**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/

**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 связанных с 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: Кабмин пересмотрит подходы к формированию потребительской корзины**

С 2021 года правительство может пересмотреть подходы к формированию потребительской корзины - от минимального набора к базовому, здоровому.

После разговора с бизнесменами и экспертами в прямом эфире [программы "Диалог"](https://rg.ru/2019/09/17/dmitrij-medvedev-o-demografii-medicine-i-borbe-s-bednostiu.html) премьер-министр Дмитрий Медведев [поручил](http://government.ru/orders/selection/401/37954/) министерству труда и социальной защиты вместе с рядом других ведомств проработать вопрос о постепенном переходе с 2021 года к формированию потребительской корзины исходя из базового набора продуктов питания, позволяющего обеспечить полноценный рацион здорового питания различных групп населения.

Вопросами питания населения глава правительства распорядился заняться и с позиции организаций, работающих в этой сфере. В частности, ведомства рассмотрят возможность пересмотра ряда санитарных норм и перехода к применению в сфере организации питания населения требований, установленных техническими регламентами Евразийского экономического союза. А в ряде регионов страны - Москва, Татарстан и Калининградская область - с 1 января 2020 года может начаться эксперимент по ограничению предмета контрольно-надзорных мероприятий при санитарно-эпидемиологическом надзоре в отношении безопасности пищевой продукции, изготавливаемой предприятиями общепита.

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

**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/

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Потребительские ожидания в России в III квартале 2019 года**

Росстат представляет итоги выборочного обследования потребительских ожиданий населения за III квартал 2019 года.

|  |
| --- |
|   |
| Индекс потребительской уверенности, отражающий совокупные потребительские ожидания населения, в III квартале 2019 г. по сравнению со II кварталом 2019 г. возрос на 2 процентных пункта и составил (-13%). |
|   |
| Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России на краткосрочную перспективу повысился с (-10%) во II квартале 2019 года до (-9%) в III квартале 2019 года. |
| Доля респондентов, положительно оценивающих  изменения в экономике России в течение следующих 12-ти месяцев, в III квартале 2019 г. по сравнению со II кварталом 2019 г. увеличилась на 1 процентный пункт и составила 16% (во II квартале 2019 г. – 15%). Доля негативных оценок уменьшилась до 28% (во II квартале 2019 г. – 29%). Доля респондентов, считающих, что экономическая ситуация в России останется прежней, возросла до 54% (во II квартале 2019 г. – 52%). |
| Индекс произошедших изменений в экономике Россииувеличился на 3 процентных пункта и составил (-16%) против (-19%) во II квартале 2019 года. |
| Доля респондентов, положительно оценивающих произошедшие изменения в экономической ситуации, по сравнению со II кварталом 2019 г. не изменилась и составила 12%. Доля отрицательных оценок снизилась до 39%  против 42% во II квартале 2019 года. Доля нейтральных оценок увеличилась до 49% (во II квартале 2019 г. – 46%). |
| **Индекс ожидаемых изменений в личном материальном положении** в III квартале 2019 г. возрос на 1 процентный пункт и составил (-5%) против (-6%) во II квартале 2019 года. |
| Доля респондентов, ожидающих ухудшения своего материального положения в течение следующих 12-ти месяцев, по сравнению со II кварталом 2019 г. снизилась до 18% против 19% во II квартале 2019 года. Доля нейтральных оценок возросла до 68% (во II квартале 2019 г. – 67%). |
| **Индекс произошедших изменений в личном материальном положении** возрос на 2 процентных пункта и составил (-10%) против (-12%) во II квартале 2019 года.   |
| Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в своем материальном положении в течение года, в III квартале 2019 г. по сравнению со II кварталом 2019 г. уменьшилась на 1 процентный пункт и составила 10%. Доля отрицательных оценок уменьшилась до 27% (во II квартале 2019 г. – 32%). Доля нейтральных оценок возросла до62% (во II квартале 2019 г. – 56%). |
|   |
| **Индекс благоприятности условий для крупных покупок** повысился на 1 процентный пункт и составил (-25%) против (-26%) во II квартале 2019 года. **Индекс благоприятности условий для сбережений** возрос на 1 процентный пункт и составил (-35%) против (-36%) во II квартале 2019 года. |
|   |
|   |
|   |
| Индекс потребительской уверенности по возрастным группам |
| в процентах |
|   |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *II квартал 2019 г.* | *III квартал 2019 г.* | *III квартал 2019 г. ко II кварталу 2019 г. (+,-)* |
| Молодое поколение  (в возрасте от 16 до 29 лет) | -10 | -7 | +3 |
| Лица среднего  возраста  (от 30 до 49 лет) | -15 | -12 | +3 |
| Лица старшего возраста   (50 лет и более) | -16 | -15 | +1 |

  |
| Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России |
|   |
| в процентах |
|   |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *II квартал 2019 г.* | *III квартал 2019 г.* | *III квартал 2019 г. ко II кварталу 2019 г. (+,-)* |
| Молодое поколение  (в возрасте от 16 до 29 лет) | -8 | -3 | +5 |
| Лица среднего  возраста  (от 30 до 49 лет) | -10 | -10 | 0 |
| Лица старшего возраста   (50 лет и более) | -10 | -10 | 0 |

  |
| Индекс потребительской уверенности в России и странах ЕС1) |
|   |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Май2019 г.* | *Август2019 г.* |  | *Май2019 г.* | *Август2019 г.* |
| **Россия** | **-14,6** | **-12,9** |   |   |   |
| Австрия | 0,0 | -2,0 | Люксембург | 0,3 | -0,3 |
| Бельгия | -8,4 | -11,4 | Мальта | 6,6 | 6,5 |
| Болгария | -25,5 | -27,4 | Нидерланды | -7,8 | -7,8 |
| Великобритания | -8,3 | -11,4 | Польша | 2,6 | 5,5 |
| Венгрия | -5,0 | -2,1 | Португалия | -9,7 | -8,3 |
| Германия | -1,4 | -3,9 | Румыния | -9,9 | -10,2 |
| Греция | -29,5 | -8,2 | Словакия | -8,6 | -8,7 |
| Дания | 6,0 | 5,1 | Словения | -7,9 | -9,0 |
| Ирландия | 3,2 | -6,4 | Финляндия | -2,7 | -4,8 |
| Испания | -3,7 | -6,2 | Франция | -9,5 | -7,7 |
| Италия | -12,1 | -12,9 | Хорватия | -2,4 | -4,5 |
| Кипр | -8,8 | -7,4 | Чехия | 0,1 | 2,0 |
| Латвия | -3,6 | -3,6 | Швеция | -2,0 | -1,2 |
| Литва | 6,3 | 7,1 | Эстония | 1,2 | 2,9 |
| *1) Источник информации: электронная база данных Евростата (по всем странам, кроме России).* |

  |
| МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ КОММЕНТАРИЙ |
|   |
| Регулярные опросы потребительского поведения населения в России проводятся Росстатом с 1998 г. ежеквартально (в феврале, мае, августе и ноябре). С 2015 г. в опросе принимают участие 5,1 тыс. человек в возрасте 16 лет и старше, проживающих в частных домохозяйствах, во всех субъектах Российской Федерации. |
| **Анкета обследования** включает вопросы о субъективном мнении респондента об общей экономической ситуации и личном материальном положении, о ситуации на рынках товаров (услуг) и сбережений. Ответы респондентов распределяются по следующим вариантам: |
| – определенно положительные или определенно отрицательные (очень хорошее, очень благоприятное/очень плохое, совсем неблагоприятное); |
| – скорее положительные или скорее отрицательные (хорошее, скорее благоприятное/плохое, скорее неблагоприятное); |
| – нейтральные (среднее, «плюсов» и «минусов» одинаково). |
| Согласно методике Европейской Комиссии, рассчитываются значения частных индексов и обобщающего индекса потребительской уверенности населения. |
| Частные индексы  рассчитываются на основе сведения баланса оценок респондентов (в процентах) по соответствующему вопросу анкеты. |
| **Баланс оценок** представляет собой разность между суммой долей (в процентах) определенно положительных и ½ скорее положительных ответов и суммой долей (в процентах) определенно отрицательных и ½ скорее отрицательных ответов. Нейтральные ответы не принимаются во внимание. |
| Обобщающий (композитный) индекс – **индекс потребительской уверенности** - рассчитывается как среднее арифметическое значение пяти частных индексов: произошедших и ожидаемых изменений личного материального положения (1 – 2), произошедших и ожидаемых изменений экономической ситуации в России (3 – 4), благоприятности условий для крупных покупок (5). |
| Полученная в результате обследования потребительских ожиданий населения информация может быть использована, наряду с количественными статистическими данными, для анализа поведенческой модели населения на потребительском рынке, а также при оценке влияния потребительской активности на состояние экономики в целом.http://souz-potrebiteley.ru/main/news/ |

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Банк России рекомендовал банкам и МФО раскрывать заемщикам ПДН**

Банк России направил банкам и микрофинансовым организациям (МФО) [письмо](http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/2019102_in_05_35-76.pdf), в котором рекомендовал информировать заемщика о значении его показателя долговой нагрузки (ПДН).

С 1 октября 2019 года банки и МФО обязаны рассчитывать ПДН заемщиков – физических лиц при предоставлении кредитов (займов) от 10 тыс. рублей (или в эквивалентной сумме в иностранной валюте) и при увеличении лимита кредитования, а также формировать дополнительный запас капитала, если ПДН выше 50%.

Для повышения осведомленности таких заемщиков Банк России рекомендовал кредитным и микрофинансовым организациям информировать заемщика о том, что организация обязана рассчитывать его ПДН при принятии решения о предоставлении кредита (займа) и при увеличении лимита кредитования.

Кредитным и микрофинансовым организациям также рекомендовано предупреждать заемщика, что, если он не предоставит подтверждающие документы о своих доходах, организация может использовать при расчете ПДН этого клиента данные Росстата о среднедушевом доходе в регионе регистрации заемщика. Если оцененный таким образом ПДН окажется выше 50%, это может негативно повлиять на условия кредитования клиента.

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

**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 онлай-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/

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Руководитель Роспотребнадзора Анна Попова выступила с докладом о национальной системе защиты прав потребителей на правительственном часе в Совете Федерации**

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/

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Уровень информированности потребителей влияет на число жалоб в Банк России: статистика за 9 месяцев 2019 года**

В январе–сентябре 2019 года регулятор получил 185,2 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг, что на 4,2% меньше, чем за аналогичный период предыдущего года, свидетельствуют [данные](http://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/24097/2019_3.pdf) Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Количество жалоб в отношении кредитных организаций составило 105,6 тыс., их доля традиционно превысила половину всех жалоб, поступивших регулятору, составив 57%.

Наибольшую долю среди жалоб на банки занимают вопросы потребительского (38,9%) и ипотечного (10,3%) кредитования. Однако по сравнению с январем–сентябрем 2018 года удельный вес жалоб по данным сегментам снизился на 1,6 и 5,6 п.п. соответственно.

В отношении некредитных финансовых организаций (НФО) поступило 67,9 тыс. жалоб, что на 15,3% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года. Снижение в основном произошло за счет сокращения на 37,2% числа жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД), которое стало следствием как регуляторных новаций, так и реализации мер превентивного поведенческого надзора. Тем не менее жалобы на ССД все еще составляют большинство (47,7%) среди всех жалоб на НФО, полученных Банком России, – их количество превысило 32 тысячи. Главным драйвером снижения жалоб в отношении ССД остается ОСАГО, на которое приходится 80% жалоб относительно данного сегмента. Количество жалоб, касающихся тематики ОСАГО, за 9 месяцев 2019 года сократилось на 40,3% и составило 25,9 тыс. жалоб.

Основной проблемой в сегменте ОСАГО остается применение коэффициента бонус-малус (КБМ) – на эту проблему поступило более половины (54,4%) жалоб в отношении ОСАГО. При этом на фоне применения нового порядка расчета КБМ, вступившего в силу с 1 апреля 2019 года, здесь также отмечено снижение жалоб – на 36,8% по сравнению с январем–сентябрем 2018 года, до 14,1 тыс. жалоб.

За 9 месяцев 2019 года количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций (МФО), выросло на 33,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года – их число составило 21,1 тысячи. В этом сегменте увеличилась доля жалоб (до 17,1%) относительно превышения предельного размера начисленных процентов по договору займа. В значительной степени это вызвано широким информированием граждан о регуляторных новациях в части ограничения предельного размера долга и ежедневного процента, а также о принимаемых Банком России мерах по возврату потребителям переплаты по договорам потребительского займа. В августе и сентябре 2019 года наметилась тенденция к снижению количества жалоб по данной теме, что повлекло за собой сокращение и общего числа жалоб на МФО, поступивших в эти месяцы.

В январе–сентябре 2019 года в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций поступило 2,4 тыс. жалоб, что на 14,7% меньше, чем в январе-сентябре 2018 года.

В отличие от 2018 года в текущем году стала заметна доля жалоб, связанных с бюро кредитных историй (БКИ). Их было получено 3,9 тыс., рост произошел на фоне расширения каналов получения информации о кредитной истории. Большинство поступивших в Банк России жалоб на БКИ (48,9%) связано с процедурой получения кредитного отчета.

Кросс-секторальные жалобы на мисселинг, которые регулятор начал выделять в отдельную категорию с февраля 2019 года, в первую очередь связаны с инвестиционным страхованием жизни (ИСЖ) – доля таких жалоб составила 44,4%. При этом чаще всего потребители жалуются на кредитные организации (62,3% от всех жалоб на мисселинг), которые вместо одного финансового продукта продают другой. Вместе с тем в настоящее время наметился тренд на сокращение числа жалоб по данной проблематике. В частности, это стало результатом введения новых требований к продаже полисов страхования жизни, прежде всего ИСЖ.

Результатом рассмотрения жалоб регулятором стало 1727 предписаний, выданных финансовым организациям, об устранении или недопущении нарушений, а также 2577 протоколов об административном правонарушении.

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

**ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Чем грозит "бесплатная юридическая помощь"**

Мошенники, использующие не один десяток способов отъема денег у клиентов, заполонили в последние годы рынок юридических услуг. Сотрудники юрфирм, зачастую не имеющие даже профильного образования, обещают посетителям решение любых проблем, а после внесения платы за услуги начинают всячески "увиливать" от реальных действий.

Под видом юристов в компании могут работать менеджеры или социологи.

**Юристы без диплома**

Жительница Свердловской области рискнула стать поручителем по чужому кредиту. А когда банк потребовал возврата денег, обратилась за помощью в одну из местных юридических компаний. Юрфирма пообещала проанализировать ситуацию, написать ряд жалоб, составить заявление в суд и участвовать в судебных заседаниях. За это женщина заплатила 112 000 рублей. Не дождавшись от юристов обещанного звонка, клиентка сама связалась с компанией. Однако ей отвечали случайные люди, потом юристы вообще перестали снимать трубку, а их офис оказался закрыт… Клиентка, так и не решив вопрос с прежними долгами, лишь "заработала" новые.

Проблема более чем актуальна! - говорит член Ассоциации юристов России адвокат Владислав Калинин. - Лжеюристов сейчас очень много. В офисе юридической компании может работать человек вовсе без юридического образования - социолог, менеджер… При этом стоимость услуг такой компании может быть весьма значительной - 50 000-100 000 рублей, я знаю людей, которые отдали такому ООО 10 000 долларов. Нередко клиенты вынуждены брать займы, продавать имущество, чтобы оплатить "юридические" услуги".

**Веерная рассылка**

Способы обмана клиентов у юридических компаний - в ассортименте. Одни, к примеру, не особенно вникая в суть проблемы, предлагают подготовить и разослать жалобы в госорганы. Каждое обращение - нередко не только с юридическими, но и с орфографическими ошибками - оценивается в 3000-5000 рублей. Полученные ответы обычно однотипны: "Данный вопрос не в нашей компетенции". В выборе адресатов юрфирмы не слишком разборчивы. "Был случай, когда письмо от имени клиентки, пытающейся взыскать алименты с экс-супруга, горе-юристы отправили в том числе в Росздравнадзор", - вспоминает Калинин.

Но когда клиенты, оплатившие юруслуги авансом, возмущаются такой работой, им показывают строчки договора: мы обещали только рассылку жалоб, что и сделали. А обещания помочь в судебном процессе в письменных документах не фигурируют - это сулили клиенту лишь на словах.

Или другой способ, придуманный юристами в Брянской области: клиентам на словах обещают 100-процентный возврат уплаченной суммы при проигрыше дела, ссылаясь на пункт договора. Позже, однако, оказывается, что в текущей редакции документа такого пункта нет. Дела проиграны, деньги не возвращены.

**Повторный вход воспрещен**

Другие компании действуют еще проще: клиент, подписав договор и заплатив деньги, выходит из офиса без всяких договоров или документов о внесении платы. Прорваться обратно в помещение он уже не сможет. И даже полиция обычно не помогает, ссылаясь на то, что это гражданский спор и нужно обращаться в суд.

А многие оказываются в такой же ситуации, как и поручительница по кредиту из Свердловской области: не дождавшись от юристов каких-либо действий, они наведываются в офис и видят там совершенно другую компанию.

Можно поискать дела с участием конкретных юристов в интернет-базе судебных актов. А хвалебным отзывам о юридических фирмах лучше не доверять

"Бывает, что лжеюристы только меняют вывеску и остаются работать в том же помещении, - отмечает Калинин. - Однако официально это другая организация, которой претензии не предъявишь".

Единственные юридические документы, которые подобные псевдоюристы составляют достаточно профессионально, - свои договоры с клиентами, которые позволяют им не возвращать плату за услуги или затянуть этот процесс. И даже если клиенту удалось добиться в суде возврата оплаты - взыскивать деньги может быть не с кого: юрфирма к этому времени уже пропала.

**Что делать?**

Отличить мошенников от добросовестных юристов непросто. Лжеюристы снимают дорогие офисы, угощают клиентов чаем и кофе, дают броскую рекламу с фразами "нас рекомендуют!". И не думайте, что речь идет лишь о дорогостоящих услугах: псевдоюристы не погнушаются взять и 5 тысяч рублей с обманутой продавцом пенсионерки.

"При первом визите в юридическую компанию лучше взять с собой кого-то из друзей или родственников, - советует Калинин. - Лжеюристы обычно торопят с заключением договора и оплатой, пытаются использовать методы нейролингвистического программирования. Повлиять этими способами на двоих людей сразу уже сложнее".

Можно изучить сайт юридической компании: давно ли он существует, обновляется ли, есть ли на нем учредительные документы, устав компании. Если заявлено, что в фирме можно получить помощь адвоката - проверьте, значится ли такой в реестре адвокатов на сайте местной адвокатской палаты.

Можно поискать дела с участием конкретного юриста в базе судебных актов - ГАС "Правосудие". А вот отзывам о компании в интернете можно не особенно доверять: хорошие размещает сама фирма, плохие - конкуренты.

Обратите внимание на раздел договора, где перечисляется, какие конкретно действия должны выполнить юристы. Обозначьте сроки оказания услуги, иначе ее оказание может затянуться на неопределенный срок. Не следует подписывать акт приема работ, если вы недовольны работой юристов, и тем более заранее при заключении договора (некоторые фирмы предлагают и такое).

**Кодекс этики для юриста**

О засилье юристов-мошенников говорят в управлениях Роспотребнадзора по Свердловской, Ульяновской, Тюменской, Кемеровской, Брянской и других областям. Только в столичное подразделение ведомства в 2018 году поступило 1147 подобных обращений. Зачастую лжеюристы заманивают клиентов обещанием бесплатной юридической помощи, а потом "раскручивают" их на весьма круглые суммы. И вместо решения своих проблем клиентам приходится начинать новые судебные процессы - уже против юристов-бездельников, к которым они обратились за помощью.

Вопрос о лжеюристах поднимался на заседании Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, на правительственной комиссии по вопросам оказания бесплатной юридической помощи. На одном из заседаний Минюст России высказал идею о создании Единого портала правового информирования и правового просвещения. Есть предложение организовать Совет государственных юридических бюро субъектов РФ. Идет речь о проработке на федеральном уровне вопроса об установлении квалификационных требований к уровню образования и стажу лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь.

- С 1 октября вступило в силу требование об обязательном наличии высшего юридического образования у судебных представителей, в том числе по гражданским делам, - отмечает Калинин. - Это хотя бы отсечет "юристов" без диплома от участия в судебных процессах. Но "консультации" они по-прежнему могут оказывать. Возможно, стоило бы ввести для юристов Кодекс юридической этики, подобный тому, какого обязаны придерживаться адвокаты. Адвокату за нарушение кодекса грозит дисциплинарное производство. Сотрудников же юридических компаний пока не сдерживает ничего.

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