



Нововведения в законодательстве в области защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг



**Заместитель начальника
отдела защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по Челябинской области
Пашевина Татьяна Сергеевна
2021 год**



Законодательство в сфере защиты прав потребителей

- Гражданский кодекс РФ
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей»
- Правила продажи товаров, оказания услуг, выполнения работ, утверждаемые Правительством РФ

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей»

закрепляет права потребителей на получение необходимой и достоверной информации о:

- ▶ продавце, исполнителе, изготовителе, импортере, уполномоченном лице, агрегаторе информации, в том числе в сети Интернет:
 - ▶ наименование и адрес организации,
 - ▶ режима работы
 - ▶ сведения о регистрации индивидуального предпринимателя (продавца, исполнителя)
 - ▶ данные о разрешительных документах (лицензии, свидетельства о государственной аккредитации и др.)
- ▶ товаре, работе, услуге (на стендах, маркировке, в сети Интернет и т.п.):
 - ▶ цены и условия приобретения



Новое

в Законе о защите прав потребителей

часть 4.1 статьи 4

При продаже отдельных технически сложных товаров, произведенных после 1 января 2021 г., предусмотрена предварительная установка на них российского программного обеспечения.

Перечень таких товаров, а также порядок предустановки ПО определены в **постановлении Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1867.**

Распоряжением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 3704-р утвержден Перечень российских программ для электронных вычислительных машин, которые должны быть предварительно установлены на отдельные виды технически сложных товаров (вступил в силу с 01.04.2021 г.)



Актуальное

в Законе о защите прав потребителей

Статья 16

в случае оказания дополнительных услуг, выполнении дополнительных работ при продаже товаров – необходимо **оформление письменного согласия** потребителя

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг):

запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты (*наличные и безналичные расчеты*)

Часть 6 статьи 13

за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя судом взыскивается **штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.**

Правила продажи товаров, оказания услуг, выполнения работ, утверждаемые Правительством РФ

В 2020 году государство вплотную приступило к совершенствованию нормативно-правовой базы и реформированию всей системы контрольно-надзорной деятельности.

понятие "регуляторная гильотина" закреплено в статье 15

Федерального закона от 31 июля 2020 г. N 247-ФЗ

"Об обязательных требованиях в Российской Федерации "

Правительством Российской Федерации обеспечивается признание утратившими силу, не действующими и отмена нормативных правовых актов Правительства РФ и органов власти, содержание которых оценивается при осуществлении государственного контроля (надзора)

Действие «регуляторной гильотины» привело к изданию новых правил, регламентирующих взаимоотношения между потребителями и продавцами

Продажа товаров

вступили в силу с 1 января 2021 года

**Правила продажи товаров
по договору розничной купли-продажи,**
утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463

продажа
отдельных видов
товаров

бывшие в
употреблении
товары

комиссионная
торговля

дистанционная
торговля

торговля с
использованием
автоматов



Актуальное в Правилах продажи товаров, включая торговлю на выставках и ярмарках

оформление ценников

надлежащая информация о товаре и продавце

наличие Правил продажи

кассовые и товарные чеки, в том числе электронные чеки

контрольное взвешивание и измерение товара

исключена книга отзывов и предложений

Новое в Правилах продажи товаров

обязанность продавца направить потребителю ответ на претензию в отношении заявленных требований

право потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара,

в Интернет-магазинах потребителю направляется подтверждение заключения договора с указанием существенных условий договора и номера заказа

на Интернет-сайте должна быть предоставлена информация о продавце, включая его основной государственный регистрационный номер

идентификация потребителя в сети Интернет может осуществляться через авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)

возврат технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом

Оказание услуг, выполнение работ

Правила бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514

- информация о государственной регистрации для индивидуального предпринимателя
- на договоре указание идентификационного номера налогоплательщика
- при работе с ювелирными изделиями предоставляется информация о постановке на учет в Федеральной пробирной палате
- **наличие книги отзывов и предложений обязательно**

Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515

- предварительный заказ на оказание услуг (договор) выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде
- своевременное информирование о возмездных или безвозмездных услугах
- не вправе включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг
- **наличие книги отзывов и предложений обязательно**

Оказание услуг, выполнение работ

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта,
утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации,
утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853

Правила оказания платных образовательных услуг,
утв. постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. N 1441

Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом
и городским наземным электрическим транспортом,
утв. постановление Правительства РФ от 1 октября 2020 г. N 1586



Спасибо за внимание

