

Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг

3 сентября 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», за исключением отдельных положений, для которых установлены иные сроки вступления в силу.

Федеральный закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Должность финансового уполномоченного учреждается для рассмотрения обращений потребителей об удовлетворении требований имущественного характера в размере не более 500 тысяч рублей, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги, а также споров, вытекающих из нарушения страховщиками порядка осуществления страхового возмещения.

Финансовые уполномоченные будут рассматривать обращения потребителей услуг кредитных, страховых, микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов. Эти организации будут обязаны взаимодействовать с финансовыми уполномоченными. Иные финансовые организации смогут взаимодействовать с финансовыми уполномоченными на добровольной основе.

При этом, прежде чем обратиться к финансовому уполномоченному, потребитель должен направить заявление в организацию, с действиями которой он не согласен. И только если ответ не удовлетворит заявителя, он вправе обратиться к омбудсмену. Решение последнего подлежит обязательному исполнению со стороны финансовой структуры. Вместе с тем, если потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного, у него есть 30 дней, чтобы обратиться в суд со своими требованиями к той организации, к которой имеет финансовые претензии.

Вводить институт финансового уполномоченного будут постепенно: сначала для страховых организаций с 01 июня 2019 г. - страховые организации, осуществляющие деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного) обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным. В отношении страховщиков по иным видам страхования положения закона применяются с 28.11.2019г. С 2020 г. организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным обязаны микрофинансовые организации, а с 2021 г. - банки, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.

О соблюдении требований законодательства в сфере защиты прав потребителей при техническом обслуживании и ремонте автомобилей в части доведения до сведения потребителей необходимой информации.

Правоотношения в сфере оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту личных автомобилей граждан регулируются Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее Правила).

Исполнитель обязан на вывеске довести до сведения потребителя наименование своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте **должна быть** размещена следующая информация:

- а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;
- б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);
- в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);
- г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- д) гарантийные сроки, если они установлены;
- е) сведения о сроках выполнения заказов;
- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

- а) Правила;
- б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;
- г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя **должна быть доведена** путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ), следующая информация:

- а) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);
- б) о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автотранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить ему книгу отзывов и предложений.

Об итогах деятельности территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах в 2018 году за исполнением антитабачного законодательства.

Соблюдение требований Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (далее - Федеральный закон 15-ФЗ) находится на постоянном контроле территориального отдела Роспотребнадзора.

За 2018 год территориальным отделом Роспотребнадзора при осуществлении контрольно-надзорной деятельности выявлено 19 фактов нарушения Федерального закона 15-ФЗ.

В рамках Кодекса об Административных правонарушениях Российской Федерации возбуждены дела об административных правонарушениях, предусмотренных:

- ч. 1 статьи 6.24 - нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах;
- ч.2 ст. 6.24 - нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на детских площадках;
- ч. 1 ст. 6.25 - несоблюдение требований к знаку о запрете курения;
- ч. 3 ст. 6.25 - неисполнение индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом обязанностей по контролю за соблюдением норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности;
- ч. 1 ст. 14.53 - несоблюдение ограничений и нарушение запретов в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями;
- ч. 3 ст. 14.53 - продажа несовершеннолетнему табачной продукции или табачных изделий;
- частью 1 ст. 14.3.1 - спонсорство табака либо стимулирование продажи табака, табачной продукции или табачных изделий и (или) потребления табака.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях виновные лица привлечены к административной ответственности в виде 11 штрафов на общую сумму 194,5 тыс. рублей и 6 предупреждений.

В целях контроля за исполнением Федерального закона 15-ФЗ по соблюдению ограничений и запретов в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями, территориальным отделом Роспотребнадзора осуществляется деятельность по направлению в судебные органы исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

По факту реализации табачных изделий на расстоянии менее чем сто метров от границ территории образовательных учреждений на территории Сокольского района в отношении двух юридических лиц направлены иски о признании таких действий противоправными с обязанием их прекратить.

К сведению юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

"О проведении контрольной закупки"

Контрольная закупка в соответствии со ст.16.1 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" представляет собой мероприятие по контролю, в ходе которого органом государственного контроля (надзора) осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями обязательных требований при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг потребителям.

Постановлением Правительства РФ от 21.11.2018 N 1398 утверждены Правила организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора).

Правилами проведения контрольной закупки определены порядок принятия решения о проведении контрольной закупки либо внеплановой проверки, а также особенности и порядок проведения контрольной закупки.

Контрольная закупка проводится по основаниям, установленным частью 2 статьи 10 Федерального закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" для проведения внеплановых выездных проверок. В частности, основанием для проведения контрольной закупки может явиться:

- истечение срока исполнения юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований
- обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов власти, из средств массовой информации о следующих фактах:
 - *возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан;*
 - *причинения вреда жизни, здоровью граждан;*
 - *нарушения прав потребителей;*
 - *нарушения требований к маркировке товаров.*
- приказ (распоряжение) руководителя органа государственного контроля (надзора), изданный в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

Контрольная закупка проводится без предварительного уведомления проверяемых юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

После завершения контрольной закупки (за исключением дистанционной контрольной закупки) должностное лицо объявляет о проведении контрольной закупки, предъявляет служебное удостоверение, приказ (распоряжение) о проведении контрольной закупки и передает представителю юридического лица или индивидуальному предпринимателю либо его представителю копию приказа (распоряжения) о проведении контрольной закупки.

В случае выявления при проведении контрольной закупки нарушений юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем обязательных требований должностное лицо органа государственного контроля (надзора) организует проведение внеплановой выездной проверки по тому же основанию либо если выявлены основания для возбуждения дела об административном правонарушении, принимает меры по привлечению лиц, допустивших нарушения обязательных требований, к административной ответственности.