

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

ФГБОУ ВО «РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА И.П. ПАВЛОВА» МЗ РФ

**Информационно-аналитический материал
по вопросам защиты прав потребителей
на территории Рязанской области
(2017 – 2018 гг.)**

Составители:

К.м.н. Сафонкин С.В., Сараева Л.А., д.м.н. Кирюшин В.А., Царев А.С., Кузнецова Н.Д.

Информационно-аналитический материал по вопросам защиты прав потребителей на территории Рязанской области (2017 – 2018 гг.). – Рязань, 2018. – 66 с.

Настоящий информационно-аналитический материал содержит информацию об изменениях и дополнениях в законодательстве о защите прав потребителей за период с 2016 по 2018 год включительно, а также о тенденциях к изменениям законодательства о защите прав потребителей. В документе отражены существующие в настоящий момент проблемы в реализации законодательства о защите прав потребителей, судебная практика Верховного Суда РФ. В нем так же приводятся сведения о деятельности консультационного центра и пунктов для потребителей, выявляемых основных правонарушений в сфере защиты прав потребителей, а также системных проблемах защиты их прав на территории Рязанской области. В настоящем информационном материале также представлена административная и судебная практика Управления Роспотребнадзора по Рязанской области.

Материал может быть использован для работы органами исполнительной власти по вопросам совершенствования правовой грамотности граждан в сфере защиты прав потребителей, а также представляет интерес для студентов медико-профилактических факультетов и ординаторов по специальности «общая гигиена» медицинских ВУЗов.

Ключевые слова

Потребители, законодательство о защите прав потребителей, услуги, потребительская и правовая грамотность, нарушения, консультационный центр, судебная практика.

Содержание

Введение.....	5
Обзор развития законодательства о защите прав потребителей за 2016-2018 годы	9
Об изменениях в Законе РФ «О защите прав потребителей».....	9
О введении контрольной закупки.....	10
Об изменениях в Правилах торговли.....	10
Об изменениях в законодательстве о связи (телефонной, телематической, услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания)	11
Об изменениях в законодательстве о предоставлении коммунальных услуг	15
О дополнительных гарантиях для социально уязвимым, категорий потребителей	19
Об изменениях в сфере автогражданской ответственности	19
Иные изменения в законодательстве о страховании	21
Об изменениях в законодательстве о туристской деятельности	21
О принятии закона о коллекторской деятельности	24
О внесении изменений к КоАП РФ относительно требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности	25
Об изменениях в законодательстве о кредитах и кредитных историях	26
Иные изменения законодательства в сфере кредитования физических лиц	28
Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг	28
Изменения и нововведения в законодательстве о долевом строительстве	29
О Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей	30
Основные показатели деятельности консультационного центра и пунктов для потребителей	32
Анализ обращений потребителей и выявленных нарушений в сфере защиты прав потребителей	34
Нарушения прав потребителей в сфере ЖКХ	38
Нарушения и проблемы правоприменительной практики защиты прав потребителей со стороны злостных нарушителей прав потребителей	38
О нарушениях прав потребителей при разносной купле-продаже товаров	40
Нарушения прав потребителей при оказании услуг связи	41
Нарушение прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом	42
Финансовые услуги. Нарушения законодательства в сфере оказания финансовых услуг. Проблемы правоприменительной практики защиты прав потребителей в финансовой сфере. Перспективы развития финансового сектора	43
Судебная практика Верховного суда Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей за 2016 и 2017 годы	45
Тенденции индекса потребительской уверенности за 2017 год и 3 квартал 2018 года	47

Общие проблемы потребительской и правовой грамотности населения	49
Потребительская и правовая грамотность населения в сфере оказания финансовых услуг	51
О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по анкетированию потребителей.	53
О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по проведению «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	54
О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по реализации плана организационных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей	54
О действенности информирования и консультирования потребителей	56
Основы и перспективы дальнейшего развитие системы информирования и консультирования потребителей на федеральном уровне	57
Планы по совершенствованию системы информирования и консультирования потребителей на территории Рязанской области в 2017 году	58
Анализ практики Управления Роспотребнадзора по Рязанской области за 2017 год и первое полугодие 2018 года	59
Административная практика Управления Роспотребнадзора по Рязанской области	59
Судебной практике Управления Роспотребнадзора по Рязанской области	62
Справочная информация	64
Контактная информация о Консультационном центре и консультационных пунктах для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области»	64
Контактная информация об Управлении Роспотребнадзора по Рязанской области	65

Введение

Защита прав потребителей реализуется не только с помощью исключительно административных процедур, которые могут быть ограничены объемом и возможностью применения, но и путем самозащиты права. Самозащита права непосредственно связана с правовой и потребительской грамотностью населения, так как реализация самозащиты возможна при достижении определенной степени правовой и потребительской грамотности граждан. В свою очередь развитие правовой и потребительской грамотности населения невозможно без соответствующей целенаправленной государственной политики в данной области. Основы государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан утверждены Президентом Российской Федерации от 28.04.2011 № Пр-1168. Основы определяют принципы, цели, основные направления и содержание государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан (далее - государственная политика).

Развитие правового государства, формирование гражданского общества и укрепление национального согласия в России требуют высокой правовой культуры, без которой не могут быть в полной мере реализованы такие базовые ценности и принципы жизни общества, как верховенство закона, приоритет человека, его неотчуждаемых прав и свобод, обеспечение надежной защищенности публичных интересов.

Главной целью основ государственной политики в сфере правовой грамотности декларируется формирование высокого уровня правовой культуры населения, традиции безусловного уважения к закону, правопорядку и суду, добропорядочности и добросовестности как преобладающей модели социального поведения, а также преодоление правового нигилизма в обществе, который препятствует развитию России как современного цивилизованного государства.

Государство создает условия, обеспечивающие развитие правовой грамотности и правосознания граждан, их осведомленность о характере, способах и пределах осуществления и защиты их прав, охраняемых законом интересов в административном и судебном порядке, а также доступ граждан к квалифицированной юридической помощи.

Важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Право потребителей на просвещение закреплено в статье 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой оно должно обеспечиваться «посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав» (в редакции Федерального закона от 2 июля 2013 г. № 185-ФЗ).

В этой связи действия и инициативы, способствующие повышению уровня потребительской грамотности, формированию у граждан устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке, привитию потребительской культуры, в т. ч. в части реализации возможностей самозащиты права, всегда рассматривались как необходимый и очень значимый элемент в деятельности всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области»¹ входят в сеть консультационных центров и пунктов системы информирования и консультирования потребителей – национальной системы защиты прав потребителей в Российской Федерации.

¹ Приказом Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» в федеральных бюджетных учреждениях здравоохранения «Центры гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации (далее – ФБУЗ), являющихся некоммерческими организациями (бюджетными учреждениями), обеспечивающими деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, в качестве их структурных подразделений были созданы Консультационные центры по защите прав потребителей, а на базе филиалов ФБУЗ – консультационные пункты для потребителей (далее – консультационные центры и пункты соответственно).

Основными целями создания консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» является повышение уровня потребительской и правовой грамотности населения и развитие на ее основе института самозащиты права.

Основными задачами консультационного центра и пунктов является:

- а) информирование и консультирование населения об их потребительских правах;
- б) информирование и консультирование населения по вопросам правоприменения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка.

Исполняя стоящие перед консультационным центром и пунктами для потребителей задачи, цели и функции, консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» реализуют основы государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан, в том числе положения статьи 3 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» выполняют задачи по консультированию во всех секторах потребительского рынка, и, как следствие, осуществляется наиболее широкий охват решаемых Консультационным центром и пунктами для потребителей вопросов по оказанию консультативной помощи потребителям и повышению правовой грамотности населения.

В целях выполнения вышеуказанных задач Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» осуществляют:

1. Оказание консультативной помощи потребителям по вопросам защиты их прав в конкретных ситуациях. Оказание данной услуги осуществляется следующими способами:

- ✓ На личном приеме;
- ✓ По телефону, в том числе по специально созданной в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» «горячей линии»;
- ✓ Посредством электронных интерактивных средств связи (Интернет)

Объем оказываемых Консультационным центром и пунктами для потребителей услуг весьма полон и охватывает раскрывает всю необходимую потребителю информацию для защиты его нарушенных, нарушаемых прав. При оказании непосредственной консультативной помощи потребителям Консультационный центр для потребителей:

- Разъясняет их права и обязанности в конкретной ситуации в соответствии с действующим законодательством и согласно ему;
- объясняет порядок действий в конкретной ситуации;
- информирует потребителя об имеющихся законных способах, средствах и вариантах
- информирует потребителей о формах, правилах, порядке и способах предъявления претензий продавцам, изготовителям, исполнителям и др., об объеме обязательной информации в содержании претензии, с учетом конкретной ситуации, потребителя и обстоятельств дела.

Консультационный центр для потребителей консультирует потребителей на любых стадиях защиты, в частности на стадиях:

- досудебного(претензионного) урегулирования спора;
- судебного производства.

Консультативные услуги на указанных стадиях могут включать вопросы доказательственной базы, что предполагает разъяснение потребителям способов и средств доказывания, примерное определение предмета доказывания, определение вероятных вопросов, могущих возникнуть в судебном процессе, а также решение иных вопросов.

Помимо вышеуказанного при оказании консультативной помощи потребителям им сообщается о необходимости изучения потребительского законодательства, в том числе Закона «О защите прав потребителей» в целях избежания возможности возникновения конфликтных ситуаций в дальнейшем с продавцами, изготовителями, исполнителями и др., в том числе для целей выработки знаний, необходимых для самостоятельной защиты своих потребительских прав.

При индивидуальном консультировании и для целей обеспечения правильного и осознанного выбора товаров, работ, услуг потребителям разъясняется необходимость и важность получения от

продавцов, исполнителей, изготовителей и др. всей необходимой и достаточной информации о товаре, работе, услуге до заключения соответствующего договора.

При оказании консультативных услуг Консультационный центр также представляет и иную необходимую информацию, т.е. вышеприведенный перечень не является исчерпывающим.

Учитывая достаточно большой объем решаемых при консультировании и информировании вопросов можно говорить о действенности данного сегмента деятельности Консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» направленного непосредственно на защиту нарушенных прав потребителей, а также на улучшение правовой грамотности обратившихся потребителей в целом.

Помимо оказания консультативной помощи потребителям Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» выполняют составление для потребителей следующих проектов документов:

- Претензий;
- Исковых заявлений в суд;
- Заявлений(жалоб) в различные надзорные органы

2. Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» осуществляет мероприятия, направленные на обучение и повышение правовой грамотности населения посредством:

- ✓ проведения тематических «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей;
- ✓ проведения обучающих тематических и общеобразовательных семинаров и лекций, в том числе для детей;
- ✓ разработки различных памяток для потребителей;
- ✓ публикации статей по вопросам защиты прав потребителей в печатных изданиях;
- ✓ публикации статей по вопросам защиты прав потребителей, а также иной информации полезной для потребителей;
- ✓ проведение социологических исследований по актуальным вопросам и проблемам защиты прав потребителей.

Все вышеприведенные мероприятия, проводимые Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области», направлены на информирование потребителей об их потребительских правах, причем, указанные мероприятия по информированию охватывают больший круг потребителей, нежели индивидуальное консультирование. Таким образом, деятельность Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» по проведению данных мероприятий направлена непосредственно на повышение уровня потребительской и правовой грамотности неопределенного круга потребителей.

Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» сформирована база нормативно-методической документации по вопросам консультирования в сфере защиты прав потребителей – ИНФОТЕКА. ИНФОТЕКА создана для обеспечения консультантов материалами, необходимыми для консультирования, и самостоятельной работы посетителей консультационных центров и пунктов по получению информации (самоинформированию) для целей самостоятельной защиты своих прав посредством использования данной базы. ИНФОТЕКА представляет собой систематизированную единую информационную базу, включающую необходимые и достаточные для консультирования материалы по следующим разделам:

- ❖ продажа продовольственных и непродовольственных товаров;
- ❖ продажа товаров дистанционным способом, по образцам и с использованием автоматов;
- ❖ оказание платных услуг;
- ❖ выполнение работ
- ❖ доленое строительство

Каждый из приведенных разделов в свою очередь подразделяется на конкретные виды товаров, работ, услуг.

Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» создана и размещена на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» база данных судебных решений (БДСР).

ИНФОТЕКА (см. <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/infoteka/>) и БДСР <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/bank/>), находящиеся на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области», размещены для свободного доступа всех желающих ознакомиться с указанными базами данных.

Помимо вышеприведённых разделов Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» создан специальный раздел сайта: *Информация для потребителей* (см. <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/info 2/>). Указанный раздел содержит полезную для потребителей информацию, правового и аналитического характера. Также на сайте размещен специализированный раздел: *Финансовая грамотность*) (см.: <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/fingram/>). Указанные разделы сайта актуализируются на постоянной основе.

Обзор развития законодательства о защите прав потребителей

за 2016-2018 годы

Развитие законодательства не стоит на месте, в частности не стоит на месте и законодательство о защите прав потребителей. В период с 2016 по 2018 год включительно в законодательство о защите прав потребителей и связанные с ним законы и прочие нормативно-правовые акты было внесено множество изменений и дополнений. За 2016 и 2018 годы были приняты новые и утратили силу устаревшие нормы и нормативные акты, регулирующие защиту прав потребителей. В указанном разделе мы рассмотрим лишь некоторые изменения, которые были внесены законодателем за вышеуказанный период.

Об изменениях в Законе РФ «О защите прав потребителей»

В 2016 году Федеральный закон от 3 июля 2016 года №265-ФЗ внес изменения в пункт 1 статьи 16_1. Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»², в последствии Федеральным законом «О внесении изменений в статью 16_1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «О национальной платежной системе» указанный пункт был изменен. Так согласно новой редакции пункта 1 статьи 16 1. Закона РФ «О защите прав потребителей»:

Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.")

В 2018 году были внесены изменения касающиеся контрольных закупок и уполномоченного по правам потребителей.

Так при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки в порядке, установленном Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

Согласно внесенным в 2018 году изменениям в пункт 1 статьи 17 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», защита прав потребителей услуг, оказываемых

² Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст.766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст.140; 2014, N 19, ст.2317

финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.»

О введении контрольной закупки

В 2018 году были внесены изменения и в Федерального закона от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»³. Теперь контрольная закупка продукции может быть проведена органами, осуществляющими федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

Согласно внесенным изменениям в Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»⁴:

Контрольная закупка проводится без предварительного уведомления проверяемых юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. Контрольная закупка, проводимая по основаниям, предусмотренным частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, проводится по согласованию с органами прокуратуры, за исключением случаев, предусмотренных настоящей статьей.

В случае выявления нарушений обязательных требований информация о контрольной закупке должна быть предоставлена представителю юридического лица, индивидуального предпринимателя незамедлительно после ее завершения. Должностное лицо органа государственного контроля (надзора) должно предъявить служебное удостоверение и приказ (распоряжение) руководителя или заместителя руководителя органа государственного контроля (надзора) о проведении контрольной закупки.

Если нарушения обязательных требований при проведении контрольной закупки не выявлены, проведение внеплановой проверки по тому же основанию не допускается.

Информация о контрольной закупке и результатах ее проведения подлежит внесению в единый реестр проверок в соответствии с правилами формирования и ведения единого реестра проверок, утвержденными Правительством Российской Федерации.

Порядок принятия решения о проведении контрольной закупки либо внеплановой проверки, особенности и порядок проведения контрольной закупки, а также учета информации о ней в едином реестре проверок устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Об изменениях в Правилах торговли

Согласно постановлению Правительства РФ от 27 мая 2016 г. № 471 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу возврата или обмена технически сложных товаров пункт 11 перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не

³ Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 14, ст.1650; 2004, N 35, ст.3607; 2006, N 52, ст.5498; 2011, N 30, ст.4590, 4591

⁴ Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 52, ст.6249; 2009, N 29, ст.3601; N 52, ст.6441; 2010, N 18, ст.2142; 2011, N 30, ст.4590; 2012, N 26, ст.3446; 2014, N 11, ст.1098; N 42, ст.5615; 2016, N 18, ст.2503; N 27, ст.4210

подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» был дополнен: часами наручными и карманными механическими, электронно-механическими и электронными, с двумя и более функциями".

Вышеназванным постановлением Правительства РФ был дополнен и перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»⁵, пунктом 13 следующего содержания: "13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями".

Постановлением Правительства РФ от 22 июня 2016 года № 568 изменен пункт 6 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации». Согласно новой редакции, не подлежат обмену или возврату: *«изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)»*.

Постановлением Правительства РФ от 23 декабря 2016 года № 1465 уточнено, то обстоятельство, что в настоящее время индивидуальные предприниматели не обязаны иметь печать. И в связи с этим пункты 10 и 12 постановления Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 дополнен словами *«(при наличии печати)»*.

Об изменениях в законодательстве о связи (телефонной, телематической, услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания

Федеральным законом от 2 марта 2016 года N 42-ФЗ в статью 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»⁶ следующие изменения:

Пункт 7 изложен в следующей редакции:

«Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.»

Пункт 8 дополнен подпунктом 3 следующего содержания:

«претензии, связанные с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключен, рассматриваются в течение шестидесяти дней со дня регистрации претензий.»

Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 288-ФЗ дополнил пункт 4 статьи 54 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» следующего содержания:

Денежные средства, вносимые абонентом-гражданином, абонентом - юридическим лицом и (или) пользователем услугами связи - физическим лицом за услуги связи, могут быть использованы для увеличения остатка электронных денежных средств таких абонента-гражданина и (или) пользователя услугами связи - физического лица в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

⁵ Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 46, ст.6539

⁶ Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 28, ст.2895; 2007, N 7, ст.835; 2010, N 7, ст.705; N 31, ст.4190; 2012, N 31, ст.4328; N 53, ст.7578; 2013, N 48, ст.6162; 2014, N 19, ст.2302; N 30, ст.4273; N 49, ст.6928; 2015, N 29, ст.4383; 2016, N 15, ст.2066.

Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 280-ФЗ в пункт 4 статьи 46 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» внесен дополнительный абзац следующие изменения:

«Обязательный общедоступный телеканал субъекта Российской Федерации транслируется оператором обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов (кроме оператора, осуществляющего трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов с использованием сетей спутникового телерадиовещания) в эксплуатируемых им сетях связи на территории соответствующего субъекта Российской Федерации на 21 позиции.»

Федеральным законом от 6 июля 2016 года № 374-ФЗ внесены изменения в статью 46 и 64 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи». Так Пункт 1 статьи 46 многократно изменялся, однако касались лишь приостановления связи из-за специальной информации полученной в результате оперативно-розыскной деятельности.

Пункт 1 статьи 64 был изложен в следующем виде:

1. Операторы связи обязаны хранить на территории Российской Федерации:

1) информацию о фактах приема, передачи, доставки и (или) обработки голосовой информации, текстовых сообщений, изображений, звуков, видео- или иных сообщений пользователей услугами связи - в течение трех лет с момента окончания осуществления таких действий;

2) текстовые сообщения пользователей услугами связи, голосовую информацию, изображения, звуки, видео-, иные сообщения пользователей услугами связи - до шести месяцев с момента окончания их приема, передачи, доставки и (или) обработки. Порядок, сроки и объем хранения указанной в настоящем подпункте информации устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Также пункт 1 статьи 64 ЗФБ «О связи» был дополнен пунктом 1_1 следующего содержания:

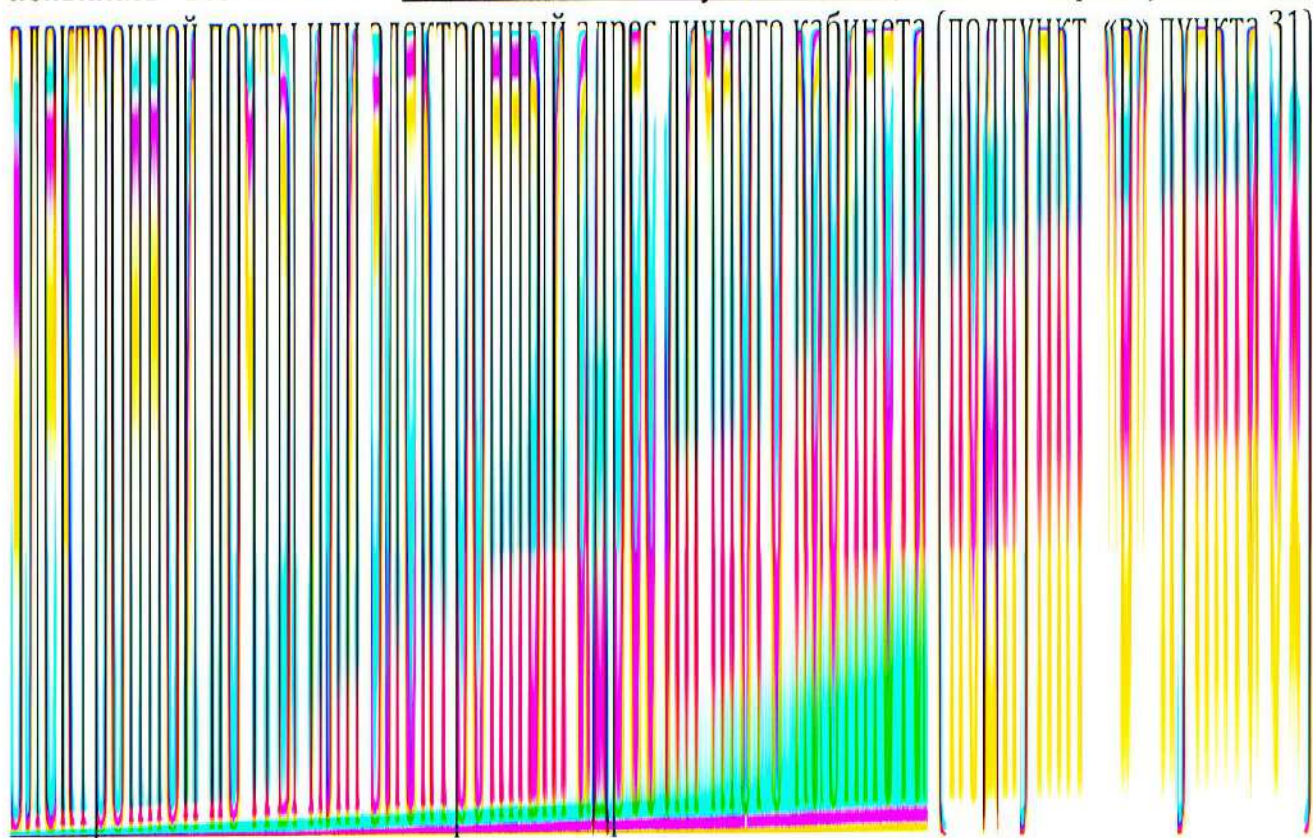
«1_1. Операторы связи обязаны предоставлять уполномоченным государственным органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, указанную информацию, информацию о пользователях услугами связи и об оказанных им услугах связи и иную информацию, необходимую для выполнения возложенных на эти органы задач, в случаях, установленных федеральными законами.»

С 10 февраля 2016 года Правительство Российской Федерации Постановлением от 3 февраля 2016 г. № 57 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» внесло изменения в некоторые акты Правительства Российской Федерации.

В первую очередь подверглись изменению Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных». В частности, расширен способ доведения информации в наглядной и доступной форме. Так, теперь указанная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно должна быть доведена до сведения гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя не только через средства массовой информации и систему информационно-справочного обслуживания, но и через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Новшеством явилось и то, что по заявлению абонента теперь возможно получение потребителем информации на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи по передаче данных, расчетах с оператором связи и иной информации – личный кабинет (пункт 16).

В соответствии с изменениями оператор обязан не только устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных, но и размещать информацию о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных, на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (подпункт «б» пункта 31).

Оператор связи обязан извещать абонентов и (или) пользователей об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов в местах работы с абонентами и (или) пользователями и через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В связи с внесенными изменениями у абонента появилась возможность по заявлению получать извещение через указанный им адрес



Во-вторых, внесены изменения в Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785 «Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания».

Так, при изменении тарифов на услуги связи для целей телерадиовещания у оператора связи возникла обязанность не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов извещать абонентов не через средства массовой информации, а через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (подпункт «в» пункта 24).

В-третьих, изменения коснулись Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи».

В частности, изменен способ доведения информации до абонента. В предыдущем варианте информация доводилась бесплатно в наглядной и доступной форме до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке (при необходимости на иных языках). Измененный вариант определяет доведение подобной информации до сведения абонента и (или) пользователя через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке (при необходимости на иных языках) также бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению абонента возможно направление информации на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации – личный кабинет (абзац второй пункта 15).

В обязанность оператору вменяется извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета (подпункт «б» пункта 26). Ранее такая обязанность извещения предусматривалась через средства массовой информации.

Изменения обязывают оператора не только устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи, но и размещать информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (подпункт «г» пункта 26).

В-четвертых, внесены следующие изменения в Правила оказания услуг телефонной связи

документа, удостоверяющего личность (подпункт «г» пункта 22).

Оператор связи обязан не только устранять в сроки, установленные оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи, но и размещать информацию о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (пункт 24).

Оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. В договоре с абонентом - юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов. Абонент - физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения (пункт 24).

Пункт 30 дополнен нововведением, в соответствии с которым оператор связи вправе дифференцировать тарифные планы и тарифы на услуги телефонной связи по иным основаниям, помимо установленных: для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан использующих услуги телефонной связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих услуги телефонной связи для иных нужд. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг телефонной связи (пункт 30).

В случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора (пункт 46).

В пункте 55 разъяснено, что неустойка в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи предусмотрена только в отношении абонента-физического лица, взыскиваемая в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Расширен пункт 58: в дополнение к указанным положениям оператору связи дано право предоставить возможность лицу, имеющему намерение заключить договор об оказании услуг местной телефонной связи, возможность подать заявление о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Счет, выставляемый абоненту за услуги подвижной связи, помимо сведений, указанных в пункте 41 Правил, должен содержать сведения о видах оказанных услуг подвижной связи с указанием их объема по каждому абонентскому номеру (пункт 118).

В заявлении о перенесении абонентского номера для гражданина указываются сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, (подпункт «б» пункта 125).

закона «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации» в статью 46 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» внесены дополнительные обязанности операторов связи, направленные на предотвращение компьютерных атак в сетях электросвязи. В свою очередь, порядок, технические условия установки и эксплуатация средств, предназначенных для поиска признаков компьютерных атак в сетях электросвязи, и их сохранность должны осуществлять в соответствии с новым Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации», который вступил в силу с 1 января 2018 г. Указанным документом законодательно закреплены понятия «компьютерная атака», «компьютерный инцидент», «объекты критической информационной инфраструктуры» и др.

Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 386-ФЗ «О внесении изменений в статью 46 Федерального закона «О связи» и статью 1 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» также установлены обязанности операторов подвижной радиотелефонной связи, обеспечивающих передачу короткого текстового сообщения, или при инициировании вызова в его сети, передавать абонентский номер абонента, инициировавшего соединение, в неизменном виде. Таким образом, осуществляется защита от так называемых «скрытых номеров», что ранее, безусловно, создавало определенные сложности многим абонентам подвижной связи.

Федеральным законом от 7 июня 2017 г. № 110-ФЗ «О внесении изменений в статью 66 Федерального закона «О связи» и статью 35 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» дополнительно урегулированы вопросы, связанные с экстренным оповещением пользователей о возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

Об изменениях в законодательстве о предоставлении коммунальных услуг

Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 года № 603 предписано:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг, в частности в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»⁷.

2. Установить, что органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе принять в отношении всех или отдельных муниципальных образований, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, решение об изменении способа осуществления потребителями оплаты коммунальной услуги по отоплению (в течение отопительного периода или равномерно в течение календарного года). Указанное решение принимается не чаще одного раза в год в срок до 1 октября и подлежит опубликованию на официальном сайте органа государственной власти субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 5 рабочих дней со дня его принятия.

3. Установить, что до вступления в силу принятого в установленном порядке органами государственной власти субъекта Российской Федерации решения об изменении способа оплаты коммунальной услуги по отоплению размер платы за коммунальную услугу по отоплению определяется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», с учетом способа оплаты коммунальной услуги по отоплению (в течение отопительного периода или равномерно в течение календарного года),

⁷ Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст.3168; 2012, N 36, ст.4908; 2013, N 16, ст.1972; N 21, ст.2648; N 31, ст.4216; N 39, ст.4979; 2014, N 8, ст.811; N 9, ст.919; N 14, ст.1627; 2015, N 9, ст.1316; N 37, ст.5153; 2016, N 1, ст.244

используемого при осуществлении расчетов с потребителями по состоянию на дату вступления в силу настоящего постановления.

Следует отметить, что Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 года № 603 привнесло в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, целую плеяду изменений, описывать которые для целей настоящего материала не представляется целесообразным. Однако, необходимо заметить, что основная масса изменений касалась способов, порядка и размера платы за коммунальные услуги, вопросов ценообразования в сфере теплоснабжения.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2016 года № 1498 также вносились изменения в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. Основная гамма изменений касалась нормативов потребления ресурсов, в т.ч. для содержания общего имущества многоквартирного дома. Также изменения касались учета энергоресурсов, приборов учета энергоресурсов, суточной тарификации и др.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2017 года N 232 вносились изменения касающиеся:

- предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами
- обращение с твердыми коммунальными отходами
- расчет размера платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю за расчетный период
- расчет размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, предоставленную потребителю за расчетный период

Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 сентября 2017 года № 1091 внесены ряд изменений по вопросам обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования, а также требованиям к лицам, осуществляющим деятельность по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, а также работы по техническому диагностированию внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования.

Изменения постановления Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» в 2018 году касались проведения проверок в квартирах

В 2018 году были внесены изменения и дополнения в постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»⁸ касающиеся осмотра общего имущества (пункт 13.1), учета технического состояния элементов общего имущества (пункт 14), размера платы за содержание жилого помещения (пункт 31).

В 2018 году также были внесены изменения в постановление Правительства от 3 апреля 2013 года № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения», постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 года № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», а также постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 года № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

⁸ Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 34, ст.3680; 2011, N 22, ст.3168; 2013, N 21, ст.2648; 2014, N 14, ст.1627; 2016, N 1, ст.244; N 23, ст.3327; N 30, ст.4914; 2017, N 2, ст.338; N 11, ст.1557; N 38, ст.5628

Так изменения внесенные в 2018 году в постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 года № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» касались аварийных-диспетчерских служб, вопросов организации взаимодействия управляющей организации с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме при осуществлении управления многоквартирным домом, а также порядка раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом.

За 2017 год в Жилищный кодекс было внесено множество изменений. Так в Жилищный кодекс РФ внесены изменения связанные с принятием решения о выборе лица, уполномоченного на открытие специального счета в российской кредитной организации, совершение операций с денежными средствами, находящимися на специальном счете, а также вопросы, связанные с принятием решений о размере взноса на капитальный ремонт в части превышения его размера над установленным минимальным размером взноса на капитальный ремонт, минимальном размере фонда капитального ремонта в части превышения его размера над установленным минимальным размером фонда капитального ремонта (в случае, если законом субъекта Российской Федерации установлен минимальный размер фонда капитального ремонта), размещении временно свободных средств фонда капитального ремонта, формируемого на специальном счете, на специальном депозите в российской кредитной организации отнесены к полномочиям общего собрания собственников многоквартирного дома (п. 1.1 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ)⁹;

- из состава лиц, обязанных оплачивать расходы на капитальный ремонт многоквартирного дома за предыдущего собственника жилого помещения исключены Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, являющиеся предыдущим собственником помещения в многоквартирном доме (ч. 3 ст. 158)¹⁰;

- статья 167 ЖК РФ дополнена пунктом 9, согласно которой, в целях обеспечения своевременного проведения капитального ремонта общего имущества в много-квартирных домах, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации устанавливается порядок информирования собственников помещений в много-квартирных домах и организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, о содержании региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и критериях оценки состояния многоквартирных домов, на основании которых определяется очередность проведения капитального ремонта (п. 9 ч. 1 ст. 167)¹¹;

- дополнены полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в области жилищных отношений в части информирования собственников помещений в многоквартирных домах о способах формирования фонда капитального ремонта, о порядке выбора способа формирования фонда капитального ремонта, о содержании региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и утверждения порядка и перечня случаев оказания на возвратной и (или) безвозвратной основе дополнительной помощи при возникновении неотложной необходимости в проведении капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (статьи 13, 14 ЖК РФ)¹²;

- изменения относительно срока возникновения обязанности у собственников по уплате взносов на капитальный ремонт (ч. 3 ст. 169 ЖК РФ)¹³;

- изменения относительно случаев проведения капитального ремонта бывшим наймодателем (статья 190.1 ЖК РФ)¹⁴.

⁹ Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 257-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации».

¹⁰ Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 257-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации».

¹¹ Федеральный закон от 20 декабря 2017 г. № 399-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 16 Закона Российской Федерации «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».

¹² Федеральный закон от 20 декабря 2017 г. № 399-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 16 Закона Российской Федерации «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».

¹³ Федеральный закон от 20 декабря 2017 г. № 399-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 16 Закона Российской Федерации «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».

¹⁴ Федеральный закон от 20 декабря 2017 г. № 399-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 16 Закона Российской Федерации «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».

2. Об оплате жилищно-коммунальных услуг:

- введено понятие коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме (ст. 154 ЖК РФ)¹⁵;

- определен механизм определения размера платы за ресурсы, потребляемые при содержании общего имущества многоквартирного дома, в частности установлено, что расходы граждан на оплату коммунальных ресурсов определяются исходя из норматива потребления соответствующего вида коммунального ресурса, за исключением случаев оснащения дома автоматизированной информационно-измерительной системой учета потребления коммунальных ресурсов при наличии возможности одномоментного снятия показаний. В отношении многоквартирных домов, оснащенных коллективными (общедомовыми) приборами учета коммунальных ресурсов, предусмотрена процедура проведения перерасчета понесенных расходов на оплату коммунальных ресурсов, исходя из показаний прибора учета в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (ст. 156 ЖК РФ)¹⁶;

- введено в статью 156 ЖК РФ частей 11–13 и статью 157 частей 6–7, устанавливающих норму об ответственности товариществ собственников жилья, организаций, управляющих многоквартирными домами, жилищных или жилищно-строительных кооперативов, других специализированных потребительских кооперативов, в виде уплаты штрафа, в случае, при нарушении порядка расчета платы за содержание жилого помещения и платы за коммунальные услуги. Размер штрафа составляет 50 % суммы переплаты¹⁷.

- в статье 44 ЖК РФ, посвященной общему собранию собственников помещений в многоквартирном, появилась новая часть 1.1, предусматривающая право лица, принявшего от застройщика объект долевого строительства по передаточному акту или иному документу о передаче, принимать участие в общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме и принимать решения по вопросам, отнесенным ЖК РФ к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в течение года со дня выдачи разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию¹⁸.

Введение указанной правовой нормы обусловлено тем, что участники долевого строительства, подписавшие акт прием-передачи объекта долевого строительства, но не зарегистрировавшие право собственности на него, формально не являются собственниками такого объекта, а соответственно объективно не могут реализовать свое право на выбор способа управления многоквартирным домом, и как правило, таким домом управляет аффилированное застройщиком лицо.

В 2017 году в ЖК РФ были внесены и иные изменения. Так были внесены изменения:

- в полномочия регионального государственного жилищного надзора¹¹,
- в статьи 161 и 162 ЖК РФ дополнены нормами, устанавливающими обязанности управляющей организации при прекращении управления домом¹¹.
- в лицензирование и нарушении лицензионных требований управляющими компаниями¹¹
- и др.

В 2018 году в ЖК РФ внесены изменения и дополнения касающиеся:

- разработки методических рекомендаций по установлению размера платы за содержание жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом;

- обоснованности размера платы за содержание жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом

¹⁵ Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 258-ФЗ «О внесении изменений в статьи 154 и 156 Жилищного кодекса Российской Федерации и статью 12 Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

¹⁶ Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 258-ФЗ «О внесении изменений в статьи 154 и 156 Жилищного кодекса Российской Федерации и статью 12 Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

¹⁷ Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

¹⁸ Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

- договоров по ресурсоснабжению
- решения общего собрания
- предоставления коммунальных услуг ресурсоснабжающей организацией, региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами

О дополнительных гарантиях для социально уязвимым, категорий потребителей

В 2017 г. Федеральный закон от 29 декабря 2017 г. № 462-ФЗ «О внесении изменений в статьи 15 и 36 Жилищного кодекса Российской Федерации по вопросу обеспечения инвалидам условий для беспрепятственного доступа к жилым помещениям в много-квартирных домах», которым внесена поправка в статью 44 Жилищного кодекса Российской Федерации, по которой, в случае приспособления общего имущества многоквартирного дома для создания условий для беспрепятственного доступа инвалидов к жилому помещению за счет средств из бюджетов всех уровней или других источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации, общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме не проводится по данному вопросу.

Об изменениях в сфере автогражданской ответственности

В течение 2016-2017 г.г. Федеральный закон от 25.04.2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – ФЗ) претерпел некоторые изменения.

Речь идет об изменениях, вступивших в силу с 4 июля, с 1 сентября 2016 года и с 1 января 2017 года.

В частности изменения коснулись порядка осуществления страхового возмещения причиненного потерпевшему вреда. Так, до 4 июля 2016 года страховщик должен был осмотреть поврежденный автомобиль в течение 5 дней с момента предоставления этого автомобиля. Начиная с 4 июля 2016 года пятидневный срок отсчитывается с момента подачи документов о ДТП в страховую компанию.

Вышеназванный ФЗ дополнен следующими нововведениями:

- владелец поврежденного автомобиля, не предоставивший свой автомобиль на экспертизу страховщика, рискует тем, что поданные документы будут ему возвращены. Соответственно, никаких выплат на ремонт водителю не будет произведено;

- владелец автомобиля, пропустивший экспертизу страховщика, должен быть готов к тому, что страховая организация не будет принимать результаты экспертизы, которую он провел самостоятельно у независимых экспертов;

- пострадавший в ДТП автовладелец, пропустивший экспертизу страховщика, которому были возвращены документы, может повторно подать заявление в страховую организацию. Однако в этом случае сроки выплат исчисляются с момента повторной подачи заявления.

Срок рассмотрения претензии, направленной водителем страховой компании из-за недостаточной суммы выплат, был увеличен с пяти календарных дней до десяти. Соответственно, получение страховых занимает на 5 дней больше.

С 1 июля 2016 года законодательно была введена возможность заключения договоров ОСАГО посредством сети Интернет. Однако при покупке электронного полиса ОСАГО водитель не получал специальный бланк. Он получал от страховщика электронный документ, который должен был самостоятельно распечатать. Таким образом, водитель может передать для проверки сотруднику ГИБДД как полис ОСАГО, так и распечатанную информацию о заключении договора ОСАГО в электронном виде.

С 1 января 2017 года изменения, коснувшиеся ФЗ, устанавливают новые правила покупки ОСАГО в электронном виде и являются достаточно важными.

При покупке ОСАГО в электронном виде после 1 января 2017 года нужно быть крайне внимательным. Купить полис нужно именно по той цене, которая предусмотрена законодательством. Для расчета стоимости полиса при приобретении его через сеть Интернет следует воспользоваться независимым калькулятором ОСАГО. Стоимость полиса в страховой компании должна соответствовать стоимости, рассчитанной на калькуляторе. Если при приобретении электронного полиса будет допущена ошибка из-за неверно предоставленных данных и стоимость полиса будет занижена, то такой полис фактически будет недействительным. И хотя штрафа за отсутствие ОСАГО он не повлечет, но в случае ДТП, произошедшего по вине водителя, к нему будет предъявлено регрессное требование. Это означает, что платить за ремонт пострадавшего транспортного средства придется самому водителю. В случае ДТП полис ОСАГО, купленный дешевле, действовать не будет.

Начиная с 1 января 2017 года, страховщики получили доступ к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, из которой они смогут извлечь данные о водителях, необходимые для заключения полиса ОСАГО.

С 1 января 2017 года у водителей при приобретении электронного ОСАГО появилась возможность получить полис, напечатанный на официальном бланке. По желанию водителя он может либо получить официальный бланк ОСАГО в офисе страховой компании или по почте. При этом отправка полиса по почте не входит в стоимость полиса и оплачивается отдельно. Получение оригинала в офисе страховой компании бесплатно.

Законодатель обязал страховые организации обеспечить бесперебойную работу их сайтов и возможность заключения договоров ОСАГО в электронном виде для всех желающих.

Федеральный закон от 25.04.2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – ФЗ) постоянно меняется. Не стал исключением и 2018 год. В статье речь пойдет как об изменениях, вступивших в законную силу в 2018 году, так и о грядущих изменениях, которые должны вступить в силу с января 2019 года.

С 1 января 2018 года страховые компании продают полисы ОСАГО только на новых бланках, которые имеют QR-код размерами 2×2 см, что позволяет провести его идентификацию на предмет подлинности и получить базовую информацию о владельце, заключившем договор ОСАГО при помощи установленного приложения на смартфоне.

Это может быть полезно, к примеру, оформлении ДТП по европротоколу. Такой полис с QR-кодом можно получить только в офисе страховой, при оформлении электронного полиса с последующим направлением страховой организацией его по почте – придет обычный бланк.

С 1 июня 2018 года страховые компании в случае наступления ДТП имеют право воспользоваться правом регрессного требования к виновному лицу, если будет обнаружено внесение недостоверных сведений вследствие ошибки или умысла занижить стоимость электронного полиса ОСАГО. Если же ошибка будет обнаружена до того, невнимательному (или нечестному) водителю придется доплатить разницу.

С 1 июня 2018 года максимальная сумма выплаты, которую можно получить по европротоколу на любое транспортное средство составляет 100 тысяч рублей вместо 50 тысяч, и 400 тысяч рублей для транспортных средств, зарегистрированных в Москве и области, а также в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

После осуществления выплаты по европротоколу страховая компания не будет выполнять дополнительные требования, превышающие сумму 100 тысяч рублей (для Москвы и области, Санкт-Петербурга и Ленинградской областей – 400 тысяч рублей соответственно). Если потерпевшая сторона получила, к примеру, от страховой организации компенсацию в сумме 80 тысяч рублей, но считает, что нанесенный ей ущерб, превышает эту сумму, то максимальная сумма иска к поставщику полиса будет 20 тысяч рублей. Если эта сумма не покрывает ущерба, остаток следует взыскивать с виновника аварии в судебном порядке.

Во время оформления европротокола обязательно должна быть внесена информация о разногласиях, которые возникли между участниками ДТП относительно причин аварии или серьезности и характера повреждений. В таком случае для разрешения этих разногласий будут

проводиться дополнительные измерения при помощи специальных приборов.

С 1 июня изменился порядок оформления ДТП в тех случаях, если у участников есть полис ОСАГО. В случае, когда нанесенный ущерб не превышает 100 тысяч рублей на каждое транспортное средство, нет угрозы жизни и здоровью, такое ДТП оформляется без сотрудников ГИБДД путем составления европротокола и заполнения двух экземпляров извещений о ДТП. Извещение следует передать в страховую компанию в течение пяти рабочих дней.

С 4 сентября 2018 года внесены изменения в процедуру оформления электронного полиса ОСАГО. Теперь в электронной подписи теперь должны быть только буквы латинского алфавита и арабские цифры (не более 10 символов). На сайте страховщика для создания личного кабинета можно использовать только один номер телефона и (или) адрес электронной почты. Электронный полис ОСАГО вступает в силу не ранее, чем через три дня после оформления. Установлены требования к формату скан-копий документов, а время предоставления подтверждающих скан-копий документов ограничили до трех часов.

Иные изменения в законодательстве о страховании

В 2017 году ЦБ РФ выпустил целую серию указаний регулирующих страховую деятельность:

1. Указание Банка России от 12 июля 2017 г. № 4467-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации» (далее – Указание). Всероссийским союзом страховщиков, являющимся саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка (далее – СРО), объединяющей страховые организации, и Ассоциацией Профессиональных Страховых Брокеров, являющейся СРО, объединяющей страховых брокеров, начата разработка проектов соответствующих базовых стандартов. Утверждение Банком России предусмотренных Указанием базовых стандартов предполагается в течение 2018 года;

2. Указание Банка России от 6 апреля 2017 г. № 4347-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

3. Указание Банка России от 11 августа 2017 г. № 4486-У «О внесении изменений в приложение 1 к Положению Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

4. Указание Банка России от 14 февраля 2017 г. № 4293-У «О перечне и порядке оформления выгодоприобретателем документов на получение страхового возмещения, части страхового возмещения (предварительной выплаты) по договору обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров»;

5. Указание Банка России от 21 августа 2017 г. № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (далее – Указание). Указанием увеличен до 14 дней минимальный срок «периода охлаждения» на страховом рынке, предоставляющий потребителю возможность отказаться от договора добровольного страхования с возвратом уплаченной страховой премии полностью или за вычетом ее части пропорционально сроку фактического действия страховой защиты, что позволило не только повысить защиту прав и законных интересов страхователей, но и снизить негативные последствия от недобросовестного поведения страховщиков по навязыванию услуг по страхованию;

Об изменениях в законодательстве о туристской деятельности

В течение 2016-2018 г.г. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – ФЗ) претерпел некоторые изменения.

Речь идет об изменениях, вступивших в силу с 1 января 2017 года.

В ФЗ появились новые термины, такие как: «электронная путевка», «туризм детский», «система навигации и ориентирования в сфере туризма», «туристский маршрут».

Законодатель определил полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации по созданию благоприятных условий для развития туризма в субъектах Российской Федерации, а также права органов местного самоуправления по созданию благоприятных условий для развития туризма.

Расширены права туриста, который получил возможность потребовать копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр, а также получить информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Законодатель разграничил ответственность туроператора и турагента за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом (иным заказчиком). Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом (иным заказчиком). Ранее полная ответственность возлагалась исключительно на туроператора. Внесены поправки, исключающие осуществление деятельности турагента по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени и обязывающие его действовать только по поручению туроператора. Определены особенности реализации туристского продукта турагентом, в части, регламентирующей обязанности и ответственность турагента. Теперь договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом (иным заказчиком) и должен содержать следующие существенные условия:

- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;
- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Введено новшество, в соответствии с которым турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом (иным заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Вместо ранее существовавшего «компенсационного» фонда туроператоры будут вносить средства в два фонда. Наиболее серьезные изменения ФЗ касаются организации резервного фонда. Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации. ФЗ предусматривает новую дифференциацию взносов в резервный фонд:

- 50 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составил не более чем 10 тыс. туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 млн. рублей;
- 100 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет не более чем 100 тыс. туристов включительно, за исключением туроператоров, указанных в абзаце втором настоящей части;
- 300 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 100 тыс. туристов, но не более чем 500 тыс. туристов включительно;
- 500 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 500 тыс. туристов.

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам (иным заказчикам) в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, объединение туроператоров в сфере выездного туризма обязано формировать для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора.

4 июня 2018 года Федеральным законом от № 149-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ.

Законодатель исключил абзац о предоставлении туристу копии доверенности, выданной туроператором на заключение от имени туроператора договоров о реализации турпродукта, вернув прежнюю формулировку статьи 10.1.

Внесенные поправки уточнили случаи оказания экстренной помощи туристам: подобная помощь оказывается в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Теперь «Турпомощь» будет включаться в процесс вывоза пострадавших туристов и задействовать резервный фонд только в том случае, когда туроператор прекратил свою деятельность, в то время как ранее экстренная помощь предоставлялась в случае неисполнения туроператором обязательств по договору.

Порядок прекращения деятельности туроператора также претерпел изменения. Теперь прекращение деятельности туроператора может произойти по решению Ростуризма. Для этого включено дополнительное основание для исключения сведений из реестра – прекращение деятельности туроператора без направления заявления туроператором.

Ростуризм принимает решение и исключает сведения из реестра туроператоров на следующий день после того, как ему стало известно о прекращении деятельности туроператора «по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации турпродукта».

Также появилось еще несколько оснований для исключения сведений из реестра: заведомо недостоверные сведения об общей цене турпродукта, количестве туристов и фактическом размере фонда персональной ответственности, непредоставление в установленном порядке или последующее выявление недостоверных сведений, а также нарушение положений новой статьи 11.7, регулирующей сроки освобождения туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора и порядок его продления, а также порядок освобождения туроператора от финансового обеспечения и фонда персональной ответственности в случае формирования максимально фонда персональной ответственности 7%. Освобождение предоставляется до 1 апреля следующего года и за один месяц до этого срока туроператор должен подтвердить основания освобождения. Если размер общей цены турпродукта вырос и фонда недостаточно, необходимо либо увеличить его размер, либо лишиться освобождения и вернуться к страхованию и отчислениям в фонд персональной ответственности.

В статью о фонде персональной ответственности внесены уточнения о выплатах туристам только в случае прекращения деятельности туроператора по причине невозможности исполнения обязательств.

Претерпел изменения размер финансового обеспечения – туроператоры, ранее осуществлявшие туроператорскую деятельность, но исключенные из реестра, должны иметь финансовое обеспечение в размере 50 миллионов рублей, равно как и новые юридические лица и туроператоры, не имевшие оборота в прошедшем году. В случае, если туроператор осуществляет деятельность в сфере выездного, въездного и внутреннего туризма и сформировал максимальный фонд персональной ответственности, он освобождается от финансового обеспечения только в

сфере выездного туризма, но для внутреннего и въездного туризма, по-прежнему, будет необходима страховка на 500 тысяч рублей.

Расходование средств фонда персональной ответственности теперь допускается не только на выплаты туристам, но и на «уплату обязательных платежей, связанных с получением дохода от размещения денежных средств фонда персональной ответственности туроператора, платы за ведение банковских счетов, на которых размещаются денежные средства фондов персональной ответственности туроператоров, и административно-управленческих расходов, связанных с ведением отдельного учета средств фондов персональной ответственности туроператоров. Такими административно-управленческими расходами являются, в частности, оплата аренды помещений, выплата заработной платы работникам объединения туроператоров в сфере выездного туризма, расходы на услуги связи». Указанные расходы допускаются в пределах полученных доходов от размещения средств фонда, но не более 1% от ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности.

Внесено дополнение в формулировку объекта страхования ответственности туроператора (статья 17.6): «в связи с прекращением по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации турпродукта». Таким образом, обычного прекращения деятельности будет недостаточно – необходимы также признаки «невозможности» исполнения обязательств. Изменения затронули и основания для дисквалификации должностного лица туроператора. Теперь дисквалификации не будет, когда туроператор сам подает заявление о прекращении деятельности и когда туроператора исключили из реестра в связи с исключением из членов Ассоциации «Турпомощь».

Уточнена формулировка о подтверждении информации об угрозе безопасности туристов (статья 14). Если ранее данные обстоятельства подтверждались решениями органов власти, теперь слово «решения» «расшифровано» словом «рекомендации».

Ранее в случае досрочного расторжения договора страхования или досрочного прекращения банковской гарантии туроператор предоставлял сведения о новом договоре в Ростуризм не позднее 30 календарных дней, теперь этот срок увеличен до 45 календарных дней с момента расторжения.

Внесена правка в порядок обращения туристов за выплатой страхового возмещения, а именно: исключено спорное положение об «одновременной» подаче заявлений туристами. Слово «одновременно» исключено, таким образом для пропорционального расчета выплаты достаточно в принципе более одного заявления туристов. Страховщик же после поступления первого заявления от туриста в течение трех дней обязан уведомить Ростуризм.

О принятии закона о коллекторской деятельности

Федеральный закон № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» был утвержден 3 июля 2016 года. С 1 января 2017 года он полностью вступил в силу.

Теперь деятельность коллекторов регламентируется на законодательном уровне, что должно повысит уровень защищенности граждан от различного рода действий со стороны организаций занимающихся возвратом задолженности по потребительским кредитам.

Настоящий Федеральный закон в целях защиты прав и законных интересов физических лиц устанавливает правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

В законе урегулированы способы взаимодействия с должником, связанные с этим ограничения, требования, условия к осуществлению действий, направленных на возврат просроченной задолженности, ответственность кредиторов за действия коллекторов, требования к деятельности коллекторских организаций, ответственность за невыполнение указанных

требований и др.

Федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр, осуществляется уполномоченным органом в соответствии с Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» с учетом установленных настоящим Федеральным законом особенностей организации и проведения проверок.

О внесении изменений к КоАП РФ относительно требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности

Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 231-ФЗ внесены изменения в статью 14.57 КоАП РФ. Так согласно новой редакции:

1. Совершение кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (за исключением кредитных организаций), действий, направленных на возврат просроченной задолженности и нарушающих законодательство Российской Федерации о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пяти тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц - от двадцати тысяч до двухсот тысяч рублей.

2. Нарушение, предусмотренное частью 1 настоящей статьи, совершенное юридическим лицом, включенным в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до двухсот тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до пятисот тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

3. Нарушение лицом, являющимся учредителем (участником), членом совета директоров (наблюдательного совета), членом коллегиального исполнительного органа, единоличным исполнительным органом юридического лица, включенного в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, требований и ограничений, установленных в отношении указанных лиц законодательством Российской Федерации о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года.

4. Незаконное осуществление лицом, не включенным в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, действий, которые в соответствии с Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» могут осуществляться только включенным в указанный реестр юридическим лицом, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятидесяти тысяч до

пятистот тысяч рублей; на должностных лиц - от ста тысяч до одного миллиона рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц - от двухсот тысяч до двух миллионов рублей.

Об изменениях в законодательстве о кредитах и кредитных историях

29 марта 2016 года вступили в силу изменения к Закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», направленные на усиление контроля со стороны Банка России за этим сегментом финансового рынка и защиту добросовестных заемщиков.

Изменения установили ограничения предельного размера долга. Совокупный размер процента не может более чем в четыре раза превышать сумму основного долга займа.

Данная «социальная» мера призвана защитить интересы потребителя финансовой услуги от чрезмерного роста просроченной задолженности.

Еще одной значимой поправкой явилось установление единых правил для всех участников онлайн-кредитования.

Право на выдачу онлайн-займов в настоящий момент предоставлено только крупным микрофинансовым организациям, которые получили статус микрофинансовой компании (МФК). Сумма онлайн-займов будет ограничена пятнадцатью тысячами рублей. Теперь для идентификации клиентов микрофинансовыми компаниями привлечены банки, имеющие генеральную лицензию и удовлетворяющие жестким требованиям.

Поправки в Закон 151-ФЗ разделили микрофинансовые организации на два вида – микрофинансовые компании (МФК) и микрокредитные компании (МКК). Привлекать инвестиции граждан теперь могут только крупные устойчивые микрофинансовые компании (МФК) с достаточным размером капитала – не менее 70 миллионов рублей. Кроме того, устойчивость такой МФК контролируется по шести экономическим показателям, и если Банк России сочтет компанию недостаточно прозрачной и устойчивой, она потеряет право привлекать средства граждан, не являющихся ее учредителями, а также выпускать облигации.

Согласно поправкам в законодательство, только микрофинансовые компании (МФК) с собственным капиталом не менее 70 миллионов рублей имеют право привлекать инвестиции от граждан в сумме не менее 1,5 миллиона рублей, а также выдавать микрозаймы в сумме до 1 миллиона рублей. Микрокредитные компании (МКК), в свою очередь, не имеют права привлекать инвестиции от граждан, не являющихся их учредителями, микрозаймы могут предоставлять лишь на сумму до 500 тысяч рублей.

С 1 января 2017 года микрофинансовая организация не имеет права начислять заемщику проценты по договору потребительского займа на сумму, превышающую трехкратный размер кредита. В данном случае срок возврата долга не должен превышать 1 года. Также исключена возможность начисления иных видов платежей, кроме процентов по займу, а в случае просрочек – штрафов и пени. Закон дополнен статьей (12.1), в соответствии с которой, при возникновении просрочки, микрофинансовая организация вправе начислять заемщику проценты только на непогашенную часть основного долга: проценты начисляются до тех пор, пока общая сумма подлежащих уплате процентов не достигнет размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа. Также микрофинансовая организация имеет право начислять заемщику штрафы, пени и другие виды ответственности исключительно на не погашенную заемщиком часть основного долга. Данные условия должны быть четко и понятно донесены до заемщика, посредством размещения их на первой странице договора займа.

Федеральным законом от 5 декабря 2017 года N 378-ФЗ внесены изменения в статью 9_1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и некоторые положения Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Изменения касались:

- информации о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях
- указание на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре

потребительского кредита (займа) переменной процентной ставки

- полная стоимость потребительского кредита

- особенностей условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой

С 2016 года в случае перехода права требования к субъекту кредитной истории к юридическому лицу, включенному в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, такое юридическое лицо обязано заключить договор об оказании информационных услуг и представлять информацию в те же бюро кредитных историй, в которые ранее представлялась информация о соответствующем субъекте кредитной истории¹⁹.

Юридическим лицам, включенным в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, раскрываются только титульная и основная части кредитной истории субъекта кредитной истории после получения этими юридическими лицами согласия субъекта кредитной истории на раскрытие информации, содержащейся в кредитной истории. Указанное согласие должно быть предоставлено юридическому лицу, включенному в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, либо напрямую самим субъектом кредитной истории, либо в результате перехода права требования по задолженности субъекта кредитной истории к такому юридическому лицу.

Следует отметить, что в 2017 году переработаны (изменены) положения о неустойке уплачиваемой потребителем в случае просрочке выплаты ипотеки, а также положения о закладной и заложенном имуществе по ипотеке²⁰.

Так размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по возврату кредита (займа) и (или) по уплате процентов за пользование кредитом (займом) по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, не может превышать ключевую ставку Центрального банка Российской Федерации на день заключения соответствующего договора в случае, если по условиям кредитного договора, договора займа проценты за соответствующий период нарушения исполнения обязательств начисляются, или 0,06 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения исполнения обязательств в случае, если по условиям кредитного договора, договора займа проценты за пользование кредитом (займом) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются²¹.

С 2018 года кредитор, являющийся кредитной организацией, в соответствии с договором потребительского кредита (займа) после совершения заемщиком каждой операции с использованием электронного средства платежа, с использованием которого заемщику был предоставлен потребительский кредит (займ), обязан проинформировать заемщика о размере его текущей задолженности перед кредитором по договору потребительского кредита (займа) и о доступной сумме потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования по договору потребительского кредита (займа) путем включения такой информации в уведомление,

¹⁹ Федеральным законом от 3 июля 2016 года № 231-ФЗ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»

²⁰ Федеральный закон от 25 ноября 2017 года № 328-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»

²¹ Федеральный закон от 23 июня 2016 года № 217-ФЗ «О внесении изменения в статью 9_1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)»»

предусмотренное частью 4 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»²²

Также следует отметить, что в 2018 году внесены изменения в ГК РФ затрагивающие в частности потребителей, касающиеся:

- положений о договоре займа
- последствий утраты обеспечения обязательств заемщика
- требований кредитора о досрочном возврате кредита
- виды вкладов
- договора банковского счета
- банковской тайны

Иные изменения законодательства в сфере кредитования физических лиц

1. Указание Банка России от 3 февраля 2017 г. № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»;

2. Указание Банка России от 30 мая 2016 г. № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций»;

3. Указание Банка России от 13 июня 2017 г. № 4406-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 28 июня 2016 года № 4054-У «О порядке формирования микро-финансовыми организациями резервов на возможные потери по займам»;

4. Указание Банка России от 16 ноября 2017 г. № 4612-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 24 сентября 2015 года № 3805-У «О порядке размещения средств резервных фондов кредитных потребительских кооперативов»;

5. Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4382-У «Об установлении экономических нормативов для микрофинансовой компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц в виде займов, и микрофинансовой компании, осуществляющей выпуск и размещение облигаций»;

6. Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4384-У «Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов»;

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году»
284

7. Указание Банка России от 14 августа 2017 г. № 4490-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы»;

8. Указание Банка России от 27 февраля 2017 г. № 4299-У «О числовом значении финансового норматива и порядке расчета финансовых нормативов сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов».

Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг

²² Федеральный закон от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

4 июля 2018 года был принят Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Этот закон в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Настоящий Федеральный закон вступил в силу 3 сентября 2018 года.

Пункт 2 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона вступает в силу с 1 января 2020 года. Пункты 3-6 части 1 статьи 28 настоящего Федерального закона вступают в силу с 1 января 2021 года.

Изменения и нововведения в законодательстве о долевом строительстве

За период с 2016 по 2018 Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» были внесены изменения порядка 7-ю Федеральными законами²³.

С 12 мая 2016 года в Уголовный кодекс РФ включена ст. 200.3. Привлечение денежных средств граждан в нарушение требований законодательства Российской Федерации об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.

В 2017 году был принят Федеральный закон от 29 июля 2017 года № 218-ФЗ «О публично-правовой компании по защите прав граждан - участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В связи с принятием вышеуказанного закона признан утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 2016 г. № 1310 «О защите прав граждан - участников долевого строительства»²⁴ с даты государственной регистрации Фонда.

Также отметим, что принято постановление Правительства РФ от 7 октября 2017 года № 1231 «О публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» регулирующее порядок работы и взаимодействия наблюдательного совета Фонда с другими органами управления Фонда. Также указанный документ утвердил: Положение о наблюдательном совете публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства»; Правила назначения генерального директора публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства»; Устав публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства».

В 2017 году были приняты и другие документы для целей обеспечения выплат пострадавшим дольщикам:

Постановление Правительства РФ от 07.10.2017 № 1232 «Об утверждении требований к кредитной организации, в которой учитываются денежные средства компенсационного фонда,

²³ Федеральным законом от 3 июля 2016 года N 361-ФЗ,
Федеральным законом от 1 июля 2017 года N 141-ФЗ
Федеральным законом от 29 июля 2017 года N 218-ФЗ
Федеральным законом от 29 июля 2017 года N 267-ФЗ
Федеральным законом от 31 декабря 2017 года N 506-ФЗ
Федеральным законом от 1 июля 2018 года N 175-ФЗ
Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 272-ФЗ

²⁴ Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, N 50, ст. 7124

сформированного в соответствии с Федеральным законом «О публично-правовой компании по защите прав граждан - участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»»

Постановление Правительства РФ от 7 октября 2017 года № 1233 «Об утверждении Правил выплаты публично-правовой компанией «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» возмещения гражданам - участникам долевого строительства по договорам участия в долевом строительстве, предусматривающим передачу жилых помещений»»

Постановление Правительства РФ от 07.10.2017 № 1234 «Об утверждении Правил принятия решения публично-правовой компанией "Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» о финансировании мероприятий по завершению строительства объектов незавершенного строительства и осуществления контроля за использованием предоставленных средств в рамках такого финансирования»

Постановление Правительства РФ от 06.10.2017 № 1221 «Об установлении предельного процента доходов, получаемых от инвестирования средств компенсационного фонда и направляемых на финансирование расходов, связанных с осуществлением функций и полномочий публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» и обеспечением ее текущей деятельности»

Постановление Правительства РФ от 07.10.2017 № 1234 «Об утверждении Правил принятия решения публично-правовой компанией «Фонд защиты прав граждан - участников долевого строительства» о финансировании мероприятий по завершению строительства объектов незавершенного строительства и осуществления контроля за использованием предоставленных средств в рамках такого финансирования»

Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 11.05.2018 № 275/пр «Об утверждении Положения о порядке, составе, способах, сроках и периодичности размещения информации застройщиками в единой информационной системе жилищного строительства, указанной в статье 23_3 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»»

Постановление Правительства РФ от 11.06.2018 № 673 «Об утверждении Правил расчета собственных средств застройщика, имеющего право на привлечение денежных средств граждан и юридических лиц для строительства (создания) многоквартирных домов на основании договора участия в долевом строительстве в соответствии с Федеральным законом "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 01.08.2018 N 897 «Об утверждении состава документов, необходимых для проведения операций по расчетному счету застройщика»

Информационное письмо Банка России от 10.07.2018 № ИН-015-53/45 «По вопросам страхования гражданской ответственности застройщика за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по передаче жилого помещения участнику долевого строительства по договору участия в долевом строительстве в случае банкротства застройщика»

С 28 января 2018 года проектные декларации застройщики должны будут формировать исключительно с использованием сервиса "Проектные декларации долевого строительства" на сайте www.dol.minstroyrf.ru

О Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р утверждена «Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав

потребителей»

Стратегия содержит оценку состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации, определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации», нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р утвержден План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. План мероприятий по реализации указанной стратегии на сегодняшний день содержит 39 пунктов, подлежащих исполнению.

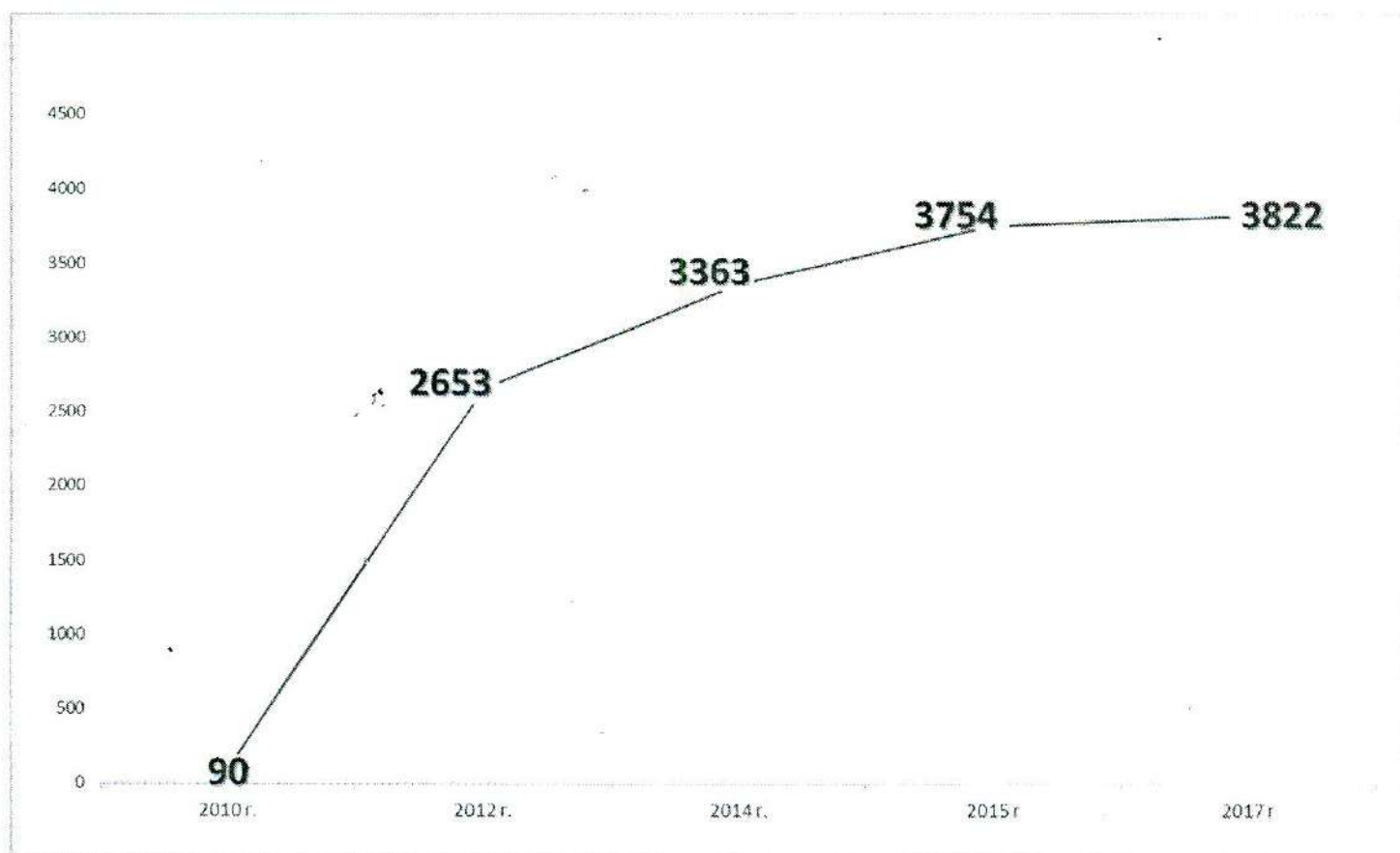
Основные показатели деятельности консультационного центра и пунктов для потребителей

За 2017 год Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» на сайте было размещено 28 информационных и аналитических материалов для потребителей, несколько статей было размещено в печатных изданиях. Всего количество публикаций составило 39.

В 2017 году Консультационным центром и пунктами для потребителей было проведено 10 мероприятий при осуществлении образовательной деятельности и подготовлено 113 проектов документов.

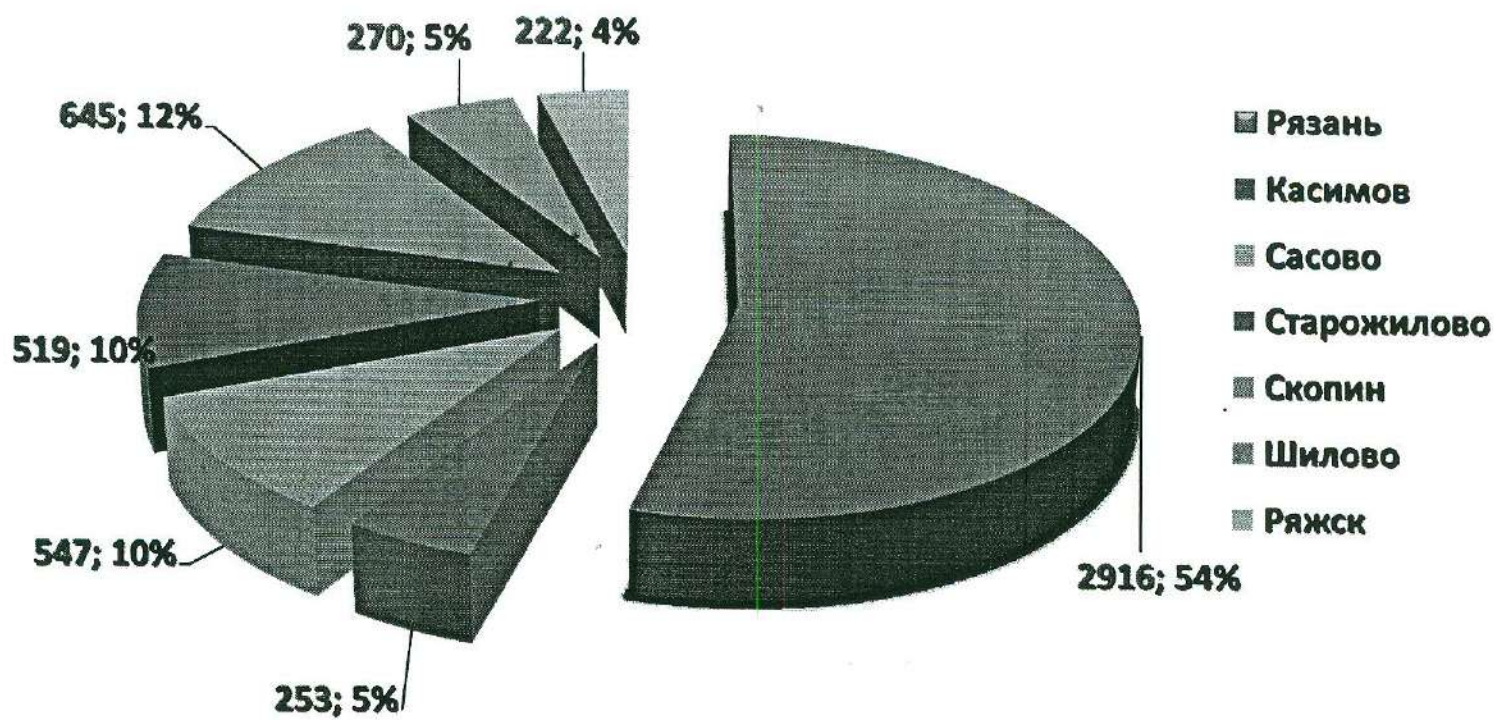
В 2017 году в Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» обратилось **3822** человека.

Динамика обращений потребителей за период с 2010 по 2017 год



Из 3822 обращений в Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» 1637 пришлось на личный прием, 2169 консультаций было оказано по телефону и горячим линиям Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области». 16 консультации было оказано с использованием электронных средств связи.

Соотношение обращений потребителей в Консультационный центр и пункты для потребителей



Структура подготовленных для потребителей проектов документов

Долевое строительство жилья	1
Услуги связи	1
Финансовые услуги	4
Бытовые услуги	8
Продажа продовольственных товаров	1
Технически сложные товары бытового	38
Мобильные телефоны	22
Обувь	5
Парфюмерно-косметические товары	3
Одежда	1
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	1
Мебель	5
Двери	5
Пластиковые и иные виды окон	3
Продажа товаров дистанционным способом	1
Прочие	14

Итого: **113**

Консультационный центр и пункты
для потребителей подготовили
обратившимся гражданам **113**
проектов документов.

Анализ обращений потребителей и выявленных нарушений в сфере защиты прав потребителей

Структура обращений в Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» за 2017 года



Процентное соотношение обращений потребителей в 2017 году

Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей	495	13,0%
Услуги ЖКХ	149	3,9%
Долевое строительство жилья	27	0,7%
Услуги связи	73	1,9%
Туристские услуги	22	0,6%
Финансовые услуги	155	4,1%
Бытовые услуги	165	4,3%
Медицинские услуги	39	1,0%
Образовательные услуги	10	0,3%
Транспортные услуги	10	0,3%
Услуги общественного питания	15	0,4%
Продажа продовольственных товаров	232	6,1%
Технически сложные товары бытового	575	15,0%
Мобильные телефоны	371	9,7%
Обувь	234	6,1%
Парфюмерно-косметические товары	21	0,5%
Одежда	169	4,4%
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	23	0,6%
Аудиовизуальные произведения и фонограммы	0	0,0%
Строительные материалы и изделия	24	0,6%
Мебель	144	3,8%
Двери	54	1,4%
Пластиковые и иные виды окон	78	2,0%
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	15	0,4%
Игрушки	57	1,5%
Продажа товаров дистанционным способом	198	5,2%
Прочие	467	12,2%
	3822	100,0%

« Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей

« Услуги ЖКХ

« Долевое строительство жилья

« Услуги связи

« Туристские услуги

« Финансовые услуги

« Бытовые услуги

« Медицинские услуги

« Образовательные услуги

« Транспортные услуги

« Услуги общественного питания

« Продажа продовольственных товаров

« Технически сложные товары бытового

« Мобильные телефоны

« Обувь

« Парфюмерно-косметические товары

« Одежда

« Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней

« Аудиовизуальные произведения и фонограммы

« Строительные материалы и изделия

« Мебель

« Двери

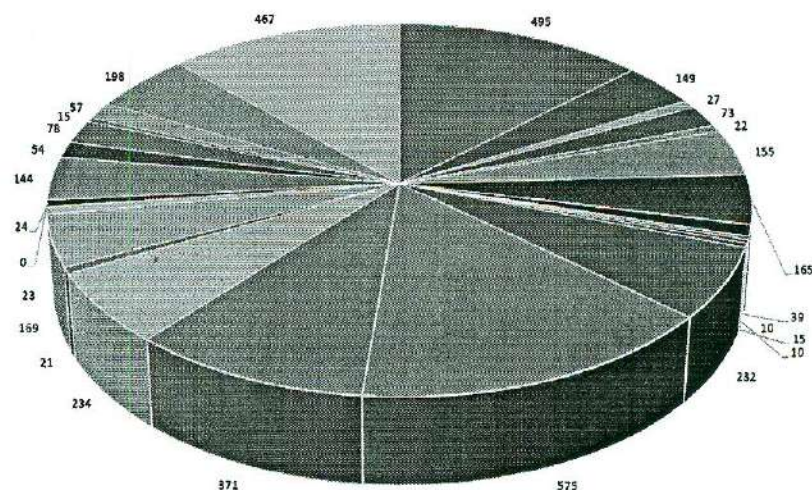
« Пластиковые и иные виды окон

« Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения

« Игрушки

« Продажа товаров дистанционным способом

« Прочие



Процентное соотношение обращений потребителей в 2017 году можно охарактеризовать следующим образом.

Наибольшее число консультаций было оказано в связи с продажей технически сложных товаров бытового назначения – 575 человек, что составляет 15 % от общего числа обратившихся. К указанному показателю можно прибавить консультации по мобильным телефонам, доля которых составляет 9,7 % (371 человек). Итого – 946 человек (24,7%).

Второе место занимают обращения потребителей относительно некачественных продуктов питания 232 человек – 6,1 %.

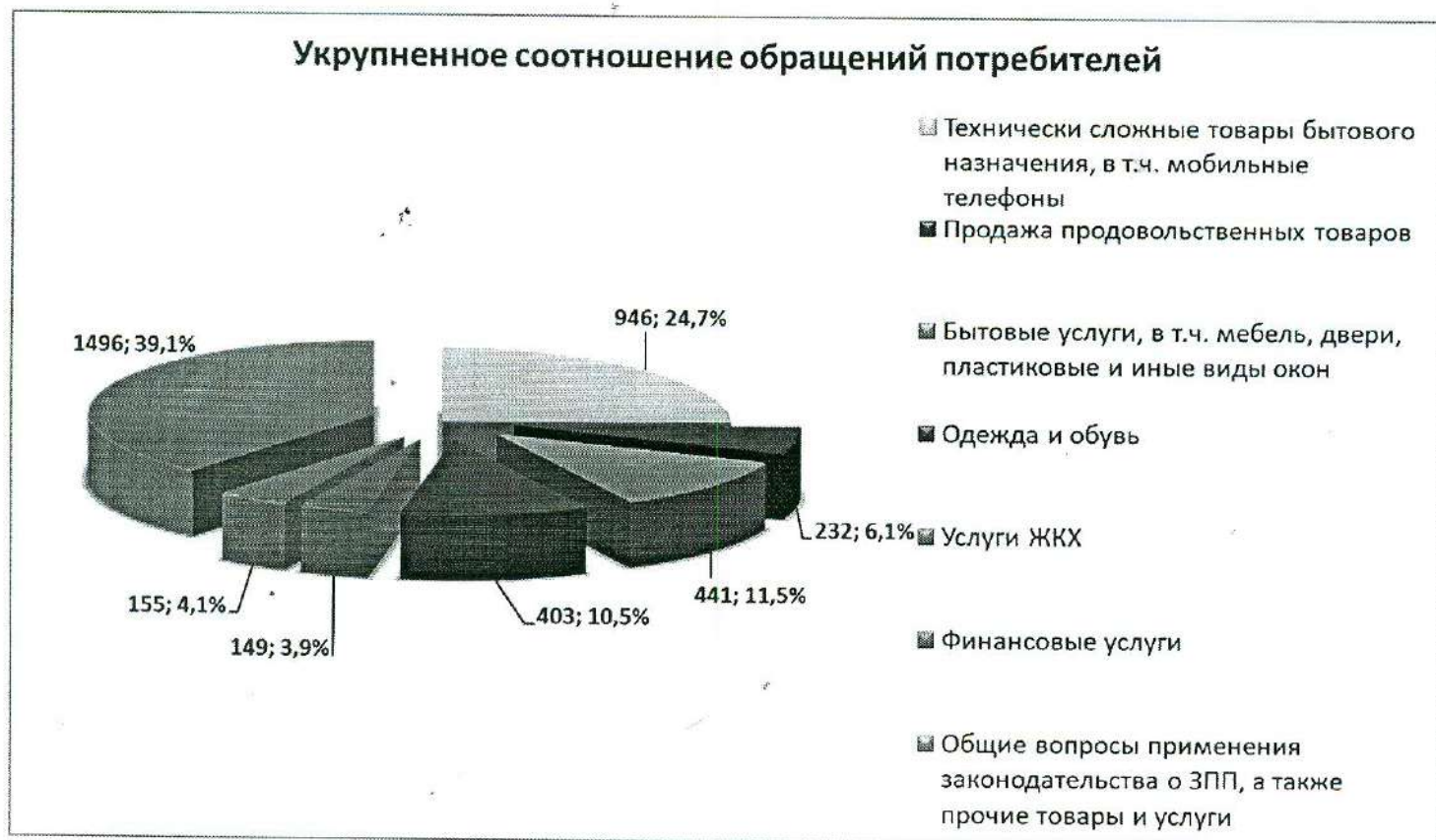
На третьем месте обращения по оказанию бытовых услуг ненадлежащего качества (165 человек – 4,3 %). Поскольку бытовые услуги тесно связаны с продажей мебели, дверей, пластиковых и иных видов окон, суммарная доля которых составила 7,2 %, можно говорить, что доля бытовых услуг составляет соответственно 11,5 % (441 человек). Таким образом, совокупная доля обращений граждан по оказанию бытовых услуг, в частности по многопредметным договорам, а именно по договорам, содержащих условия договора подряда, выше уровня обращений потребителей относительно продажи некачественных продуктов питания на 209 обращений.

Четвертое место занимает продажа обуви (169 человек – 4,4 %) и одежды (234 человек – 6,1%). Итого: 10,5 %

На пятом месте – услуги ЖКХ (149 человек – 3,9%).

Достаточно высокий уровень обращений сохраняется и при оказании финансовых услуг. Доля обращений по финансовым услугам составляет 4,1 % (165 человека) от общего числа обратившихся.

По прочим и общим вопросам применения законодательства о защите прав потребителей обратилось 1496 человек (39,1%) от общего числа обратившихся потребителей.



Общие (типичные) нарушения в сфере защиты прав потребителей

Анализ обращений потребителей в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» характеризуется наличием весьма широкого спектра задаваемых потребителями вопросов:

- о нарушении сроков доставки (поставки) приобретенных товаров;
- о нарушении сроков оказания услуг (выполнения работ);

- о нарушении сроков проведения гарантийного ремонта товаров;
- о неисполнении законных требований потребителя, основанных на ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» об обмене товара надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации;
- о неисполнении законных требований потребителя о возврате денег за товар ненадлежащего качества, а равно неисполнение либо нарушение сроков исполнения иных требований потребителя в связи с продажей товара ненадлежащего качества;
- другие вопросы.

Одним из типичных нарушений прав потребителей является непредоставление ему возможности присутствовать при проведении проверки качества товара, тогда как в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе присутствовать при проведении указанной проверки. Аналогичная норма установлена постановлением Правительства № 55 от 19 января 1998 г.. Нередки случаи, когда продавец отказывается принять товар для проверки качества, при этом предлагая потребителю обратиться в сервисный центр самостоятельно. Тем самым продавец нарушает императивную норму ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», прямо обязывающую продавца принять товар для проверки его качества (принять некачественный товар).

Практически во всех случаях при возникновении спора относительно причин появления недостатка продавец отказывается провести экспертизу товара или не проводит ее путем фактического бездействия. Указанное обстоятельство нарушает права потребителя, а именно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также пункт 28 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденный постановлением Правительства № 55 от 19 января 1998 г.

Достаточно часто Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» сталкивается с таким нарушением прав потребителей, как включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Наблюдается стойкая тенденция обращений граждан в сфере оказания бытовых услуг по изготовлению мебели, установке дверей и окон.

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» часто встречается со случаями реализации потребителям товаров, не содержащих полной и достоверной информации об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), а также иная информация о товаре, либо указанная информация не доводится до потребителя на русском языке (пункт 11, 15 постановления Правительства № 55 от 19 января 1998 г.). Данное обстоятельство является самостоятельным основанием требовать в разумный срок расторжения договора (ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

В последнее время актуальным остается вопрос о несоответствии цен на продукты и товары: на ценнике указывается одна цена, при оплате товара на кассе пробивается иная стоимость, в основном завышенная, что влечёт возникновение убытков у потребителя. Сотрудники магазина объясняют несоответствие цен на ценнике и на кассе тем, что не успели поменять ценник в зале, а в программной базе кассы уже внесена новая стоимость. Как разрешить эту ситуацию?

В силу п.п. 1,2 ст. 426 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ), по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. Договор розничной купли-продажи является публичным договором.

Согласно п. 2 ст. 437 ГК РФ содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта). Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

В силу п.1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец, в свою очередь, обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе

цену в рублях и условия приобретения товаров.

Согласно п.п. 18, 19 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей. При этом продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуальном доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

Информация, указанная на ценнике, значима, так как именно она позволяет потребителю сделать выбор из имеющегося аналогичного товара. Следовательно, цена на ценниках должна быть в наличии в обязательном порядке, так как она является существенным условием договора. Таким образом, продавец обязан продать покупателю товар по той цене, которая указана на ценнике.

Следует учесть, что до момента оплаты потребителем товара, продавец остается обязанным «своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о цене на товар, обеспечивающую возможность их правильного выбора».

Как уже отмечалось, для товаров, расфасованных в предприятиях торговли, ценник должен быть на самом товаре (либо вкладыше), а не только около товара на полке (стеллаже), чтобы потребитель на кассе имел бы возможность сделать выбор: оплатить товар или отказаться от товара на основании информации о его цене.

В случае, если потребитель обнаружит, что заплатил больше, чем планировал (исходя из цены товара, указанной на ценнике), он имеет право потребовать возврата излишне уплаченной суммы. При этом, необходимо проверять чек, не отходя от кассы.

За нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, продавец может быть привлечен к административной ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (ст.ст.14.7,14.8 КоАП РФ).

Нарушения прав потребителей в сфере ЖКХ

Традиционно высокой остается доля обращений по услугам ЖКХ. Типичными нарушениями прав потребителей является оказание услуг ненадлежащего качества, неисполнение обязанностей по уборке подъездов, ненадлежащее оказание услуг по содержанию общедомового имущества, нарушение требований к качеству коммунальных услуг, непредставление или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества или нарушение сроков перерыва в оказании коммунальных услуг, а также нарушение порядка и размера начисления платы за услуги ЖКХ, отказ в осуществлении перерасчета и др..

Нарушения и проблемы правоприменительной практики защиты прав потребителей со стороны злостных нарушителей прав потребителей

Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» было выявлено неоднократное систематическое грубое нарушение различных прав потребителей одними и теми же организациями и индивидуальными предпринимателями в отношении широкой массы потребителей, сопряженное с нереальностью взыскания с указанных организаций денежных средств даже по судебным решениям.

Нереальность взыскания денежных средств, в первую очередь, связана с отсутствием какого-либо имущества, денежных средств на счетах указанных организаций и индивидуальных предпринимателей. Несмотря на имеющиеся факты (систематическое грубое неоднократное нарушение прав потребителей и нереальность взыскания денежных средств), указанные организации продолжают осуществлять предпринимательскую деятельность и грубо нарушать права потребителей приобретающих, заказывающих у них товары, работы, услуги. Типичными нарушениями прав потребителей вышеназванными организациями и индивидуальными предпринимателями является:

- продажа товаров, выполнение работ, оказание услуг ненадлежащего качества (нарушение статьи 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», пункта 8 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

- отказ либо неисполнение законных требований потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей, в частности установленных Законом «О защите прав потребителей», Правилами оказания соответствующих услуг (нарушение статей 18, 28, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», пункта 9 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», пункта 27 постановления Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55);

- непредоставление потребителю возможности ознакомления с договором (отсутствие образцов договоров), в частности договор бытового подряда (нарушение пункта 3 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

- незаключение с потребителем договора бытового подряда (неоформление письменного договора с потребителем) (нарушение пункта 4 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

- отсутствие в договоре обязательных в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей условий (нарушение пункта 4 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

- недоведение до потребителя полной и достоверной информации о продавце, изготовителе, исполнителе (нарушение статьи 9 Закона РФ «О защите прав потребителей», пункта 2 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

- недоведение до потребителя полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге (нарушение статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», пункта 3 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», пункта 11 постановления Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55);

- включение в договор различных условий, ущемляющих права потребителя (нарушение статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Из практики консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» неоднократные систематические грубые нарушения различных прав потребителей производят зачастую продавцы дверей и окон, продавцы косметических товаров при оказании косметологических услуг, организации позиционирующие себя как медицинские центры и др..

Данные по Российской Федерации показывают положительную динамику удовлетворенных судами заявлений территориальных органов Роспотребнадзора о ликвидации (прекращении) деятельности хозяйствующих субъектов за нарушения на потребительском рынке с явным превалированием практики квалификации соответствующих действий недобросовестных продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных организаций или индивидуальных предпринимателей, импортеров) по факту неоднократного (два и более раза в течение одного календарного года) нарушения прав потребителей. Это может свидетельствовать о повышении эффективности практики такого рода.

Не случайно, что именно в сегменте розничной торговли в первую очередь формируется практика правоприменения соответствующих положений подпункта 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», согласно которым Роспотребнадзор и его территориальные органы в рамках полномочий, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, вправе обращаться в суд, в т. ч. «с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей)

нарушение прав потребителей».

Соответствующая деятельность в данном направлении в течение длительного времени сдерживалась в связи с отсутствием законодательно закрепленных однозначных и непротиворечивых объективных критериев неоднократности и грубости нарушений прав потребителей, позволяющих должным образом мотивировать и обосновать необходимость принудительной ликвидации в судебном порядке соответствующего юридического лица или прекращения деятельности соответствующего индивидуального предпринимателя, имея, прежде всего, в виду конституционно правовой смысл положений пункта 2 статьи 61 ГК РФ, раскрытых в постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2003 г. № 14-П «По делу о проверке конституционности положений статьи 35 Федерального закона «Об акционерных обществах», статей 61 и 99 ГК РФ, статьи 31 Налогового кодекса Российской Федерации и статьи 14 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации в связи с жалобами гражданина А. Б. Борисова, ЗАО «Медиа-Мост» и ЗАО «Московская Независимая Вещательная Корпорация».

О нарушениях прав потребителей при разносной купле-продаже товаров

В 2017 году в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» поступило множество обращений граждан с жалобами на продавцов, осуществляющих разносную торговлю различными бытовыми приборами, которые рекламируются как зарегистрированные медицинские приборы, и иными изделиями медицинского назначения, имеющими якобы уникальные по своей необычайной эффективности лечебные свойства.

В основном от подобных действий страдают пенсионеры, потому как они наиболее доверчивы и наивны. Действуют продавцы по отработанной схеме: обычно предварительно расклеивают объявления о проведении собрания на тему смены полиса ОМС, льгот для участников Великой Отечественной войны, инвалидов. Представляться такие дельцы могут по-разному: работниками пенсионного фонда, соцзащиты, специалистами центра здоровья и др.. В ходе собрания они легко устанавливают контакт с «жертвами»: поднимают вопросы плохого обслуживания в медицинских учреждениях, ненадлежащего оказания услуг ЖКХ, сетуют на то, что «старика нынче никому не нужны», выражают возмущение обилием поддельных лекарств. Все слова и действия распространителей направлены на то, чтобы войти в доверие к людям, «стать своим». Лекторы, как правило, обаятельны и общительны, владеют вниманием аудитории, медицинской терминологией. Представляемые ими аппараты и приборы все как один являются «уникальными разработками ученых, избавляющими практически от всех болезней». Обычно слушателям говорится, что в обычных аптеках и магазинах медтехники нельзя приобрести сей чудодейственный прибор, что это «секретные разработки». Как вариант разъясняется, что данный прибор стоит порядка 20 - 40 тысяч рублей, но только сейчас, в это время и в этом месте этот «уникальный» товар продается по льготной цене в связи с действием социальной программы – всего по 6 - 10 тысяч рублей. В финале лекции всем желающим предлагается приобрести «чудо-прибор» по «специальной цене».

Зачастую люди покупают «чудо-приборы», сами не понимая почему. Увы, чудес не бывает: «волшебные» аппараты не излечивают от всех недугов, а в ряде случаев наносят вред здоровью. Поняв, что они стали жертвами мошеннических схем, люди ищут правду, пытаются вернуть уплаченные деньги. Однако сделать это практически невозможно, поскольку при продаже такого рода товаров распространители дают подписать доверчивым гражданам документы, в соответствии с которыми покупатель ознакомлен со всеми противопоказаниями, до него доведена полная и достоверная информация о товаре, а также с тем, что данная категория товаров надлежащего качества не подлежит возврату и обмену. И это действительно так, поскольку товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены, из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты) входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55.

Убедившись, что «чудо-прибор» не помогает в лечении заболевания, доверчивые граждане

пытаются вернуть уплаченные деньги, но продавцы их пытаются уверить, что «чтобы подействовало» дополнительно надо приобрести какие-либо таблетки или приборы. Некоторые продавцы запугивают людей тем, что если они этого не сделают, у них якобы ухудшится здоровье. В итоге кошелек доверчивого человека становится еще тоньше, а здоровья еще меньше.

Следует отметить, что с 1 января 2015 года продажа медицинских изделий и приборов путем разносной торговли запрещена. Однако, не смотря на имеющийся запрет в нарушение Правил продажи отдельных видов товаров (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55) продавать указанные товары путем разносной торговли так и не перестали.

В консультационный центр для потребителей поступило в 2017 году достаточно много обращений от граждан пожилого возраста с жалобами на продавцов разносной торговли. Потребители жалуются на то, что продавцы навязывают товары (например, энергосберегающие лампы) под предлогом обязанности их приобретения гражданами в связи со вступлением какого-либо закона в действие, например, со ссылкой на закон «Об энергосбережении». Однако указанный закон не возлагает на граждан обязанности по приобретению определенных товаров, в т.ч. энергосберегающих лампочек. Также жалобы граждан связаны и с большой стоимостью проданного товара. Следует заметить, что цены продаваемых путем разносной торговли товаров действительно зачастую выше чем аналогичные товары в магазине.

2014 и 2015 годы стали богаты на нарушения на фоне продажи фильтров для воды. Продавцы разносной торговли различными хитростями, в том числе обманом продавали фильтры для воды за цену по большому счету несоизмеримую с реальной ценой на подобный товар. Более того установка бытовых фильтров для воды по цене 60-120 тысяч рублей в принципе нецелесообразна, т.к. в преобладающем большинстве случаев вода, подаваемая потребителям, уже соответствует предъявляемым требованиям к качеству, в частности санитарным нормам. В 2016 году также были обращения потребителей относительно фильтров для воды. В 2017 году по продаже фильтров для воды обращений практически не поступало.

2015-2016 год – ознаменовался годом жалоб потребителей на продавцов «сигнализаторов газа». Продажа указанных «сигнализаторов» осуществлялась путем разносной торговли. В частности потребители в своих обращениях указывали, что представители продавца представлялись работниками газовых служб и им (потребителям) просто необходимо по закону или по иным причинам (например, по причине утечки газа) приобрести пресловутый «сигнализатор газа». Потребители ссылались в своих заявлениях на то обстоятельство, что договор купли-продажи был заключен с ними путем обмана или введением в заблуждение. Помимо этого, потребители указывали, что данные сигнализаторы не исполняют своих функций, а их стоимость явно завышена по сравнению с такими же товарами, продаваемыми в магазинах или в Интернете.

2017 год – ознаменовался годом жалоб потребителей на продавцов окон и балконов. Продажа указанных товаров осуществлялась путем разносной торговли. Потребители ссылались в своих заявлениях на то обстоятельство, что договор купли-продажи и монтажа оконных конструкций был заключен с ними путем обмана или введением в заблуждение. При этом часто потребителю при подписании договор подкладывался кредитный договор.

Нарушения прав потребителей при оказании услуг связи

Зачастую операторы указывают расчетную скорость передачи данных недостижимую в реальных условиях потребления, а потребители жалуются на более низкую скорость передачи данных, чем указанная в договоре, в качестве максимально доступной. Однако при таких обстоятельствах формально условия договора не нарушаются, информация о скорости передачи данных не может быть признана недостоверной.

Очевидно, что такая ситуация ущемляет законные интересы потребителей. ФАС России в этой связи полагает целесообразным ввести систему информирования потребителей о качестве услуг связи, основанную на фактических измерениях качества операторами связи.

Также выявлялись следующие нарушения со стороны операторов связи:

– с навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);

- с ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;
- с отказом в возврате абонентской платы при отказе потребителя от исполнения договора до истечения расчетного периода, за который установлен платеж;
- с рассмотрением претензий потребителей (абонентов) исполнителем услуг (оператором связи) в срок, установленный пунктом 7 статьи 55 Закона «О связи», в шестьдесят дней со дня ее регистрации, тогда как статья 31 Закона «О защите прав потребителей» определяет необходимость их разрешения в десятидневный срок.

Нарушение прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети «Интернет» в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7%, 2015 год – 0,9 %, 2016 год – 1,1 %).

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет» являются:

- реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;
- непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;
- нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);
- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя;
- невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отказ потребителю в возврате товара в течение 7 дней на том основании, что товар входит в перечень товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену.

Принимая во внимание специфику данного вида правоотношений, нормами статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей» установлен так называемый «период охлаждения» в семь дней, когда потребитель может немотивированно вернуть товар продавцу (пункт 4 статьи 26.1 Закона), а также ужесточены требования к продавцам в части сроков предоставления потребителю информации (пункт 2 статьи 26.1 Закона), формы предоставления информации (пункт 3 статьи 26.1 Закона). С учетом особенностей удаленной коммуникации сторон сделки более четко определен момент заключения договора (пункт 20 Правил).

При этом следует иметь в виду, что Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 (последний подлежит применению исключительно в контексте статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»), к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети «Интернет» стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети «Интернет»).

Финансовые услуги. Нарушения законодательства в сфере оказания финансовых услуг. Проблемы правоприменительной практики защиты прав

потребителей в финансовой сфере. Перспективы развития финансового сектора.

Обращение потребителей в сфере финансовых услуг говорит о наличии ряда проблемных вопросов (нарушений) системного характера. Указанные нарушения можно разделить на две основные категории. К первой категории относятся нарушения действующего законодательства и которые в большей степени позволяют восстановить нарушенное право путем использования тех или иных средств правовой защиты. Во вторую категорию входят нарушения, носящие характер обмана, причем именно устного обмана потребителя. Подобный вид нарушений достаточно сложен в доказывании и, как следствие в правовой защите нарушенных прав.

По первой категории в 2017 году имели место быть следующие нарушения со стороны финансовых организаций:

- непредставление полной и достоверной информации об оказываемых финансовых услугах, в т.ч. непредставление информации о задолженности по кредиту;
- предоставление недостоверной информации о переплатах по кредитному договору, в т.ч. обсчет потребителей;

По второй категории нарушений в 2017 году наблюдались следующие нарушения:

- навязывание договора добровольного страхования при получении кредита;
- навязывание кредитных карт;
- и другие.

Зачастую навязывание услуг происходило со стороны кредитных экспертов (консультантов) под предлогом обязанности потребителя их принятия, т.е. в заключении договора на оказание различных услуг. Следует заметить, что при внимательном изучении банковских продуктов клиент в состоянии понять, что заключение каких-либо договоров не основано ни на условиях банка, ни на законе. Исходя из этого, следует вывод, что кредитные эксперты (консультанты) пользуются невнимательностью и незнанием действующего законодательства потребителями.

Одним из типичных нарушений банковских организаций при заключении кредитных договоров с физическими лицами является включение в указанный договор условий безакцептного списания денежных средств с любых открытых в банке счетов клиента в счет погашения его денежных обязательств по кредитному договору.

Согласно пункту 2 статьи 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

Согласно пункту 3.1 Положения Центрального банка Российской Федерации от 31 августа 1998 г. № 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» возврат размещенных банком денежных средств и уплата процентов по ним производятся путем перечисления средств со счетов заемщиков на основании их письменных распоряжений, перевода через органы связи или кредитора на основании приходного кассового ордера.

Из положений ГК РФ (параграфы 1, 2 главы 42, главы 45) следует, что договор банковского счета и кредитный договор являются самостоятельными видами договоров, поэтому списание денежных средств со счета клиента без его распоряжения допускается только в случаях и по основаниям, прямо предусмотренным в договоре банковского счета с указанием конкретных банковских счетов. Между тем, в вышеперечисленных кредитных договорах, заключаемых Банком с заемщиками, указанные обстоятельства не предусмотрены.

Таким образом, включение в кредитные договоры условия о возможности безакцептного списания банком денежных средств заемщика противоречит приведенным нормам, нарушает права потребителя, поскольку предоставляет банку право бесспорного распоряжения денежными средствами клиента на его счете и противоречит статье 35 Конституции Российской Федерации, в соответствии с которой никто не может быть лишен своего имущества иначе как по решению суда; статье 854 ГК РФ, указывающей на то, что списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента; не соответствует требованиям пункта 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Типичными остаются обращения потребителей страховых услуг на несоразмерную

компенсацию по наступившему страховому случаю, в т.ч. при страховании автогражданской ответственности. Количество обращений на навязывание дополнительных услуг и отказ в заключении договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств хоть и немного снизилось, однако остается системной проблемой. Многие потребители жалуются на не применение коэффициента «Бонус-малус». Также многие потребители сетуют на проблемы в оформлении электронного полиса ОСАГО.

Следует отметить, что доля обращений потребителей на неправомерные действия платежных агентов в практики консультационного центра, хоть и имеет место быть, но составляет незначительную долю от общего числа обращений в финансовой сфере.

В 2014-2015 году российский рынок финансовых услуг развивался в условиях существенного замедления роста экономики и ожидания рецессии. Указанные обстоятельства не могли не отразиться на будущем 2016 и 2017 года. Такие внешние факторы, как сложная геополитическая обстановка, введение санкций в отношении российских банков и компаний, снижение всевозможных рейтингов, усиление оттока частного капитала, падение цен на нефть и другие негативные тенденции в российской экономике были усилены сохраняющейся сырьевой направленностью и отсутствием структурных преобразований в экономике.

В российской экономике наблюдались все признаки стагфляции (сочетание высоких темпов инфляции и крайне низких темпов роста ВВП), что усиливает неопределенность перспектив развития финансового рынка, повышает непредсказуемость действий участников финансового рынка и требует проведения ответственной государственной политики по регулированию финансового рынка в целом и в интересах улучшения защиты прав потребителей финансовых услуг.

Имеющиеся прогнозы и сценарии развития мировой экономики в основном предполагают низкие темпы экономического роста в развитых и развивающихся странах, сохранение долговых проблем в ряде развитых стран, неустойчивость конъюнктуры зарубежных финансовых рынков, малопредсказуемые изменения геополитической ситуации. Для России реализация этих сценариев может привести к умеренному снижению спроса и цен на ее основные сырьевые экспортные товары и сохранению высокой волатильности индикаторов финансового рынка.

В условиях нестабильности основных показателей развития российской экономики прогнозы развития экономики, подготовленные в отчетном году, не отражали реального положения дел уже на дату их официального выхода. Федеральный бюджет на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов был сформирован на основе показателей макроэкономического прогноза, которые на день его принятия, существенно отличались от складывающихся значений.

В силу ограничений системного характера и санкционного давления ускорение темпов роста ВВП в ближайшие годы уже становится маловероятным. Сырьевая модель, как основной структурный элемент российской экономики, длительное время обеспечивающая бездефицитный бюджет и экономический рост, исчерпала свои возможности. При этом в последние годы не оправдались надежды на нахождение нового драйвера экономического роста в виде инновационного сектора экономики, на смену которому пришло понимание, что инновации необходимо внедрять во всех отраслях национальной экономики в ответ на глобальные вызовы современности.

В сложных макроэкономических условиях существенно возрастают риски для потребителей финансовых услуг, связанные с ужесточением условий кредитования, активизацией недобросовестных участников финансового рынка, возникновением финансовых пирамид, а также низким уровнем финансовой грамотности. Проблемная ситуация на валютном рынке в конце года обусловила напряженность на розничном финансовом рынке и рост просроченной задолженности населения по кредитам.

Рост просроченной задолженности по кредитам, предоставленным физическим лицам, порождает высокие риски как для кредитных организаций и заемщиков, так и для национальной экономики в целом.

Для кредитных организаций рост просроченной задолженности по потребительским кредитам снижает качество кредитного портфеля и увеличивает объем резервов на возможные потери по ссудам, формируемых в соответствии с Положением Банка России № 254-П101. Резервы на возможные потери по ссудам учитываются в расходах банка и влияют на прибыльность организации, их лавинообразный рост может поставить банк на грань банкротства. Чтобы

избежать этого банк может предпринять меры, например, повысить ставку по вновь выдаваемым кредитам, снизить объемы выдач необеспеченного кредитования, что в свою очередь снижает покупательскую способность населения и негативно влияет на экономику в целом. Соответственно темпы роста просроченной задолженности по кредитам, опережающие темпы роста общей ссудной задолженности подрывают стабильность банковской системы и негативно влияют на экономику в целом.

Указанные риски приводят к необходимости внедрения комплексного подхода к обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг, формированию разумного финансового поведения и повышению финансовой грамотности российских граждан, в т. ч. с привлечением различных институтов государственной власти, общественных организаций и коммерческого сектора.

На протяжении последних лет наряду с ростом обеспеченности населения устройствами для осуществления различных платежных операций, растет объем проводимых посредством них операций. Это обстоятельство существенно увеличивает риск несанкционированного снятия денежных средств со счетов третьими лицами (в результате мошенничества или кражи).

Указанный риск обусловлен следующими обстоятельствами:

недостаточная защита банкоматов и платежных терминалов от внешнего воздействия;

- отсутствие комплексной системы обеспечения информационной безопасности кредитных и некредитных организаций, работающих с платежными устройствами;

- неудовлетворительное информирование банками своих клиентов о правилах безопасности при обращении с платежными средствами;

- низкий уровень финансовой грамотности населения.

Среди существенных рисков для потребителей платежных услуг необходимо выделить недостаточную правовую определенность возмещений банками при мошеннических списаниях с банковской карты физического лица (потребителя платежной услуги). С 1 января 2014 года вступили в силу наиболее значимые с позиций защиты прав потребителей финансовых услуг положения ст. 9 «Порядок использования электронных средств платежа» Закона «О национальной платежной системе», которая регламентирует в том числе и порядок возмещения банками спорных списаний с банковской карты физического лица. О том, как быть при несанкционированном списании денежных средств с банковской карты консультационный центр информировал потребителей - (см. <http://tgje.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/fingram/145634/>).

Следует отметить, что статья 9 Порядка сформулирована недостаточно четко, что в свою очередь может допускать различные толкования ее банками. Согласно этой статье клиент обязан направить уведомление банку незамедлительно после обнаружения факта неправомерного списания средств, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции, а как фиксировать момент уведомления, не устанавливается. Поскольку внесения уточнений в данную статью не планируется, то потребители финансовых услуг вынуждены надеяться на справедливые решения в рамках правоприменительной практики.

Рынок платежных услуг продолжил свое динамичное развитие, даже несмотря на снижение количества учреждений банковской сферы и внешние угрозы. Все более пристальное внимание со стороны как кредитных организаций, так и регулятора отводилось обеспечению безопасности проведения транзакций потребителям платежных услуг. Вместе с тем в 2018 году, в связи с растущим переходом платежных услуг в виртуальное пространство существенно повышается уровень киберугроз, что требует своевременного реагирования на них с использованием нормативных, технических и иных средств защиты прав потребителей платежных услуг.

На сегодняшний момент имеются долгосрочные проблемы финансовой грамотности населения.

Судебная практика Верховного суда Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей за 2016 и 2017 годы

В 2016 г. специальных постановлений, посвященных вопросам защиты прав потребителей, Верховный Суд Российской Федерации не издавал. Однако были выпущены постановления общего характера.

В частности, в пункт 16 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21

января 2016 г. № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» указано, что расходы на оплату услуг представителей, понесенные органами и организациями (в том числе обществами защиты прав потребителей), наделенными законом правом на обращение в суд в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц, не подлежат возмещению, поскольку указанное полномочие предполагает их самостоятельное участие в судебном процессе без привлечения представителей на возмездной основе.

В Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» содержатся разъяснения судам относительно часто используемой в сфере финансовых услуг статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) и недостаточно используемой статьей 400 ГК РФ, а также порядка применения в судебной практике норм о неустойке, включая статью 333 ГК РФ.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» дает ряд разъяснений относительно порядка уступки прав (цессии) и содержит очень важное для защиты прав потребителей финансовых услуг положение о том, что «предоставление договором права на отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий для лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, по отношению к лицу, не осуществляющему предпринимательскую деятельность, допускается только в специально установленных законом или иными правовыми актами случаях (абзац второй пункта 2 статьи 310 ГК РФ)».

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 62 «О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации о приказном производстве» рассматривает давно назревшие для освещения аспекты порядка вынесения судебных приказов. В частности, в пункте 3 указанного постановления разъясняется, что «требования, рассматриваемые в порядке приказного производства, должны быть бесспорными. Бесспорными являются требования, подтвержденные письменными доказательствами, достоверность которых не вызывает сомнений, а также признаваемые должником».

В 2017 г. Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял 15 постановлений с разъяснениями судебной практики (столько же, сколько и годом ранее), при этом вопросы защиты прав потребителей затронуты в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»; Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 54 «О некоторых вопросах применения положений главы 24 Гражданского кодекса Российской Федерации о перемене лиц в обязательстве на основании сделки».

Кроме того, Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19 июля 2017 г. утвержден «Обзор судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», 27 сентября 2017 г. – «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг», а 27 декабря 2017 г. – «Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан».

Тенденции индекса потребительской уверенности за 2017 год и 3 квартал 2018 года

Индекс потребительской уверенности²⁵, отражающий совокупные потребительские ожидания населения, в 3-м квартале 2017 года по сравнению со 2-м кварталом повысился на 3 процентных пункта (п.п.) и составил минус 11%, свидетельствуют данные Федеральной службы госстатистики (Росстата).

Во 2-м и 1-м квартале текущего года, а также 4-м, в 3-м и во 2-м кварталах прошлого года уровень потребительской уверенности населения России также демонстрировал рост. Таким образом, потребительская уверенность россиян растет шестой квартал подряд.

Повышение индекса потребительской уверенности обусловлено положительной динамикой в оценках населением произошедших и ожидаемых изменений в экономике России, произошедших изменений в личном материальном положении и благоприятности условий для крупных покупок. Оценка субъективного мнения населения относительно ожидаемых изменений в личном материальном положении осталась на прежнем уровне.

Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России на краткосрочную перспективу в 3-м квартале 2017 г. повысился на 1 п.п. и составил (-2%) против (-3%) во 2-м квартале 2017 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в экономике России в течение следующих 12-ти месяцев, по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. увеличилась до 23% (во 2-м квартале 2017 г. - 21%).

Индекс произошедших изменений в экономике России повысился на 4 п.п. и составил (-12%) против (-16%) во 2-м квартале 2017 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих произошедшие изменения в экономической ситуации, по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. увеличилась до 16% (во 2-м квартале 2017 г. - 15%).

Индекс ожидаемых изменений в личном материальном положении в 3-м квартале 2017 г. по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. не изменился и составил (-4%).

Доля респондентов, ожидающих улучшения своего материального положения в течение следующих 12-ти месяцев, по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. увеличилась до 13% против 12% во 2-м квартале 2017 года. Доля отрицательных оценок по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. не изменилась и составила 18%.

Индекс произошедших изменений в личном материальном положении повысился на 3 п.п. и составил (-12%) против (-15%) во 2-м квартале 2017 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в своем материальном положении в течение года увеличилась до 10% против 9% во 2-м квартале 2017 года. Доля отрицательных оценок сократилась до 31% (во 2-м квартале 2017 г. - 35%).

Индекс благоприятности условий для крупных покупок поднялся на 2 п.п. и составил (-27%) против (-29%) во 2-м квартале 2017 года. Индекс благоприятности условий для сбережений увеличился на 3 п.п. и составил (-35%) против (-38%) во 2-м квартале 2017 года.

Индекс потребительской уверенности по возрастным группам в 3-м квартале 2017 г. по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. повысился во всем возрастным группам: у молодежи (в возрасте от 16 до 29 лет) и у лиц старшего возраста (50 лет и более) - на 1 п.п., у лиц среднего возраста (от 30 до 49 лет) - на 5 п.п.

Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России 3-м квартале 2017 г. по сравнению со 2-м кварталом 2017 г. снизился у молодого поколения (в возрасте от 16 до 29 лет) с 4% до 3% и повысился у лиц среднего возраста (от 30 до 49 лет) с (-4%) до (-0,4%) и у лиц старшего возраста (50 лет и более) с (-5%) до (-4%)²⁶.

Индекс потребительской уверенности, отражающий совокупные потребительские ожидания населения, в III квартале 2018 г. по сравнению со II кварталом 2018 г. снизился на 6 процентных пунктов и составил (-14%).

²⁵ Индекс потребительской уверенности – это степень оптимизма относительно состояния экономики, который население выражает через своё потребление и сбережение.

²⁶ <http://www.finmarket.ru/news/4621900>

Снижение индекса потребительской уверенности обусловлено отрицательной динамикой всех его компонентов. При этом наибольшее влияние оказало ухудшение субъективного мнения населения относительно произошедших и ожидаемых изменений в экономике России.

Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России на краткосрочную перспективу в III квартале 2018г. по сравнению со II кварталом 2018г. снизился на 13 процентных пунктов и составил (-11%) против 2% во II квартале 2018 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в экономике России в течение следующих 12-ти месяцев, сократилась до 16% (во II квартале 2018г. – 25%). Доля негативных оценок увеличилась до 32% (во II квартале 2018г. – 20%). Доля респондентов, считающих, что экономическая ситуация в России останется прежней, сократилась до 49% (во II квартале 2018г. – 51%).

Индекс произошедших изменений в экономике России снизился на 8 процентных пунктов и составил (-16%) против (-8%) во II квартале 2018 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих произошедшие изменения в экономической ситуации, по сравнению со II кварталом 2018г. уменьшилась до 14% (во II квартале 2018г. – 19%). В то же время доля отрицательных оценок увеличилась до 40% против 31% во II квартале 2018 года. Доля нейтральных оценок снизилась до 45% (во II квартале 2018г. – 49%).

Индекс ожидаемых изменений в личном материальном положении снизился на 4 процентных пункта и составил (-6%) против (-2%) во II квартале 2018 года.

Доля респондентов, ожидающих улучшения своего материального положения в течение следующих 12-ти месяцев, по сравнению со II кварталом 2018г. уменьшилась до 12% против 13% во

II квартале 2018 года. Доля отрицательных оценок увеличилась до 21% (во II квартале 2018г. – 16%).

Индекс произошедших изменений в личном материальном положении снизился на 3 процентных пункта и составил (-12%) против (-9%) во II квартале 2018 года.

Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в своем материальном положении в течение года, сократилась до 9% против 12% во II квартале 2018 года. Доля отрицательных оценок увеличилась до 31% (во II квартале 2018г. – 27%).

Индекс благоприятности условий для крупных покупок опустился на 4 процентных пункта и составил (-26%) против (-22%) во II квартале 2018 года. Индекс благоприятности условий для сбережений снизился на 2 процентных пункта и составил (-35%) против (-33%) во II квартале 2018 года.

Индекс потребительской уверенности по возрастным группам в III квартале 2018г. по сравнению со II кварталом 2018г. снизился по всем возрастным группам на 6 процентных пунктов: у молодого поколения (в возрасте от 16 до 29 лет), у лиц среднего возраста (от 30 до 49 лет) и у лиц старшего возраста (50 лет и более)²⁷.

²⁷ http://www.gks.ru/bgd/free/b04_03/lsswww.exe/Stg/d01/196.htm

Общие проблемы потребительской и правовой грамотности населения

Слабая потребительская грамотность граждан при приобретении товаров, заказе работ или услуг может выражаться в различных формах, в частности:



По наблюдениям Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» потребители обращаются за консультацией, как правило, уже после того, как права потребителя нарушены, и требуется их восстановление с использованием тех или иных способов и средств защиты, предусмотренных законодательством, о которых потребителю неизвестно. Опыт работы Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» показывает, что часто нарушение прав потребителей происходит де-факто, но де-юре права не нарушены, и, как следствие, возникает затруднение с защитой прав потребителя. Все указанное связано с тем, что уже на этапе заказа (покупки, приобретения) товаров, работ, услуг, потребители обладают слабой потребительской и правовой грамотностью, в связи с чем они не в состоянии сделать правильный выбор при приобретении товаров, заказе работ или услуг и, как следствие, в дальнейшем не могут отстоять свои права, в т.ч. самостоятельно либо отстаивание прав потребителей весьма затрудняется.

Слабая потребительская грамотность граждан при приобретении товаров, заказе работ или услуг, может выражаться в различных формах, в частности:

- в самонадеянности или небрежности потребителя при приобретении товара, работы, услуги, а именно в нежелании потребителя оценить необходимость приобретения имеющегося товара либо в нежелании ознакомиться с предоставляемыми продавцом, изготовителем, исполнителем документами (например, договором);

- в невнимательности потребителя при приобретении товара, работы, услуги (например, невнимательное прочтение договоров или осмотр передаваемого товара);

- в поспешности приобретения товара, заказе работ или услуг, производимой либо в силу названных обстоятельств, либо в силу уговоров, убеждений, обмана продавцом потребителя (например, убеждений продавца в эксклюзивности, исключительности, дефиците реализуемого

продавцом товара, работы, услуги; обмане продавца, выраженном в незаконном вменении потребителю обязанности заключить тот или иной договор (заказать работу или услугу));

- в чрезмерной доверчивости потребителя к продавцу, сопряженной с объективной или субъективной неспособностью потребителя определить функциональные и иные показатели (характеристики) приобретаемого товара для целей установления необходимости его приобретения и его соответствия требованиям, которые предъявляет к товару потребитель (свойствами, которыми потребитель хочет, чтобы обладал предполагаемый к покупке товар с учетом потребностей потребителя). Например, достаточно часто возникают такие случаи, когда потребитель не знает, какой из представленных товаров ему лучше приобрести и он спрашивает совета у продавца. Однако, впоследствии оказывается, что продавец посоветовал ему не подходящий для потребителя товар (например, в действительности товар не обладает какими-либо свойствами, о которых говорил продавец или же товар не обладает теми свойствами, о желании наличия которых потребитель устно сообщил продавцу), или товар, который по сравнению с другими товарами хотя и отвечает требованиям потребителя относительно функционального назначения, свойств, технических характеристик и иных качественных показателей товара, но по сравнению с другими товарами (аналогичными по качеству) имеет цену выше, чем указанные аналогичные товары, которые тоже могли подойти потребителю;

и др.

При индивидуальном консультировании и посредством использования сети Интернет Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» для целей обеспечения правильного и осознанного выбора товаров, работ, услуг потребителям разъясняется необходимость и важность получения от продавцов, исполнителей, изготовителей и др. всей необходимой и достаточной информации о товаре, работе, услуге до заключения соответствующего договора.

Слабая правовая грамотность потребителей может выражаться в виде:

- заблуждения потребителя относительно правильности толкования норм права, в частности правовых норм, регулирующих сферу защиты прав потребителей;

- неспособности потребителя самостоятельно определить правовую природу заключаемых им договоров или подписываемых документов;

- неспособности потребителя дать правильную оценку совершаемых им или контрагентом (продавцом, исполнителем, изготовителем) действий (либо бездействия указанных лиц), относительно именно юридической значимости и важности указанных действий (бездействия).

Причиной слабой правовой грамотности зачастую является банальное незнание потребителем действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей либо поверхностное знание данного законодательства. Эти обстоятельства зачастую являются следствием обычного нежелания потребителя изучать законодательство в сфере защиты прав потребителей.

При оказании Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» консультативной помощи потребителям им сообщается о необходимости изучения потребительского законодательства, в т.ч. Закона «О защите прав потребителей» во избежании возможности возникновения конфликтных ситуаций в дальнейшем с продавцами, изготовителями, исполнителями и др., в т.ч. для целей выработки знаний необходимых для самостоятельной защиты своих потребительских прав.

Опыт работы Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» показал, что выполняемое Консультационным центром и пунктами для потребителей индивидуальное консультирование потребителей носит больше точечный характер и сводится в основном к решению конкретной возникшей у потребителя проблемы, т.е. направлено на непосредственную защиту прав потребителей путем оказания безвозмездных юридических услуг. Индивидуальное консультирование отдельных потребителей и защита их прав путем оказания непосредственной консультации не может обеспечить всех желающих получить данную услугу, а также не может обеспечить кардинального изменения складывающихся неблагоприятных обстоятельств дел в сфере защиты прав потребителей, в том числе в отдельных секторах потребительского рынка.

Потребительская и правовая грамотность населения в сфере оказания финансовых услуг

На сегодняшний момент имеются долгосрочные проблемы финансовой грамотности населения. Слабая финансовая грамотность населения характеризуется низкой способностью граждан к обеспечению личного (семейного) устойчивого финансового здоровья на основе индивидуальных финансовых решений. Зачастую в основе плохой финансовой грамотности лежит слабое знание базовых принципов и инструментов финансового рынка. Население демонстрирует низкую способность к перспективному планированию, люди не видят необходимости самостоятельно накапливать себе средства на пенсионный период. Хотя большинство знает, что одной пенсии не хватит, чтобы свести концы с концами.

Следует отметить, что зачастую население выходит за рамки своего текущего дохода. Чаще занимают деньги для покрытия своих финансовых проблем именно малообеспеченные слои.

Население по-прежнему возлагает неоправданно большие надежды на помощь государства в обеспечении их личного благосостояния. Население не готово брать ответственность за свое финансовое благополучие. Этим во многом объясняются ожидания граждан получить от государства «защиту» не столько в правовом аспекте «защиты прав и интересов», сколько в патерналистском смысле государственной «опеки и попечительства». И как следствие этого – низкая финансовая грамотность и экономическая инертность значительной части населения.

Вышеуказанные ожидания создают отрицательные стимулы для долгосрочного индивидуального финансового планирования. В результате многие граждане не осуществляют регулярного планирования доходов и расходов, что приводит к разбалансированному расходу бюджета семьи и возникновению финансовых проблем.

Уровень доверия российских потребителей к финансовому сектору как правило, низок. Потребители финансовых услуг обладают низким уровнем уверенности в возможности легкого и справедливого разрешения проблем, связанных с финансовыми операциями. Многие потребители считают, что шансы добиться «быстрого и справедливого» разрешения споров с финансовыми организациями равны «50:50» или даже меньше. Потребители также проявляют пассивность в защите своих законных прав. Зачастую, если потребители не довольны оказанной финансовой услугой, они считают, что их обманула финансовая организация.

В настоящее время все большую актуальность приобретает вопрос повышения финансовой грамотности населения. Заметно стремление населения узнать, как можно защитить свои интересы при взаимодействии с финансовыми организациями, а также как распознавать мошеннические финансовые схемы и избежать их. Финансовое образование необходимо как для защиты своих финансовых интересов, так и для планирования своих доходов и расходов.

Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» принимают участие в Проекте «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации». В рамках этого проекта проводятся мероприятия, направленные на формирование у граждан более четкого понимания и осведомленности в сфере финансовых услуг при выборе того или иного финансового продукта, а также правильности и порядку действий при покупке финансовых услуг и возникновении конфликтных ситуаций.

В целях информирования, консультирования и обучения населения основам финансовой грамотности Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» в 2014 году был создан специальный информационный раздел: «Финансовая грамотность» (см. <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/consultation/fingram/>).

В настоящий момент в разделе «Финансовая грамотность» размещены следующие информационно-просветительские материалы:

1. Двойное списание средств с карты (счета). Как это происходит и что при этом нужно сделать потребителю?
2. Выписка по банковскому счету. Зачем она необходима клиенту банка?

3. Дебетовая карта с овердрафтом
4. Депозитарная деятельность
5. Дифференцированные платежи по кредиту – что это?
6. Ипотечный кредит – что это?
7. Кредитные брокеры: кто они и чем опасны?
8. Микрофинансовая деятельность и микрозаймы
9. Кредитная карта с грейс-периодом. Как закрыть кредитную карту с грейс-периодом?
10. Что такое аннуитетные платежи по кредиту и как они рассчитываются?
11. Что такое банк-эквайер?
12. Минимальный платеж по кредитной карте
13. Овердрафт с обнулением и непрерывный овердрафт. Сходства и различия.
14. Погашение задолженности по кредитной карте с льготным периодом
15. Расчет грейс-периода по карте
16. Имеет ли право продавец в одностороннем порядке изменять цену товара, прописанную в договоре?
17. Что такое вклад?
18. Что включает задолженность по кредитной карте?
19. Что такое банк-эквайер?
20. Условия кредитного договора. Что должно и чего не должно быть в кредитном договоре (договоре потребительского кредита)?
21. Правила заключения договора потребительского кредита (займа)
22. Информация, которую кредитор обязан предоставить заемщику после заключения договора потребительского кредита (займа)
23. В каких случаях банк вправе потребовать возврата всего кредита (всей суммы основного долга по кредиту)?
24. Уступка прав (требований) по договору потребительского кредита (займа)
25. Что такое полная стоимость потребительского кредита (займа). Что входит в ПСК и как она рассчитывается?
26. Проценты по договору потребительского кредита (займа)
27. Что делать, если пропали (украли) деньги с банковской карты?
28. Что делать, если терминал «съел» деньги и они не поступили на счет?
29. Изменения в законодательстве о страховании. Как отказаться от «навязанной» услуги по страхованию при получении кредитного договора?
30. Может ли потребитель отказаться от страховки и потребовать возврата уплаченной премии?
31. Информация для потребителей. Что такое договор присоединения и публичный договор и как их заключать?
32. О размещении информационного терминала для потребителей
33. Финансовая грамотность. Обязан ли второй супруг платить за кредит, если деньги, полученные по кредиту, не были направлены на нужды семьи?

О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по анкетированию потребителей

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» ежегодно проводит опросы населения по различной тематике.

Так консультационным центром для потребителей проводилось анкетирование в сфере оказания финансовых услуг, защиты прав потребителей, уровню сервиса, нарушений прав потребителей и механизмов их защиты, здоровому питанию и др..

В 2017 году в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» была разработана анкета по дистанционной торговле в цифровую эпоху. В марте 2017 года Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» был проведен анкетированный опрос населения.

В опросе участвовали респонденты Касимовского, Пителинского, Клепиковского, Рязского, Ухоловского, Новодеревенского, Сасовского, Кадомского, Скопинского, Милославского, Кораблинского, Старожиловского, Михайловского, Пронского, Захаровского, Спасского, Шиловского, Сапожковского и Путятинского районов, а также г. Рязани и Рязанского района.

Всего в анкетированном опросе приняло участие 420 человека, из них: мужчин – 128, что составляет 30,5%, и 292 женщины – 69,5%.

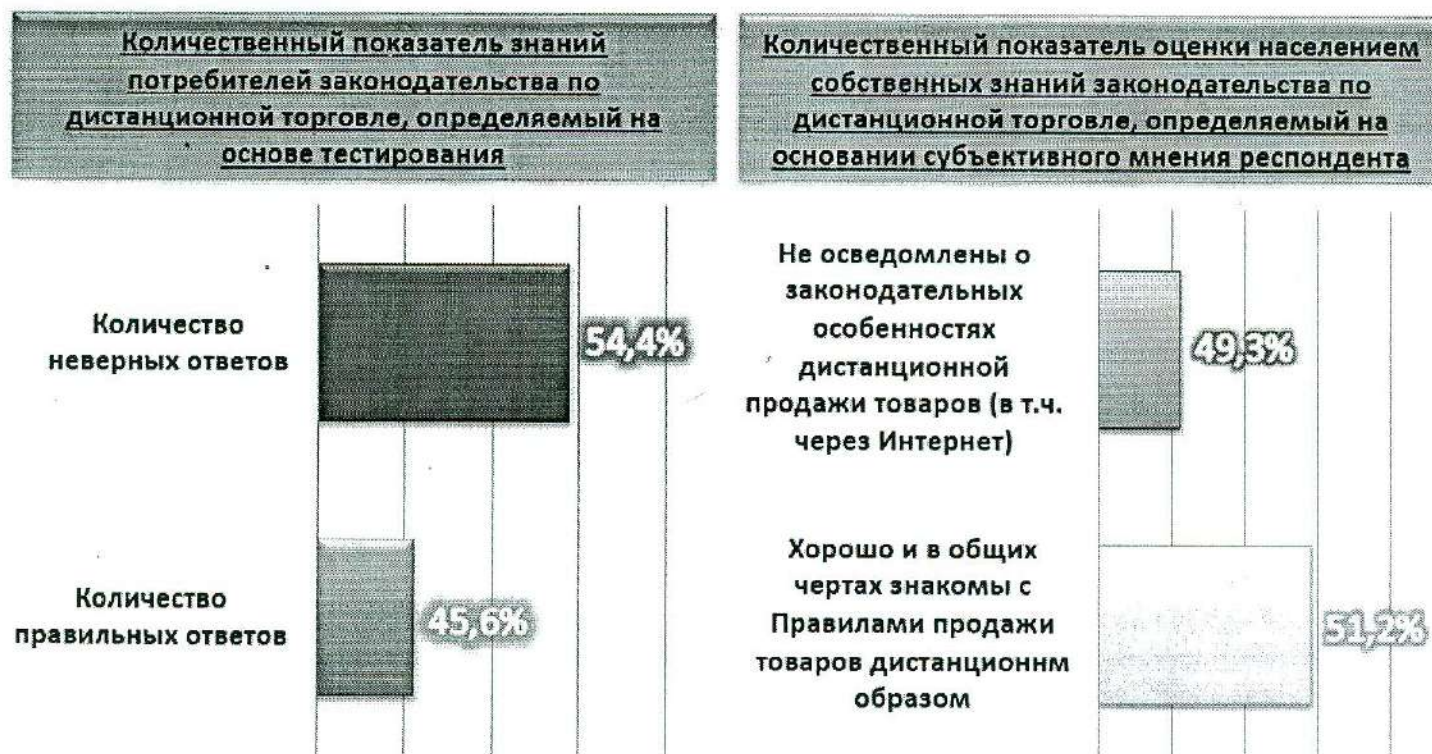
81 человек из опрошенных имели среднее образование, 244 – средне-специальное, у 95 респондентов – высшее образование.

80 респондентов из опрошенных – это лица до 30 лет, 97 респондентов – от 30 до 39 лет, 116 респондентов – от 40 до 49 лет, 127 респондентов – от 50 лет и старше.

Детали и более подробная информация о анкетированном опросе потребителей размещены на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области»²⁸

В ходе исследования были получены следующие результаты:

Сравнение данных респондентами ответов с оценкой собственных знаний законодательства в сфере дистанционной продажи товаров



²⁸ http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/s/206/files/consultation/info_2/145846.pdf

О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по проведению «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей

В консультационном центре на постоянной основе действует телефон «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей (8-800-200-10-62). В рамках специальных организационных мероприятий, а также по поручениям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» проводятся специализированные тематические «горячие линии» по различным вопросам.

Всего за 2017 год было проведено 59 тематических «горячих линий».

О работе консультационного центра и пунктов для потребителей по реализации плана организационных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей

В 2017 году в рамках плана организационных мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню защиты прав потребителей консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» проводились мероприятия, направленные на повышение потребительской и правовой грамотности населения.

Особенностью Всемирного дня защиты прав потребителей является то, что каждый год он проходит под определённым девизом с целью привлечения внимания большего числа людей. Цель этого праздника – сплотить общественные организации, государственные службы контроля и надзора и конечных потребителей в борьбе за повышение качества товаров и услуг.

Ежегодно Международная Федерация потребительских организаций выбирает наиболее актуальную тему, которой и будет посвящен праздник и весь этот год в целом.

В 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

По экспертным оценкам Ассоциации компаний интернет торговли (АКИТ) объем онлайн - продаж в Российской Федерации в 2015 году вырос на 7% к уровню 2014 года, составив 760 млрд. руб. (при этом доля трансграничной торговли в этом объеме составила 29%).

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес - сообщества.

В этой связи одна из главных проблем, на которую указал CI - это укрепление доверия потребителей к онлайн - ритейлу.

Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей проводилось тематическое консультирование потребителей и опрос населения, проведение «горячих линий» по вопросам дистанционной торговли, а также тематических лекции и семинаров по актуальным вопросам защиты прав потребителей и их законных интересов, в том числе среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений.

Так в рамках реализации плана организационных мероприятий было проведено 10 лекций

среди учащихся общих и средних образовательных учреждений. Общий охват учащихся составил 243 человека. Консультационный центр для потребителей участвовал в 1 межведомственной конференции по вопросам дистанционной торговли.

В рамках организационных мероприятий было проведено 7 тематических «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей при дистанционной торговле.

О действенности информирования и консультирования потребителей

► При мониторинге обращений потребителей в Консультационный центр и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» наблюдается:

1) стойкий спрос на услуги, в т.ч. на услуги по индивидуальному консультированию потребителей;

2) определенная действенность использования сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» для целей по информированию потребителей и повышению потребительской и правовой грамотности населения.

► Деятельность Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» по информированию, консультированию потребителей и повышению потребительской и правовой грамотности населения:

- помогает в определенной степени разрешать возникшие у потребителей конфликтные ситуации с продавцами, исполнителями, изготовителями;

- повышает уровень потребительской и правовой грамотности населения;

- снижает количество жалоб от населения;

- снижение количество поступающих жалоб от населения, высвобождает трудовые ресурсы надзорного органа;

- снижает затраты на надзор путем перераспределения средств на иные направления деятельности.

► Опыт работы консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области» показал:

- необходимость и важность консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей;

- необходимость и важность проведения работы по повышению потребительской и правовой грамотности больших масс населения либо неопределенного круга лиц;

- необходимость включения в штатное расписание филиалов Центров гигиены и эпидемиологии специалистов в сфере защиты прав потребителей и приема на работу специалистов данного профиля, либо профессиональной переподготовки санитарных врачей с их работой в данной сфере на постоянной основе (без совмещения профессий).

Основы и перспективы дальнейшего развитие системы информирования и консультирования потребителей на федеральном уровне

- Создание ведомственных стандартов консультирования по различным вопросам ЗПП в том числе финансовых услуг.
- Создание системы мониторинга деятельности консультационных центров, в частности создание показателей эффективности и качества работы центров оценке деятельности консультационных центров.
- Определение единых требований к профессиональному уровню специалистов, в частности создание единых образовательных стандартов для консультантов.
- Создание модульного программно-технологического комплекса (ИНФОТЕКА, БДСР, аналитические материалы).
- Определение единых требований к материально-техническому обеспечению центров.
- Внесение изменений во временные положения центров и в уставы ФБУЗ.
- Развитие, в рамках системы, проведения экспертиз и сравнительных оценок товаров, работ и услуг.

Планы по совершенствованию системы информирования и консультирования потребителей на территории Рязанской области

- Переход на единые методологические требования по материально-техническому обеспечению центра, кадровому составу, единым стандартам консультирования в различных вопросах ЗПП.
- Реорганизация модулей: ИНФОТЕКЕ и БДСР.
- Переход на проведение сравнительных оценок отдельных видов товаров.
- Продолжение оказания консультативной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей в рамках Государственного задания.
- Проведение лекций, семинаров, специализированных курсов, и др. для целей реализации региональной программы Рязанской области по развитию системы защиты прав потребителей
- Переход от индивидуального консультирования к широкоформатному информированию.
- Разработка новых информационных материалов по различным вопросам ЗПП и размещение их в печати, на сайте и в виде буклетов и памяток.
- Размещение информации для потребителей, сделанной на основании анализа обращений потребителей с уклоном на развитие потребительской и правовой грамотности населения, а также правильности правоприменения потребительского законодательства.
- Дальнейшее проведение анкетированных опросов потребителей.
- Участие в организационных мероприятиях по вопросам ЗПП совместно с Управлением Роспотребнадзора по Рязанской области.
- Участие в региональной программе Рязанской области по защите прав потребителей

Анализ практики Управления Роспотребнадзора по Рязанской области за 2017 год и первое полугодие 2018 года

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

- по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;
- по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

С марта 2016 года в интернете заработал информационный ресурс по защите прав потребителей.

Государственный информационный ресурс создан Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на защиту их прав. На портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Сайт состоит из следующих структурных частей:

Справочник потребителя

Нормативные правовые акты

Информационно-аналитические материалы

Органы и организации в сфере защиты прав потребителей

Результаты проверок

Продукция, не соответствующая обязательным требованиям

Судебная практика

Новости. (Новостной раздел, в свою очередь, состоит из двух блоков – федеральных и региональных новостей).

Адрес сайта: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>.

Совершенствование деятельности органов и организаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Рязанской области по вопросам работы с обращениями граждан является одним из основных направлений деятельности.

Административная практика Управления Роспотребнадзора по Рязанской области

Всего в 2017 году и первом полугодие 2018 года в Управлении Роспотребнадзора по Рязанской области в сфере защиты прав потребителей рассмотрено – 1902 обращения.

Основными причинами обращений в сфере торговли явились: нарушения прав потребителей

при реализации промышленных товаров и продуктов питания (с истекшим сроком годности, без маркировки, без документов, подтверждающих качество и безопасность). Наиболее часто граждане обращались в связи с нарушениями Правил продажи технически сложных товаров бытового назначения, обуви, мебели. При продаже товаров дистанционным способом имело место отсутствие информации об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, полном наименовании продавца, о месте изготовления товара, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, о порядке и сроках возврата товара надлежащего и ненадлежащего качества.

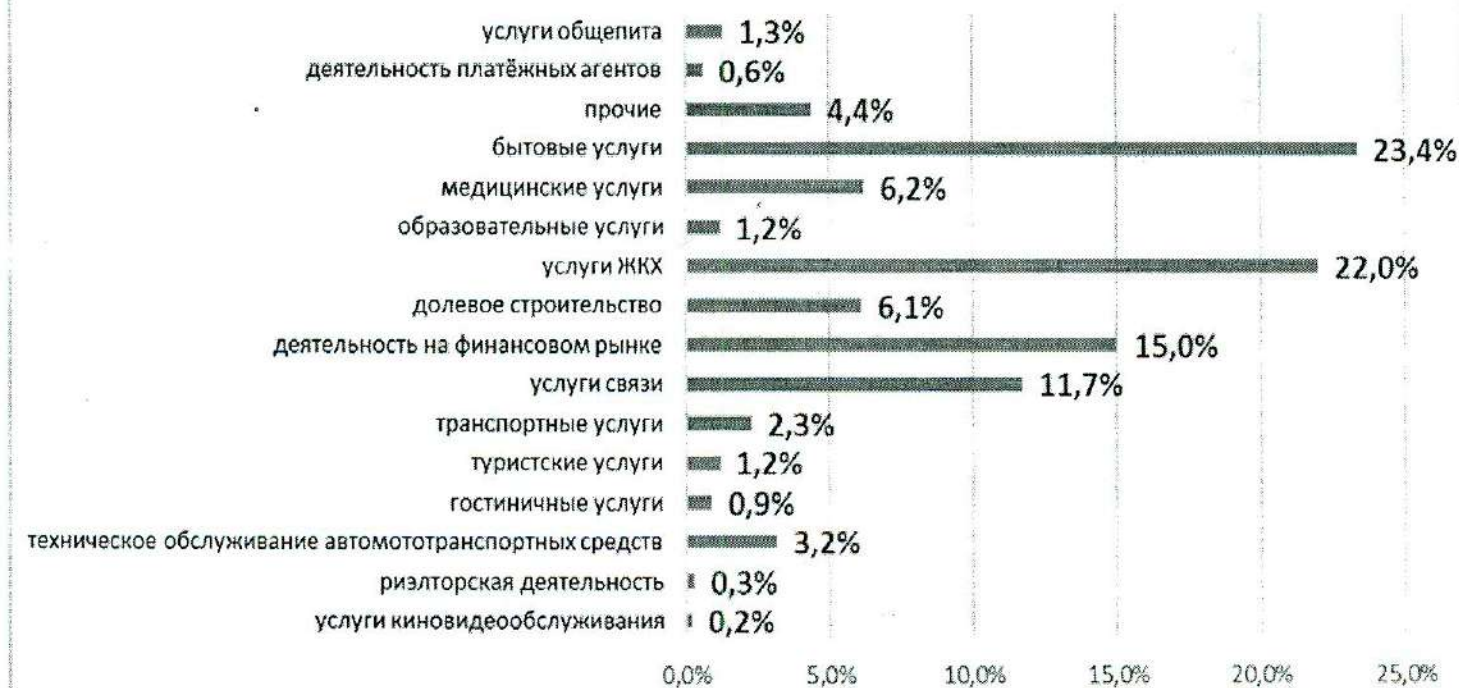
Из 1902 рассмотренных обращений на предоставление услуг ведущее место (22,4%) занимали обращения на нарушения в сфере бытового обслуживания населения. Причинами, вызывающими обращения граждан, были: предоставление услуг ненадлежащего качества, нарушение сроков исполнения услуг, а также непредставление хозяйствующими субъектами информации о работах (услугах), их стоимости, исполнителях. Граждане жаловались на деятельность фирм, осуществляющих ремонтные работы в квартирах; на работу мастерских по обслуживанию сложной бытовой техники, на деятельность химчисток, парикмахерских, ателье по пошиву штор, по ремонту одежды и обуви.

На втором месте - обращения на нарушения на услуги ЖКХ. Их удельный вес составил 19%. Основные нарушения при предоставлении услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства связаны с не доведением до потребителей информации, предусмотренной действующим законодательством.

Третье место занимали обращения на услуги связи, их удельный вес составил 16,7%. При контроле за предоставлением услуг связи отмечались следующие нарушения: подключение платных услуг без уведомления и согласия абонента, аннулирование номера абонента, невыполнение условий договора по оказанию Интернет-услуг, по подключению кабельного и спутникового телевидения, необоснованное списание денежных средств со счёта мобильного телефона.

Доля обращений на деятельность на финансовом рынке составила - 14% навязывание дополнительных услуг при кредитовании (пакеты банковских услуг, комиссии, страховки и пр.), на долевое строительство жилья - 6,1%, на медицинские услуги - 5,2%, на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств - 3,2%, на транспортные услуги - 2,3%, на услуги общественного питания - 1,3%, на образовательные услуги - 1,2%, на туристские услуги - 1,2%, на гостиничные услуги - 0,7%, на деятельность платёжных агентов - 0,6%, на риэлторскую деятельность - 0,3%, на киновидеообслуживания - 0,2%, прочие услуги - 5,6%.

Структура рассмотренных обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления услуг за 2017 г и первое полугодие 2018 г. в%)



Наиболее значительной в 2017г. и первом полугодии 2018 года, как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований.

Типичными нарушениями прав потребителей при оказании услуг являются следующие нарушения:

- отсутствие в торговом зале контрольных весов для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара (п. 7 Правил продажи отдельных видов товаров);
- при продаже товаров продавец не создает условия для ознакомления покупателя по его требованию с товарно-сопроводительным документом на товар, содержащим по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании, в том числе: сведения о сертификате и, его номере, сроке действия, органе, выдавшем сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе о ее регистрационном номере, сроке ее действия, наименовании лица, принявшего декларацию, и органе, ее зарегистрировавшем (п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров);
- введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара при его реализации (ст. 10 Закона);
- исполнителем услуги общественного питания своевременно не предоставляется потребителю необходимая и достоверная информация об условиях оказания услуги, обеспечивающая возможность их правильного выбора (ч. 2 ст. 10 Закона, п. 12, 17 Правил оказания услуг общественного питания);
- несоблюдение пункта 19 Правил продажи, выражающееся в отсутствии единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары;
- в нарушение пункта 12 Правил продажи, пункта 2 статьи 28 Закона № 184-ФЗ реализация продукции подлежащей обязательному подтверждению соответствия, осуществляется без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

В рамках контроля за исполнением требований Федерального закона от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее Федерального закона № 171-ФЗ) в части соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями особых требований к розничной продаже алкогольной продукции, розничной продаже алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, а также потреблению (распитию) алкогольной продукции наиболее часто выявляются следующие нарушения:

- несоблюдение временных и пространственных (вблизи образовательных учреждений, на автозаправочных станциях) ограничений реализации алкогольной продукции;
- реализация алкогольной продукции несовершеннолетним;
- продажа алкогольной продукции дистанционным способом (через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет") в нарушение пункта 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612.

При осуществлении надзора за соблюдением требований антитабачного законодательства Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» выявляются следующие нарушения:

- реализация табачной продукции в 100м зоне от границ территории образовательной организации;

В подведение итогов работы за 2017 год и первое полугодие 2018 года проанализированы меры административного воздействия, примененные в целях выявления и пресечения нарушений законодательства о защите прав потребителей.

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в результате проведенных контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей составлено 1345 протоколов об административных правонарушениях.

Удельный вес составленных протоколов по статьям составил:

ст. 14.15 – 24% (нарушение правил продажи отдельных видов товаров);

ст. 14.2 – 16% (незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством);

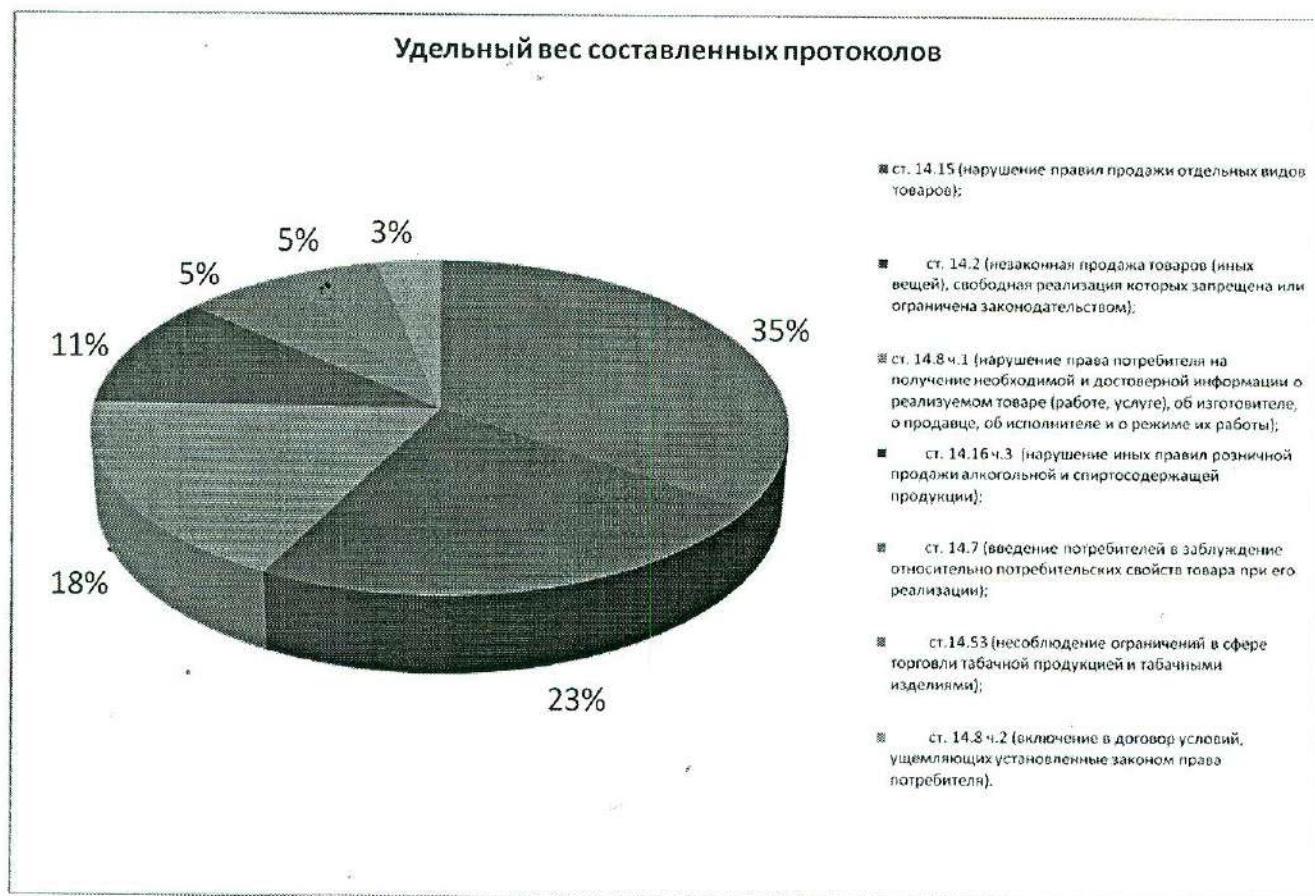
ст. 14.8 ч.1 – 12,5% (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы);

ст. 14.16 ч.3 - 7,5% (нарушение иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции);

ст. 14.7 – 3,8% (введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара при его реализации);

ст.14.53 – 3,5% (несоблюдение ограничений в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями);

ст. 14.8 ч.2 – 2,3% (включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя).



Судебной практике Управления Роспотребнадзора по Рязанской области

За 2017 год и первое полугодие 2018 года Управлением Роспотребнадзора по Рязанской области в судебные органы подано 47 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей и 3 в защиту конкретных потребителей.

В структуре исковых заявлений в защиту прав неопределенного круга потребителей основную долю составляют иски в защиту потребителей жилищно-коммунальных услуг, а также транспортных услуг и дистанционной торговли.

Дано 28 заключений по делу в защиту прав потребителей по розничной торговле, бытовым, туристским услугам и прочим видам услуг.

По результатам рассмотрения судебных дел, в которых Управление Роспотребнадзора по Рязанской области давало заключения по делу, удовлетворены в 27 случаях. В пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 5698,0 тыс.руб., в том числе в счёт компенсации морального вреда 842,0 тыс.руб.

В Управление Роспотребнадзора по Рязанской области неоднократно обращались граждане по вопросу нарушений их потребительских прав, а именно оказание медицинских услуг ненадлежащего качества, отсутствие информации о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях, потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), реализация парфюмерно-косметических средств с истекшим сроком годности и др.

Управление в порядке ч. 1 ст. 47 ГПК РФ и ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей» вступало по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. Исковые требования удовлетворены. Взысканы, уплаченные по договору денежные средства, компенсация морального вреда. Согласно решениям судов в пользу потребителей подлежит взысканию более 540, тысяч рублей.

Управлением применена такая форма защиты прав потребителей, как обращение в суд о ликвидации юридического лица за неоднократные нарушения прав потребителей.

Неоднократные обращения в адрес юридического лица и применение мер административного воздействия результата не дали – жалобы продолжали поступать. Управление обратилось в суд с иском о ликвидации юридического лица и исключении его из Единого государственного реестра юридических лиц. Исковые требования Управления о ликвидации юридического лица судом удовлетворены. Решение вступило в законную силу.

Справочная информация

Контактная информация о Консультационном центре и консультационных пунктах для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области»

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

Адрес: г. Рязань, ул. Островского, д. 51 «а» (здание Управления Роспотребнадзора по Рязанской области), 3 этаж, офис № 304.

Адрес сайта: <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/>

Режим работы: понедельник - пятница с 9.00 до 17.00

Городской телефон: 8(4912) 92-97-80

ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ: 8-800-200-10-62

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ПУНКТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

Адрес	Создан на базе	Режим работы	Телефон для справок
г.Касимов, ул. Набережная, д.42, каб. юрисконсульта	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Касимовском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49131)-4-45-61
г.Ряжск, ул. Окаевова, д.20, каб. отдела обеспечения сан.-эпид.надзора	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Ряжском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49132)-2-62-70
г.Сасово, микрорайон «Южный», д.43, каб. зам. главного врача	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Сасовском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49133)-2-01-54, 2-36-63
р.п.Старожилово, ул. Толстого, д.24, каб. отдела обеспечения сан.-эпид.надзора.	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Старожиловском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49151)-2-24-15
г.Скопин, ул. Советская, д.149, каб.5	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Скопинском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49156)-2-24-30
р.п.Шилово, ул. Касимовская, д.62, каб.5	филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области в Шиловском районе»	понедельник - пятница с 8.30 до 16.40	8-(49136)-2-27-53

Контактная информация об Управлении Роспотребнадзора по Рязанской области

Управлении Роспотребнадзора по Рязанской области:

Адрес: г. Рязань, ул. Островского, д. 51 «а»

Адрес сайта: <http://cgie.62.rospotrebnadzor.ru/>

Режим работы: понедельник - пятница с 9.00 до 17.00

Городской телефон: 8(4912) 92-98-07

ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ: 8-800-100-22-62

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Касимовском районе

391330, Рязанская область, г. Касимов, ул. Карла Маркса, д.13-а

(осуществляет надзор на территории Касимовского, Клепиковского и
Пителинского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Касимовском районе	Гусев Валентин Васильевич	8-49131-2-07-49
Заместитель начальника территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Касимовском районе	Щербаненко Татьяна Федоровна	8-49131-2-26-33

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Ряжском районе

391964, Рязанская область, г. Ряжск, ул.Окаёмова, д.20

(осуществляет надзор на территории Ряжского, Ухоловского, Сараевского,
Алекса́ндро-Невского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Ряжском районе	Хомченко Елена Васильевна	8-49132-2-14-38

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Сасовском районе

391430, Рязанская область, г. Сасово, проезд Молодцова, д.43

(осуществляет надзор на территории Сасовского, Ермишинского, Шацкого,
Чучковского, Кадомского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Сасовском районе	Панчихин Дмитрий Николаевич	8-49133-2-26-01

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Скопинском районе

391803, Рязанская область, г.Скопин, ул.Советская, д.149

(осуществляет надзор на территории Скопинского, Кораблинского,
Милославского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Скопинском районе	Михайлюк Евгений Александрович	8-49156-2-01-73

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области
в Старожиловском районе

391170, Рязанская область, р.п. Старожилово, ул.Толстого, д.24

(осуществляет надзор на территории Старожиловского, Пронского, Захаровского,
Михайловского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Старожиловском районе	Шишкин Иван Владимирович	8-49151-2-16-82
Заместитель начальника территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Старожиловском районе	* Жижаев Анатолий Александрович	8-49151-2-14-89

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Рязанской области
в Шиловском районе

391500, Рязанская область, р.п.Шилово, ул.Касимовская, д.62

(осуществляет надзор на территории Шиловского, Спасского, Сапожковского,
Путятинского районов)

Должность	Ф.И.О.	Рабочий телефон
Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Рязанской области в Шиловском районе	Чикина Наталья Николаевна	8-49136-2-15-44