

## **Информация Управления Роспотребнадзора по Новгородской области «Изменения в действующем законодательстве по вопросам защиты прав потребителей в 2019 году и по состоянию на март 2020 года»**

1. Органы местного самоуправления являются наиболее приближенными и доступными по месту жительства граждан и играют первостепенную роль доверия граждан к закону и действиям государства. В Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» были внесены изменения, согласно которым они вправе осуществлять мероприятия по защите прав потребителей», виды которых в настоящее время закреплены в статье 44 Закона о защите прав потребителей» (среди них - рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты их потребительских прав, обращение в суды в защиту прав потребителей. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом Управление Роспотребнадзора по Новгородской области. В 2019 году органами местного самоуправления в адрес Управления было направлено 73 обращения, всего ими рассмотрено более 7 тыс. обращений.

**С 18 марта 2019 года органы местного самоуправления** вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей. Внесение этих изменений позволяет органам местного самоуправления системно содействовать обеспечению прав потребителей на местном уровне. На территории Новгородской области всеми Администрациями муниципальных районов приняты программы по защите прав потребителей. Должностным лицам необходимо принимать участие в совместных мероприятиях программы, принятой на территории муниципального района. В текущем году запланировано актуализировать соглашения о взаимодействии.

**2. С 29 марта 2019 года в Законе о защите прав потребителей появилась новая статья 42.3 (ФЗ №38 18.03.2019),** регламентирующая порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей. Определена возможность обращения потребителя в государственные органы, органы местного самоуправления через МФЦ, т.е. обращение может быть направлено потребителем в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, через Интернет, на личном приеме или через МФЦ.

**3. С 1 января 2019 года внесены изменения в Закон о защите прав потребителей,** согласно которым введено понятие "владелец агрегатора информации о товарах (услугах)", а также установлена обязанность владельцев подобных сервисов предоставлять на своих сайтах потребителям информацию о себе и продавце (исполнителе), а также обо всех произошедших в такой информации изменениях. Продавцы, в свою очередь,

информацию о себе через информационный ресурс владельца агрегатора – Google, Яндекс и др. и также размещать её на своих сайтах. Также на агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. Кроме того, теперь установлены случаи, в которых агрегатор по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом агрегатору. До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей фактически не существовало.

**4.С 1 июля 2019 года Правила продажи отдельных видов товаров дополнены новым пунктом 33(1) следующего содержания:** «В торговом зале или ином месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира».

**5.С 12 декабря 2019 года были внесены изменения в Правила продажи товаров дистанционным способом,** согласно которым разрешена продажа ювелирных изделий дистанционным способом (в том числе через Интернет). Это означает, что при покупке ювелирных изделий дистанционным способом (например, в интернет-магазине) потребитель имеет права, предусмотренные Правилами. К таким правам относится право на отказ от покупки ювелирного изделия в любое время до его передачи, а после передачи в течение 7 дней. А если информация о сроках и порядке возврата продавцом не была доведена до покупателя, вернуть ювелирное изделие можно в течение трех месяцев с момента получения. Это касается всех групп товаров (бельевой трикотаж, технически сложные товары и др.), если речь идет об обмене товаров надлежащего качества, то Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (возврату) на аналогичный товар, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. №55 не применяется.

**6. С 6 апреля вступили в силу изменения в п. 12 Перечня технически сложных товаров,** утвержденного постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. «Об утверждении перечня технически сложных товаров». Особый порядок возврата и замены распространили на семь новых видов товаров, включая кухонные комбайны, роботы-пылесосы, варочные панели. Еще четыре позиции в перечне уточнили. Так, технически сложными товарами стали все виды электрических водонагревателей. Напомню, если товар входит в перечень, потребитель при обнаружении недостатков может отказаться от договора с возвратом денег или потребовать заменить товар. На любой из этих двух вариантов потребителю отведено 15 дней с момента

передачи ему товара. Реализовать свое право на возврат или замену товара не надлежащего качества по истечении этого срока можно только в трех случаях:

- у товара есть существенный недостаток;
- нарушены сроки устранения недостатков;
- товаром невозможно пользоваться более 30 дней в любом году гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

**7.С 1 октября 2019 года вступили в силу изменения в законодательстве,** согласно которым введена новая форма защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей – подаются по адресу ответчика, должно быть не менее 20 человек. Предусматривается, что гражданин или организация вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц при соблюдении следующих условий:

- имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
- предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;
- в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;
- использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.

Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию присоединилось не менее 20 лиц.  
от 06.12.2019 г.

**8. 01 сентября 2020 года вступают в силу изменения в ст. 7 и ст. 11 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»,** в частности, в ст. 7 Закона внесены правки, касающиеся права заемщика отказаться от услуги личного страхования в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения своего согласия на оказание этой услуги посредством подачи кредитору или третьему лицу, действовавшему в интересах кредитора, заявления об исключении заемщика из числа застрахованных лиц по договору ли. Ранее данное право на отказ заемщика от договора страхования было закреплено только в Указаниях Банка России от 20.11.2015 № 3854-У (ред. от 21.08.2017) «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).

Другими изменениями стало внесение дополнений в ст. 11 Закона, устанавливающих, что в случае полного досрочного исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита (займа), Банк на основании заявления заемщика об исключении его из числа застрахованных лиц по указанному договору личного страхования обязан возвратить заемщику денежные средства в сумме равной размеру страховой премии

уплачиваемой страховщику по указанному договору, за вычетом части денежных средств, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого заемщик являлся застрахованным лицом по указанному договору личного страхования, в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, указанного заявления заемщика. Положения настоящей части применяются только при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая, в отношении данного застрахованного лица.

9. В Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2018 №294-ФЗ введена новая статья 16.1 «Контрольная закупка», согласно которой органы государственного контроля имеют право проводить в пределах своих полномочий контрольные закупки.

10. **Постановлением Правительства РФ от 18.07.2019 №927 внесены изменения в Правила предоставления гостиничных услуг** в целях приведения их в соответствие с законодательством, в частности, уточнены перечень средств размещения, на которые распространяется действие Правил и ряд используемых понятий.

11. Утверждены требования к использованию документов в электронной форме туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта (**постановление Правительства РФ от 08.06.2019 №748**).

12. Утверждены Правила создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок и Условия предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации (**постановление Правительства РФ от 08.06.2019 №747**).

13. **29 февраля 2020 г. подписано постановление Правительства РФ №216 об установлении сроков и этапов перехода к обязательной маркировке обуви.**

С 1 марта 2020 года для отрасли наступает дополнительный этап регистрации и интеграции с системой маркировки, чтобы к июлю 2020 года внедрить маркировку на производстве, при импорте, и в торговле, и полностью перейти на маркированную продукцию. Постановление правительства призвано обеспечить внедрение маркировки в комфортном режиме. «Честный ЗНАК» готов к маркировке обуви на производстве и активной проверке кодов покупателями в рознице. Маркировка уже стартовала – система генерирует до 1,5 млн кодов для обуви в минуту. Функционал системы доступен участникам в полном объеме. Обувь с маркировкой продается не только в федеральных сетях, но и в небольших магазинах. Маркируют свою продукцию. С начала 2020 года продано более миллиона пар маркированной обуви, а покупатели просканировали в приложении Честный ЗНАК более 800 тысяч пар. Всего в системе маркировки зарегистрировано более 48 000 компаний и выдано более 1,6 млрд кодов.

сообщила Вера Волкова, Директор департамента бизнес-анализа ЦРПТ. Постановлением установлены следующие даты и этапы введения обязательной маркировки обуви:

- Производство и импорт обуви без маркировки запрещены с 1 июля 2020 года.
- Оптовая и розничная продажа немаркированной обуви запрещена с 1 июля 2020 года.
- Передача сведений о производстве, импорте, оптовой и розничной продаже обуви в систему маркировки обязательна с 1 июля 2020 года.
- Импорт товаров, приобретенных до 1 июля 2020 года возможен без маркировки до 1 августа 2020 года. Промаркировать такие товары необходимо строго до 1 августа 2020 года.
- Маркировка остатков обуви произведенных или приобретенных до 1 июля 2020 года возможна до 1 сентября 2020 года только при наличии документов, подтверждающих срок приобретения.

**14. Принято постановление Правительства РФ от 31.12.2019 года №1955 «Об обеспечении доступа к информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации», согласно которому для потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» будет размещаться общедоступная информация, содержащаяся в информационной системе мониторинга за оборотом товаров», перечень всех нормативно-правовых актов и информация по данному вопросу разъяснены в письме ФС от 27.01.2020 №02/925-2020-32.**