
территории РФ (приказ Минздрава №  
263 от 02.07.1999г.);**

**Последнее изменение – 2003 г.**

- **Самоизоляция или карантин?**
- **Регионы принимают решения: закрытие границ, пропускной режим, запреты и штрафы, досрочное завершение учебного года и др.**

# Проблемы потребителей

- **Отмена путевок и туристических поездок, отказ от билетов, перенос мероприятий;**
- **Невозможность исполнять обязательства по кредитам;**
- **Закрытие магазинов, фитнес-центров, образовательных организаций, отмена зрелищных мероприятий и т.п.**
- **Закрытие судов и организаций, осуществляющих надзор в сфере защиты прав потребителей.**

# Как вернуть деньги за путевки

- **Путешествие за рубеж**
  - **По закону: деньги возвращаются полностью, даже за невозвратные билеты;**
  - **По практике: деньги депонируются в авиакомпании (тур.компании) и могут быть использованы до определенной даты (если не использованы – возвращаются.**

**Постановление Правительства РФ от 8.04.2020г. № 461  
«Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора»**

# Как вернуть деньги за путевки

- **Путешествие внутри страны**

**Рейс отменен – деньги возвращаются полностью;**

**До официального заявления об отмене рейса отказ считается добровольным!! Деньги за невозвратные билеты не возвращаются. В остальных случаях возврат по правилам авиакомпании.**

**РЖД по поездкам до 1 июня возвращает деньги. При отмене поездов – 100%. Если поезд не отменен, то по общим правилам, но без сбора за возврат билета (в том числе по невозвратным билетам).**

**Гостиничные сервисы отказались от своих сборов, но возвращают их не деньгами, а скидкой на следующее бронирование и рекомендуют владельцам отелей возвращать деньги.**

# Отмена мероприятий и оказания услуг

- **Отмена концертов, спектаклей и иных зрелищных мероприятий**
- **Отмена заказов в кафе и ресторанах;**
- **Заккрытие фитнес-центров, платных образовательных услуг, секций и кружков.**
  
- **Постановление Правительства РФ от 3.04.2020 № 442 Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части**

# **Если нет возможности платить по кредитам**

- **Не «бегайте» от банка;**
- **Не берите новый кредит для погашения старого;**
- **Кредитные каникулы – это не прощение долга, а отсрочка платежа.**
  - **потребительские кредиты до 250 тысяч рублей, ИП до 300 тысяч рублей, автокредиты до 600 тысяч рублей и ипотечные кредиты до 2 млн рублей (Москва до 4,5 млн. Моск.обл. и Санкт-Петербург -3 млн.)**  
**(Постановление Правительства РФ от 3.04.2020г. № 435)**

# **Если нет возможности платить по кредитам**

- **Крупные банки предлагают программу реструктуризации и для других категорий заемщиков;**
- **Платите хотя бы часть суммы платежа. В этом случае банки ведут диалог о рассрочках и не выставляют требование о досрочном погашении кредита;**
- **В крайнем случае – банкротство. В первом чтении принят законопроект о внесудебной процедуре банкротства. Предположительно заработает с 1.10.2020г.**



# **«Вечные» проблемы потребителей**

- **Не работает гарантийная техника, нарушаются сроки исполнения обязательств и др.**
  - **Напишите заявление продавцу, направьте почтой (это можно сделать не выходя из дома);**

**Важно зафиксировать факт обращения и суть требования. Все сроки рассмотрения Ваших требований будут считаться с момента возобновления деятельности.**

# Самоизоляция судов

- **Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 18.03.2020г.**  
**Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 8.04.2020г.**

**Рассматриваются:**

- **неотложные дела (аресты, защита интересов несовершеннолетних или недееспособных и др.)**
- **дела по которым обе стороны заявили ходатайство о рассмотрении в их отсутствие;**
- **и другие (суд решает сам);**

**Посетителей в суд не пускать! Дела принимать через электронные сервисы. Сроки исчислять с момента возобновления деятельности.**

**Начались суды с использованием интернет-технологий.**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

**ВОПРОСЫ?**