

«Прямая линия» с Уполномоченным: о защите финансовых прав и оформлении инвалидности



Уважаемые читатели!

В этом выпуске «Прямой линии» – ответы на некоторые вопросы, поступившие ко мне от граждан в минувшем месяце. Надеюсь, информация сегодняшнего выпуска будет полезна, поможет правильно сориентироваться в похожих ситуациях.

С уважением, Сергей Бабуркин,
Уполномоченный по правам человека в Ярославской области

► **Анастасия Ш., Ярославль**
– Собрались с мужем в отпуск и забронировали гостевой дом через посреднический интернет-сайт, предоставляющий такие услуги. Однако по уважительной причине отпуск пришлось отменить. Мы своевременно проинформировали об этом и попросили вернуть деньги за бронирование. Но нам отказали, ссылаясь на то, что на сайте опубликованы условия, в которых сказано, что деньги за отмену бронирования не возвращаются. Законно ли это?

Сергей БАБУРКИН:

Уважаемая Анастасия! Несмотря на то, что Вы при осуществлении бронирования, видимо, автоматически согласились с опубликованными на сайте условиями, они противоречат нормам, которые защищают права потребителей.

В преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» сказано, что он в числе прочего регулирует отношения между потребителями и агрегаторами информации об оказании услуг – сервисами, предоставляющими клиенту возможность ознакомиться с предложениями гостиниц, заключить договор и оплатить проживание. Если клиент отказывается от услуги, то агрегатор не может удерживать деньги. Он обязан вернуть все за вычетом фактически понесенных расходов, которые еще нужно подтвердить документами.

Гостиницы могут удерживать с клиентов плату за первые сутки, если бронирование было гарантированным. Но агрегатор оказывает не гостиничные услуги, а помощь в подборе варианта. Поэтому так делать не может.

Рекомендую Вам написать в компанию, предоставившую услугу бронирования, претензию о возврате денежных средств. Ответ должен поступить в течение 10 дней со дня получения претензии. Если ответ не поступит или будет отказано в удовлетворении претензии, можно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ярославской области. Если Роспотребнадзор найдет нарушения в действиях агрегатора, то выпишет штраф и предписание об устранении нарушения. Если владельцы сайта откажутся выполнять требования ведомства, Вы вправе самостоятельно обратиться в суд и потребовать возврата денег за бронь. Кроме того, Вы можете сразу обратиться в суд, минуя обращение в Роспотребнадзор, поскольку в данном случае эта досудебная процедура законом не предусмотрена как обязательная. Кроме суммы брони Вы вправе просить у суда взыскать с ответчика штраф за невозвращение денежной суммы, неустойку и компенсацию морального вреда.

► **Александр Б., Рыбинск**
– Мне нужна помощь, так как я сейчас в полной растерянности: по глупости взял несколько кредитов, а вернуть их не могу, и уже начались просрочки. Я получаю пенсию по инвалидности, сейчас проживаю в доме-интернате. Если мою пенсию будут забирать в погашение кредитов, то и в доме-интернате меня держать, наверное, не будут? Что мне делать?

Сергей БАБУРКИН:

Здравствуйте, Александр. Если Вы не сможете выплатить полученные кредиты, то, вероятно, финансово-кредитные организации обратятся в суд с иском о взыскании с Вас задолженности. В случае удовлетворения таких исковых заявлений банки вправе предъявить исполнительные документы в службу судебных приставов для принудительного исполнения. Однако взыскание задолженности не может быть обращено на Вашу социальную пенсию по инвалидности, поскольку так определено действующим Федеральным законом «Об исполнительном производстве». Согласно п. 9 ст. 101 этого закона взыскание не может быть обращено на следующие виды доходов: страховое обеспечение по обязательному социальному страхованию, за исключением страховой пенсии по старости, страховой пенсии по инвалидности (с учетом фиксированной выплаты к страховой пенсии, повышенной фиксированной выплаты к страховой пенсии), а также накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и пособия по временной нетрудоспособности. Поскольку Вы являетесь получателем социальной, а не страховой пенсии по инва-

лидности, то она относится к тем доходам, на которые взыскание не может быть обращено в рамках исполнительного производства. Все же рекомендую Вам решить вопрос с долговыми обязательствами. Это можно, в частности, сделать через процедуру банкротства. Действие закона о банкротстве распространяется на все долги, которые есть у гражданина, – кредиты, налоги, коммунальные платежи и т. д., кроме задолженности по алиментам и возмещения ущерба, нанесенного жизни и здоровью другого человека. Для прохождения процедуры банкротства в упрощенном порядке необходимо обратиться в многофункциональный центр «Мои документы».

► **Ольга М., Углич**

– У меня онкологическое заболевание. Врач-онколог районной больницы уже третий месяц не может подготовить мне документы для оформления инвалидности, поскольку ему «некогда». А время идет, и всех специалистов и анализы приходится проходить заново, что обидно и тяжело в моей ситуации. Мне сказали, что все документы для прохождения медико-социальной экспертизы должны быть оформлены в течение 30 дней. Получается, врач грубо нарушает закон?

Сергей БАБУРКИН:

Уважаемая Ольга, по Вашему обращению я направил запрос в министерство здравоохранения Ярославской области с просьбой оперативно разобраться в ситуации и принять необходимые меры. Из министерства уже поступил ответ, в котором сообщается, что «администрацией ЦРБ документы направлены в Главное бюро медико-социальной экспертизы по Ярославской области». К сожалению, с жалобами на трудности с оформлением необходимых документов для прохождения МСЭ ко мне периодически обращаются граждане. Дело в том, что сроки для направления пациента на врачебную комиссию лечащим врачом не установлены законом или нормативно-правовыми актами. Они определены лишь для последующих этапов подготовки к прохождению МСЭ. Так, в разделе III Постановления Правительства РФ от 05.04.2022 № 588 (ред. от 28.11.2023) «О признании лица инвалидом» говорится: «Принятие решения врачебной комиссией медицинской организации о направлении гражданина на медико-социальную экспертизу и проведении медицинских обследований, необходимых для получения клинико-функциональных данных... осуществляется не позднее 30 рабочих дней со дня принятия решения врачебной комиссией медицинской организации о подготовке такого направления. Направление на медико-социальную экспертизу формируется в медицинской информационной системе медицинской организации или государственной информационной системе в сфере здравоохранения субъекта РФ... и в течение 3 рабочих дней со дня формирования передается в бюро медико-социальной экспертизы».

В настоящее время я готовлю обращение в Министерство здравоохранения РФ с предложением в нормативном порядке отрегулировать те вопросы, которые доставили неприятные проблемы Вам и другим пациентам.

КАК ОБРАТИТЬСЯ К УПОЛНОМОЧЕННОМУ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ СЕРГЕЮ БАБУРКИНУ?

- ◆ записаться на личный прием или получить консультацию по тел. (4852) 78-60-32 (в рабочие дни с 9.00 до 17.00);
- ◆ подать обращение через круглосуточную интернет-приемную на сайте Уполномоченного по правам человека в Ярославской области www.up76.ru, заполнив специальную форму обратной связи;
- ◆ направить письменное обращение по почте по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д. 28;
- ◆ оставить обращение или сообщение Уполномоченному на официальной странице омбудсмана в социальной сети ВКонтakte и в мессенджере Telegram.

