**Вниманию потребителя: Верховный суд разъяснил, за что отвечает банк в ситуации, когда деньги клиента украли мошенники**

Права вкладчицы банка защитил Верховный суд России, изучив материалы ее спора с финансовым учреждением. Деньги гражданки украли с ее счета в банке, просто подделав доверенность. Но когда обман раскрылся, банк категорически отказался нести ответственность за кражу и компенсировать своему клиенту потерянные средства.

Банк заявил: в его договоре с гражданкой не записано, что сотрудники финансового учреждения обязаны проверять подлинность доверенности, поэтому никакой финансовой ответственности он перед клиентом не несет. Местные суды с такой логикой банка согласились. Но Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ посчитала такое решение спора нарушением закона.

Учитывая, что подобный случай не является редким исключением, знание норм закона в аналогичном конфликте может оказаться полезным многим гражданам.

В районный суд в Санкт-Петербурге пришла местная жительница с иском к банку. Она попросила признать недействительными сделки, которые от ее имени в банке совершило «неуполномоченное лицо». Это самое «неуполномоченное лицо» расторгло договор банковского вклада истицы и получило на руки очень немалые деньги, которые были на этом вкладе.

А еще гражданка попросила признать ее договор с банком действующим, не изменившимся и не прекратившимся. Истица хотела, чтобы за ней было признано право на получение ее вклада.

 Гражданка в суде рассказала, что несколько лет назад заключила с банком договор с ежеквартальной выплатой процентов. По этому договору вкладчица внесла на депозитный счет крупную сумму. За несколько месяцев до окончания срока вклада этот договор был расторгнут, а деньги с процентами сняты. Сделала это некая гражданка, у которой на руках оказалась доверенность от хозяйки счета. По словам истицы, никакую доверенность она никогда никому не давала.

Выборгский районный суд такой иск принял, рассмотрел и… вкладчице банка отказал. Санкт-Петербургский городской суд посчитал это решение правильным. Пришлось проигравшей клиентке банка дойти до Верховного суда РФ. Там дело изучили и сказали, что жалоба истицы «подлежит удовлетворению». В своем решении Верховный суд РФ растолковал, какие нарушения сделали местные судьи.

Бланк доверенности был выдан год назад и удостоверял согласие на выезд ребенка за границу.

Из материалов дела видно, что договор банковского вклада был заключен в 2012 году. Хозяйка вклада пообещала внести деньги. Банк со своей стороны обязался начислять на сумму вклада проценты, а по окончании срока нахождения денег на вкладе - через год - выплатить клиентке всю сумму вклада плюс проценты. По условиям этого договора гражданка перечислила на депозитный счет деньги. А через полгода в банк пришла некая гражданка и предъявила доверенность от вкладчицы, на которой стояла подпись нотариуса, и расторгла договор, получив на руки все деньги с вклада вместе с процентами.

Наша героиня узнала об этом спустя три месяца и побежала в полицию. Было возбуждено уголовное дело. По результатам экспертизы стало ясно, что подпись вкладчицы под доверенностью «является электрографической копией подписи» и сделана не нашей героиней, а кем-то другим «с подражанием ее личной подписи».

А еще сыщики выяснили, что номерной бланк нотариальной доверенности, который принесла в банк обманщица, был выдан год назад и удостоверял согласие некоего человека на выезд его ребенка за границу. Сама нотариус, чьим бланком и фамилией воспользовались для кражи денег, никакую доверенность от имени клиентки банка не удостоверяла.

Куйбышевский районный суд Северной столицы отказал истице в просьбе взыскать с банка всю сумму ее вклада с процентами, а также штраф и ущерб. По мнению райсуда, расторгая договор по липовой доверенности и отдавая деньги, банк действовал «в соответствии с условиями заключенного договора». Не была также в договоре «установлена ответственность банка за последствия исполнения поручений неуполномоченных лиц» и «банк не мог установить факт выдачи распоряжения неуполномоченным лицом». Вынося решение об отказе, суд сослался на 401-ю статью Гражданского кодекса РФ.

По мнению райсуда, в обязанности банка не входит проверка достоверности представленных клиентом документов «на предмет подделки». И банк не несет ответственности за последствия поручений, выданных «неуполномоченными лицами». Поэтому у банка нет правовых оснований отказать гражданину, действующему по доверенности, в его желании расторгнуть договор и забрать деньги.

С требованиями истицы признать сделки банка по расторжению договора и выдаче денег недействительными райсуд не согласился, так как действия обманщицы не являются сделкой.

Апелляция с такими выводами районных коллег согласилась. А вот Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ - нет.

Разъяснения Верховный суд начал с Гражданского кодекса. В 168-й статье ГК сказано, что сделка, не соответствующая требованиям закона, ничтожна, если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима. В 167-й статье того же кодекса говорится, что недействительная сделка не влечет юридических последствий, за исключением тех, которые связаны с ее недействительностью, и недействительна она с момента совершения.

В нашем случае, подчеркнул Верховный суд, райсудом установлено, что доверенность, которую некая гражданка принесла в банк, была ничтожной по 168-й статье ГК и эта бумага «не повлекла возникновения полномочий» у дамы-обманщицы по 167-й статье ГК.

Вот что подчеркнул Верховный суд.

Местные суды не приняли во внимание, что по Гражданскому кодексу (статья 183) при отсутствии полномочий действовать от имени другого лица или при превышении этих полномочий сделка не влечет правовых последствий для представляемого. Так как действия обманщицы по расторжению договора не одобрялись нашей героиней, то они «не повлекли прекращения договора банковского вклада и не повлекли прекращения обязанности банка по возврату суммы вклада и процентов по вкладу».

В банк пришла некая гражданка и получила все с чужого вклада

По разъяснению Верховного суда, мнение его коллег о том, что добросовестность банка является основанием для отказа истице в иске, противоречит Гражданскому кодексу (статьи 10, 168, 183). Ответил Верховный суд и на позицию городского суда, который сказал, что действия мошенницы по получению чужих денег не являются сделкой. По мнению высокой судебной инстанции, такой вывод противоречит статье 153 Гражданского кодекса. По этой статье, сделками признаются «действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей».

То же самое было сказано и в материалах пленума Верховного суда (№25 от 23 июня 2015 года). А именно: сделкой является волеизъявление, направленное на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Действия обманщицы, по мнению банка, прекратили право требования денег нашей героини. По мнению городского суда, истица не заявляла отдельного требования о признании доверенности недействительной, что и было одним из оснований для отказа ей.

Но это утверждение коллег, сказала Судебная коллегия по гражданским делам Верховный суд РФ, противоречит 166-й статье Гражданского кодекса, потому как ничтожная сделка недействительна независимо от того, что ее такой признают.

Верховный суд отменил решения по этому спору и велел пересмотреть его с учетом своих разъяснений.

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79483/>

**Вниманию потребителя: Условия договоров ипотечных кредитов будут изложены в табличной форме**

При заключении договора потребительского кредита (займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, наиболее значимые условия договора, требующие согласования с заемщиком, будут изложены в форме таблицы. Такие требования содержатся в [проекте](http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/41186/190912-59-1.pdf) указания Банка России, размещенном для оценки регулирующего воздействия.

К условиям, которые должны быть изложены в табличной форме, в частности, относится информация о сумме кредита (займа), сроках его возврата, процентной ставке, способах выплат по договору, включая бесплатный способ, а также сведения об услугах, оказываемых кредитором за отдельную плату, и о том, может ли кредитор уступить права требования по договору третьим лицам.

Табличная форма, которая уже используется при заключении договоров потребительского кредита (займа), дает возможность упростить для заемщика понимание основных условий заключаемых договоров. Такой подход способствует наиболее эффективному информированию потребителя, а, следовательно, более обдуманной оценке им своих рисков при принятии решения о получении кредита (займа) и более ответственному отношению к выполнению обязательств по кредиту (займу).

Планируется, что действие нормативного акта будет распространяться на все организации, осуществляющие деятельность по предоставлению ипотечных потребительских кредитов и займов гражданам.

http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79487/

**Вниманию потребителя: Россиянам предложат банкротиться во внесудебном порядке**

Институт банкротства граждан будет более эффективен, а нагрузка на суды снизится - таковы заявленные последствия нового законопроекта, который внесен в Госдуму.

Новый механизм банкротства граждан предложил глава комитета Госдумы по природным ресурсам, собственности и земельным отношениям Николай Николаев. Согласно законопроекту, будет введен порядок признания физлица банкротом без участия суда.

Помогать желающему обанкротиться гражданину будет арбитражный управляющий, который будет обязан проверить соответствие гражданина предъявляемым законом требованиям. Работать сотрудник должен бесплатно, вознаграждение ему выпишет специально созданный фонд. После проверки управляющий разместит сведения о возбуждении внесудебного порядка банкротства в соответствующем едином федеральном реестре.

После того как процесс будет запущен, в отношении гражданина прекращается начисление штрафов, пеней и иных финансовых санкций, а также процентов по всем обязательствам. То есть последствия возбуждения внесудебного порядка будут сопоставимы с последствиями введения реструктуризации долгов.

 Процесс банкротства будет прекращен, если жизненная ситуация гражданина улучшилась, он нашел более высоко оплачиваемую работу, вступил в наследство и так далее. Об улучшениях он должен сообщить арбитражному управляющему и своим кредиторам.

В ином случае через год внесудебный порядок завершается наступлением банкротства для гражданина.

Кроме того, в течение года кредиторы и уполномоченные органы имеют право подать заявление о признании должника банкротом в суд в общем порядке.

Н. Николаев пояснил, что ныне действующий судебный порядок признания банкротства малоэффективен. Он привел официальные данные о том, что у 70-80% граждан-должников, вступающих в процедуру банкротства, инвентаризация не выявила имущества, с помощью которого можно погасить долги. В среднем 65-75% кредиторов ничего не получают по итогам банкротства. При этом с каждым годом количество дел о банкротстве граждан неуклонно растет.

- Указанное свидетельствует, что в большинстве своем судебное рассмотрение таких дел о банкротстве является трудоемким, малоэффективным и дорогостоящим, - подытожил Николаев.

Парламентарий считает, что принятие закона будет способствовать снижению нагрузки на суды, повышению доступности и эффективности банкротства для граждан.

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79488/>

**Вниманию потребителя: Россияне активно переходят на дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями**

В 2018 году более половины взрослого населения России (55,2%) пользовалось дистанционным доступом к банковским счетам, а в 2017 году доля таких граждан составляла 45,1%. Банк России провел очередной [замер](http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/#a_79893file) индикаторов финансовой доступности, отметив устойчивый рост использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам и безналичным расчетам.

Регулятор проводит подобные замеры с 2015 года и ежегодно отмечает важную роль в повышении финансовой доступности в России развития дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, а также увеличения скорости доступа к ним.

О готовности начать регулярно пользоваться дистанционным доступом к финансовым услугам (при наличии такой возможности), как и в ходе прошлого замера, сообщили 42,8% взрослого населения из числа тех респондентов, которые не используют дистанционное обслуживание постоянно. При этом с 35,9 до 54,7% увеличилась доля населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод денежных средств с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи. На 8,2 п.п. (до 55,6%) выросла доля безналичных платежей (в том числе с использованием платежных карт) за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению. Количество действующих банков, оказывающих услуги по открытию второго и последующих счетов без явки клиента в офис, увеличилось за 2018 год с 78 до 105.

При этом в 2018 году отмечено сокращение количества подразделений действующих кредитных организаций – с 35 494 до 31 752 единиц. И если в предыдущие годы снижение данного показателя происходило из года в год все меньшими темпами (11,9% в 2015 году, 8,7% в 2016 году и 3,4% в 2017 году), то в 2018 году темп снижения усилился и составил 10,5%. Тенденция к сокращению традиционных форматов банковских подразделений соответствует общемировой практике и связана в первую очередь с развитием современных дистанционных способов обслуживания клиентов. Данная практика в полной мере оправдывает себя в городах и крупных населенных пунктах. Однако в сельской местности, на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях с недостаточно развитой информационно-коммуникационной инфраструктурой такой подход не обеспечивает необходимый уровень доступности финансовых услуг, в связи с чем в 2018 году отдельные крупные кредитные организации, сокращая свое присутствие в российских городах, не закрывали подразделения в сельских населенных пунктах.

Помимо этого, банки использовали новый формат, отличающийся от традиционных филиалов и внутренних структурных подразделений. Согласно результатам впервые проведенного Банком России специального сплошного обследования кредитных организаций, всего в России на 31 декабря 2018 года насчитывалось более 27 тыс. удаленных точек обслуживания с работниками кредитных организаций и более 196 тыс. удаленных точек обслуживания с их агентами (без учета касс банковских платежных агентов). Также по состоянию на конец 2018 года отдельные банковские операции по совершению переводов, снятию и внесению наличных были возможны более чем в 30 тыс. отделений почтовой связи (темп прироста за год – 103,9%), что составляло примерно 75% всех действующих почтовых отделений. В 15 тыс. отделений при этом также возможен прием документов на открытие счета (темп прироста за год – 47,6%).

При анализе качества обслуживания в финансовых организациях в исследовании отмечается рост на 8,2 п.п. (с 65,0 до 73,2%) доли взрослого населения, считающего, что при оформлении кредита/займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о продукте. За год на 1,3 п.п. (с 26,8 до 28,1%) увеличилась доля взрослого населения, имеющего активные кредиты/займы в кредитных или некредитных финансовых организациях (НФО), при темпе прироста задолженности по основному долгу в указанных типах организаций 22,5% (с 12 342 млрд до 15 114 млрд рублей). При этом на 10,5% (с 849 млрд до 760 млрд рублей) снизилась просроченная задолженность физических лиц перед кредитными организациями.

В 2018 году доля субъектов МСП, имеющих активные кредиты/займы в кредитных или некредитных финансовых организациях, по сравнению с 2017 годом выросла на 7 п.п. (с 18,4 до 25,4%) при темпе прироста объема кредитов/займов равном 11,4% (с 6151 млрд до 6855 млрд рублей) и задолженности по основному долгу 1,1% (с 4209 млрд до 4257 млрд рублей).

Размер задолженности МСП по банковским кредитам впервые с 2014 года показал рост по итогам года, а объем выданных в 2018 году кредитов стал максимальным с 2015 года. Поддержку рынку оказало существенное снижение процентных ставок по кредитам МСП в 2018 году: средневзвешенные ставки по кредитам МСП на срок до 1 года снизились на 1,32 п.п. (с 12,46% в январе 2018 года до 11,14% в январе 2019 года), а ставки свыше 1 года – на 0,49 п.п. (с 11,28 до 10,79% соответственно). В свою очередь, просроченная задолженность субъектов МСП перед банками снизилась на 16,2% (с 622,7 млрд до 521,8 млрд рублей).

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79489/>

**Вниманию потребителя: Совет директоров Банка России принял решение об определении максимального размера процентной ставки по займам**

Совет директоров Банка России принял решение об определении максимального размера процентной ставки по займам, предоставляемым кредитными потребительскими кооперативами, сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами физическим лицам в целях, не связанныхс осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой.

 В соответствии с пунктом 17.12 части первой статьи 18 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», частью 2 статьи 4 Федерального закона от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», пунктом 15 статьи 40.1 Федерального закона от 8 декабря 1995 года № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации» определить следующий максимальный размер процентной ставки:

По займам, предоставляемым кредитными потребительскими кооперативами физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой, — 17% годовых;

по займам, предоставляемым сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщиков по которым обеспечены ипотекой, — 17% годовых.

Настоящее решение применяется с 1 октября 2019 года.

<http://www.cbr.ru/press/PR/?file=27092019_191000sbrfr2019-09-27T19_09_21.htm>

**Вниманию потребителя: Особенности покупки товара через Интернет.**

Все большую популярность в России набирает Интернет-торговля. Что и не удивительно, ведь торговля через Интернет-магазин является удобной и очень выгодной как для продавцов, так и для покупателей.

Продажа товаров посредствам сети Интернет весьма привлекательна для предпринимателей.

Во-первых: «он-лайн» торговля не требует наличия «обычной» торговой площадки, достаточно создать виртуальный магазин, который, по сути, представляет собой сайт в Интернете.

Во-вторых: у продавца отпадает необходимость в приобретении дорогостоящего торгового оборудования, найме торгового и обслуживающего персонала.

Плюсы покупок товаров через Интернет-магазин есть и у покупателей. Ведь, зачастую товары, приобретаемые посредством дистанционной торговли, имеют меньшую цену, чем аналогичные товары в стационарной торговой точке. Покупатель имеет возможность не спеша выбрать необходимую вещь, не выходя из дома, тем более что компьютерная техника и Интернет сегодня есть практически в каждой семье.

Но, к сожалению, торговля через Интернет имеет и свои минусы для покупателя.

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через Интернет, часто нарушают сроки поставки по оплаченному товару либо не доставляют товар потребителю, реализуют некачественный товар или намеренно вводят потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара. Часто бывает, что при покупке товаров через Интернет-магазин трудно обменять или вернуть купленный товар.

Поэтому, чтобы «онлайн»-покупка не обернулась непредвиденными неприятностями необходимо знать особенности покупки товара через Интернет.

Если вы задумали приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице веб-сайта обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар «он-лайн», покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

· его основные потребительские свойства,

· место изготовления товара,

· цену,

· условия его приобретения и доставки,

· срок службы товара,

· срок годности товара,

· гарантийный срок,

· порядок оплаты товара,

· срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал «онлайн»-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

После того, как сделан «онлайн»-заказ на электронную почту, посредством СМС сообщений, или иным другим способом от продавца должна прийти информация о:

· продавце - полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца,

· покупателе - фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя),

· адресе, по которому следует доставить товар;

· наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект приобретаемого товара.

· цене товара;

· виде услуги (при предоставлении), времени ее исполнения и стоимости;

· обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию.

Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если покупатель осуществляет оплату в безналичной форме или берет предмет торговли в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт), продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

В момент доставки товара, одновременно с ним, продавец обязан представить в письменной форме, путем размещения на продукции, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом изделии (на электронной плате внутри электротовара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации, всю ту информацию, которая была выложена на сайте.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но по каким-либо причинам покупатель не смог принять товар, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Если вам доставили товар ненадлежащего качества, вы вправе потребовать:

· безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

· соразмерного уменьшения покупной цены;

· замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

· адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

· режим работы продавца;

·максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,

· предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

· срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Даже если вы оплатили товар путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79502/>

**Вниманию потребителя: Доклад руководителя Роспотребнадзора Анны Поповой о национальной системе защиты прав потребителей.**

Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, главный государственный санитарный врач РФ Анна Попова выступила на «правительственном часе» в Совете Федерации. Она рассказала о результатах деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

«Защита прав потребителей одна из важнейших государственных задач, определяющих качество жизни граждан. Мировое экспертное сообщество признало российский закон «О защите прав потребителей» одним из лучших. Он до сих пор является востребованным законодательным актом и постоянно совершенствуется», - заявила Анна Попова.

По словам Анны Поповой, для оперативного реагирования на новые вызовы в России выстроена многоуровневая национальная система защиты прав потребителей, которая включает федеральный, региональный и муниципальный уровни.

По вопросам, так или иначе связанным с защитой прав потребителей, в органы местного самоуправления поступает большое количество обращений граждан – более 300 тысяч в год.

Важнейшим элементом государственной политики в области защиты прав потребителей является возможность прямого диалога. Сегодня для потребителей в Роспотребнадзоре открыты все каналы связи – это и личный приём в 640 консультационных центрах и пунктах во всех регионах страны, с жалобой также можно обратиться по «горячей линии» по телефону или подать обращение в электронном виде. Сегодня таких жалоб в общей структуре обращений более 80%.

«Задачи защиты прав потребителей невозможно решать раз и навсегда каким-то одним способом. Они тесно связаны с развитием экономики, появлением новых товаров и услуг, изменением законодательства. Поэтому мы должны уметь прогнозировать будущие риски и своевременно на них реагировать», — сказала Анна Попова.

Обращения потребителей по нарушениям в сфере розничной торговли, в том числе по проблемам с качеством, безопасностью, маркировкой товаров составляют 42%. Теперь российские потребители совершают покупки более обдуманно. В России 40% респондентов «всегда» читают информацию на этикетке перед покупкой, этот показатель выше, чем в среднем в Европе — 32%. «Время безудержного шопинга прошло. Тренд нового поколения покупателей – покупать реже, но качественные товары», — прокомментировала Анна Попова.

С целью распространения актуальной и достоверной информации для потребителей создан Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, на котором размещено более 92 тысячи информационных материалов и зарегистрировано около 3 млн. посещений.

С наступлением «digital»-трансформации и развитием «e-commerce» для потребителей возникают новые риски. Покупатель далеко не всегда понимает, кто является продавцом, каким требованиям соответствует товар, который он покупает в сети Интернет, на каких условиях заключается сделка. Также в связи с развитием технологий проблема использования личной информации теперь воспринимается потребителем совсем по-другому. Сегодня не редко встречаются примеры принуждения к передаче таких сведений продавцу или исполнителю услуг под угрозой отказа от соответствующей сделки. «Решение споров должно стать таким же быстрым и простым как сама покупка через Интернет», — отметила Анна Попова.

«Особая роль в национальной системе защиты прав потребителей выделяется общественным объединениям потребителей, которые являются в ней важнейшим связующим элементом. На 1 января 2019 года в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций было 1 656 общественных объединений, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей», — подчеркнула Попова.

Роспотребнадзором оказана существенная помощь потребителям в судебной форме защиты: подано более 23 тысяч исков в защиту неопределенного круга потребителей и более 21,5 тысяч исков в защиту конкретных потребителей; в судах дано более 93 тысяч заключений по делам о защите прав потребителей. Роспотребнадзор в 2018 году участвовал в 17 тысячах судебных заседаний, то есть в каждом 15 судебном разбирательстве по делам о защите прав потребителей. В 2018 году этот показатель составлял 1 к 20.

При этом по данным Верховного Суда Российской Федерации, сумма возмещения потребителям по искам, связанным с защитой их прав, ежегодно растет. В 2012 более 12 млрд. рублей, в 2014 – 26 млрд. рублей, в 2018 – 32 млрд. рублей.

Только в 2018 году Роспотребнадзор принял более 1 млн. жалоб. Для примера в 1996 году было рассмотрено в 60 раз меньше обращений. Чаще всего граждане жалуются на нарушения прав потребителей в сфере услуг, такие обращения составляют в 2018 г. 58 % от общего числа жалоб.

«Главная и самая сложная задача в работе Роспотребнадзора — поддерживать доверие граждан и предоставить защиту в той или иной форме каждому обратившемуся потребителю. В этой работе мы безусловно ориентируемся на запросы потребителей и их ожидания, поскольку активность граждан – один из индикаторов оценки состояния дел на потребительском рынке», — подчеркнула Анна Попова.

***Справочно:***

С 1992 года, с момента принятия закона «О защите прав потребителей», потребление товаров и услуг в России выросло более чем в 500 раз. В начале 2000 годов региональные программы по защите прав потребителей были приняты лишь в 10 субъектах Российской Федерации, к 2016 году — в 20 субъектах Российской Федерации. Сейчас программные документы утверждены и реализуются в 83 субъектах Российской Федерации.

С 2005 года при непосредственном участии Роспотребнадзора подготовлены 29 изменений, уточняющих нормы закона «О защите прав потребителей». Предусмотрена кодификация всей нормативной базы, идет подготовка 12 законопроектов.

Законопроект об установлении административной ответственности за нарушение права социально уязвимых потребителей на доступ к товарам и услугам принят Государственной Думой в первом чтении.

Разработаны и находятся в стадии согласования законопроекты об урегулировании споров онлайн, о перечне недопустимых условий договоров, о запрете на понуждение потребителей к предоставлению персональных данных под угрозой отказа в продаже товара или оказании услуг.

Утверждены Концепция кодификации законодательства о защите прав потребителей и Концепция поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) и мобильного приложения для потребителей.

Утверждена и реализуется Стратегия повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года в целях создания условий для повышения качества пищевой продукции как важнейшей составляющей укрепления здоровья, увеличения продолжительности и повышения качества жизни населения Российской Федерации.

Еще одной важной вехой в совершенствовании нормативной базы и государственного регулирования в сфере обеспечения качества пищевой продукции стало внесение на рассмотрение в Государственную Думу законопроекта № 797249-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и статью 37 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». Цель законопроекта – обеспечить качество пищевой продукции как важнейшей составляющей укрепления здоровья, увеличения продолжительности и повышения качества жизни населения, содействовать и стимулировать рост спроса и предложения на более качественные пищевые продукты и обеспечить соблюдения прав потребителей на приобретение качественной продукции. В законопроекте предусмотрено уточнение понятийного аппарата Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов», включая новое определение качества пищевой продукции.

Приняты «Закон об агрегаторах», «Закон о групповом иске», «Закон о контрольной закупке». Два из них расширяют полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей, в том числе в части организации консультирования и приема обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ). В пилотном проекте Роспотребнадзора по консультированию граждан в 2017-2018 годах приняли участие более 130 МФЦ.

Более 50 изменений внесено в другие законодательные акты, так как на потребительском рынке возникли совершенно новые виды услуг, продуктов и сервисов — мобильная телефонная связь, телевизионное и радиовещание, транспортные, медицинские, финансовые, страховые, туристские, гостиничные, образовательные услуги.

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79503/>

**Вниманию потребителя: При подписании договора кредита (займа) с заемщиком нельзя одновременно договариваться об изменении порядка взыскания просроченной задолженности**

Банк России обращает внимание кредиторов, что они не имеют права предлагать заемщику заключить соглашение об изменении способов и частоты взаимодействия при взыскании просроченной задолженности на этапе подписания договора  потребительского кредита (займа).

Соответствующее [информационное письмо](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/84381/20191003_in-06-59_77.pdf) регулятор адресовал кредитным организациям, микрофинансовым организациям (МФО), кредитным потребительским кооперативам (КПК), сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам (СКПК).

Частота и способы взаимодействия кредитора с должником определяются Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ, однако он допускает возможность заключения между кредитором и должником соглашения, предусматривающего иную частоту и способы взаимодействия сторон, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности и по инициативе самого  потребителя финансовой услуги.

При этом из обращений граждан в Банк России следует, что некоторые кредиторы еще на этапе заключения договора потребительского кредита (займа) вносят в общие или индивидуальные условия пункты об изменении способов и частоты взаимодействия при взыскании задолженности. Либо предлагают подписать об этом отдельное соглашение – также в день заключения кредитного договора.

В своем информационном письме Банк России разъясняет, что если банк, МФО, КПК или СКПК предлагают подписать такое соглашение заемщику одновременно с договором потребительского кредита (займа), то это является нарушением прав потребителя финансовых услуг и не соответствует законодательству, что нашло свое подтверждение, в том числе, в судебной практике.

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79504/>

**Вниманию потребителя: Жалоба в защиту прав потребителей может быть подана через МФЦ.**

Потребители смогут подать жалобу в защиту своих прав через МФЦ и рядом других способов – законом «О внесении изменений…» от 18.03.2019 №38 внесены изменения в закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-I. В частности, закон дополнен статьей 42.3 «Подача и рассмотрение обращений потребителей», которая предусматривает:

Защиту прав потребителей на нескольких уровнях: с жалобой в бумажном или электронном виде можно будет обратиться:

в орган государственного надзора (Роспотребнадзор);

иные уполномоченные федеральные органы;

исполнительный орган субъекта РФ;

орган местного самоуправления.

Предусмотрено утверждение программ по защите прав потребителей на каждом из уровней, в соответствии с методическими рекомендациями надзорного органа.

Возможность подачи жалобы в защиту прав потребителей любым из нижеперечисленных способов:

по почте;

на личном приеме;

на сайте любого из перечисленных органов;

на портале «Госуслуги»;

на региональном портале государственных и муниципальных услуг;

в МФЦ (при наличии соглашения об оказании этой услуги между МФЦ и госорганами).

Обратите внимание! В МФЦ потребителям будут предоставляться консультации по вопросам защиты их прав.

Закон вступает в силу с 29.03.2019.

<https://rusjurist.ru/zawita_prav_potrebitelej/zhaloba-v-zashitu-prav-potrebitelej-mozhet-byt-podana-cherez-mfc/>

**Вниманию потребителя: Перечень технически сложных товаров для возврата по закону о защите прав потребителей в 2019 году изменен.**

Закон о защите прав потребителей в 2019 году, как и раньше, предусматривает особые правила возврата технически сложного товара, однако перечень таких товаров изменен.

*В соответствии с п. 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I при недостатках технически сложного товара для возврата дается 15 дней с момента передачи товара покупателю. После истечения указанного срока требования покупателя также могут быть удовлетворены, однако для этого необходимо соблюдение определенных условий (например, товар не может быть использован более 30 дней в течение года из-за того, что требуется устранять его недостатки).*

Перечень технически сложных товаров особого порядка возврата был утвержден постановлением Правительства РФ «Об утверждении…» от 10.11.2011 № 924. Изменения в перечень, которые будут применяться после 06.04.2019, утверждены постановлением Правительства РФ «О внесении изменения…» от 27.03.2019 № 327.

***Новые виды товаров в перечне***

Изменения перечня технически сложных товаров в 2019 году с особым порядком возврата по закону о защите прав потребителей заключаются в следующем:

|  |  |
| --- | --- |
| **Новая редакция** | **Предыдущая редакция** |
| Комбинированные холодильники-морозильники | Товар в перечне отсутствовал |
| Кухонные комбайны |
| Электрические варочные панели |
| Комбинированные газоэлектрические варочные панели |
| Встраиваемые микроволновые печи |
| Роботы-пылесосы |
| Посудомоечные машины | Стиральные и посудомоечные машины |
| Автоматические стиральные машины |
| Автоматические сушильные машины |
| Автоматические стирально-сушильные машины |
| Электрические и комбинированные газоэлектрические плиты | Электрические и комбинированные плиты |
| Электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы | Электрические и комбинированные духовые шкафы |
| Электрические водонагреватели | Электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой |
| Холодильники | Без изменений |
| Морозильники |
| Кофемашины |
| Кондиционеры |

<https://rusjurist.ru/zawita_prav_potrebitelej/perechen-tehnicheski-slozhnyh-tovarov-dlya-vozvrata-po-zakonu-o-zashite-prav-potrebitelej/>