



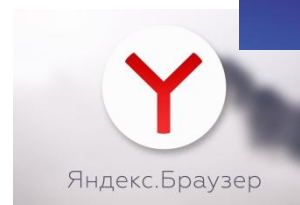
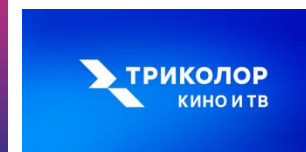
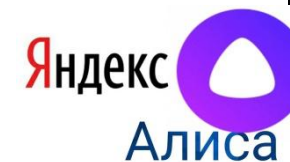
# **Основные изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2024 году**

Начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора  
по Кировской области Королева Ирина Валерьевна

**С 1 января 2024 года действует новый перечень ПО для обязательной предустановки** (ч.4.1 ст.4 Закона № 2300-1: при продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза)



**для смартфонов  
и планшетных компьютеров**



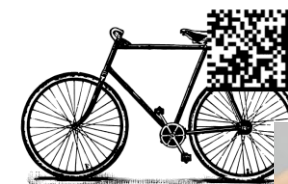
**AMEDIATEKA**

**Перечень  
для ТВ**

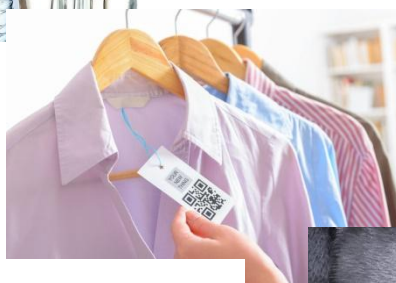
## Виды товарной продукции, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации

С 01.09.2024, 01.10.2024  
обязательная маркировка

до 28.02.2025  
ПИЛОТ



С 01.11.2024  
разрешительный  
режим



## Об услугах телефонной связи

**с 01.09.2024 вступили в силу новые Правила оказания услуг телефонной связи, утв.ПП РФ от 24.01.2024 № 59 (взамен № 1342 от 09.12.2014)**

**!! 01.09.2030 !!**

### Что нового?

- "оконечный элемент сети связи" - абонентский комплект автоматической телефонной станции или порт, в котором происходит соединение оборудования с абонентской линией;
- "тариф" - цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи;
- оператору предоставлено право извещать абонентов об изменении действующих тарифов на услуги телефонной связи через систему самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет абонента) при наличии технической возможности (п. 29 Правил № 59)
- абонент может самостоятельно выбрать способ предоставления счета (ЭП, ЛК, бумажный вариант почтой);
- отсутствие использования услуг связи абонентом в период, установленный в договоре, но не менее 90 календарных дней, признаются конклюдентными действиями, направленные на расторжение договора по инициативе абонента, ...



1) Если по вине одного из владельцев квартиры возникнут дополнительные расходы на общее имущество (блокировка мусоропровода, нарушение ППБ (складские помещения на этаже), кнопки лифта и т.д.), то их оплатит именно этот собственник, а не управляющая компания, как было ранее. Однако, ответственность этого жильца должна быть подтверждена в суде.

## С 1 ноября 2024 года в МКД действуют новые правила оплаты ЖКХ



2) Статья 259.4 ГК РФ - "Бремя содержания общего имущества": каждый владелец квартиры в многоквартирном доме обязан будет участвовать в покрытии расходов на содержание общего имущества пропорционально своей доле в праве собственности.

3) С ноября 2024 года счета за услуги ЖКХ для многих жителей многоквартирных домов будут содержать новую графу. В ней будет указана сумма перерасчета за прошлогодние коммунальные услуги. Корректировки затронут только те дома, где установлены счетчики. Чем это обернется? Если жильцы израсходовали больше норм электричества, воды и тепла, им придется внести доплату. Специалисты предупреждают, что в холодные сезоны вероятность доплат вырастет. Если перерасчет превысит 1,5 тысячи рублей, сумма будет разбита на несколько месяцев для удобства.

## **Новое в сфере оказания гостиничных услуг**

(ПП РФ от 20.03.2024 № 341 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»)



**С 30.03.2024**

- \* возможность заселения потребителя в гостиницу при условии предъявления временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации, а также заселения в гостиницу граждан Российской Федерации при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы;
- \* возможность заселения в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

## ***Изменения в сфере туризма***

### **1. С 20.01.2024 утверждена новая дорожная карта (план мероприятий) в сфере туризма.**

Документ предусматривает: создание условий для строительства горнолыжных комплексов; установление размеров фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма; упрощение передачи данных в информсистему электронных путевок; ответственность за несоблюдение законодательства в сфере туризма и др.

**2. С 01.04.2024 повысили штраф за задержку рейсов для авиаперевозчика.** Он увеличился в 4 раза и теперь составляет 100 руб. за каждый час просрочки, при этом общая сумма штрафа не может превышать 50% провозной платы (есть исключения)

### **3. За посещение СПб теперь взимается курортный сбор.**

Посещающие северную столицу после 01.04.2024 туристы должны платить за каждые сутки фактического проживания в городе курортный сбор 100 руб. с человека (в бюджет города). Сбор взимается оператором курортного сбора (ЮЛ или ИП, предоставляющими гостиничные услуги или обеспечивающими временное проживание). (есть исключения)

### **4. Минимальный размер финансового обеспечения ответственности туроператоров вырос в 2,5 раза.**

В период с 1 мая 2024 года по 30 апреля 2025 года финансовое обеспечение ответственности туроператоров в сфере выездного туризма составит не менее 25 млн руб. Ранее им можно было страховаться минимум на 10 млн.руб. Финансовое обеспечение служит гарантией исполнения обязательств перед туристами.

### **5. С 01.06.2024 изменились правила аттестации инструкторов-проводников.**

### **6. С 01.09.2024 начали работать Правила организации туризма на особо охраняемых территориях федерального значения**

(например, Кабанский государственный природный заказник, Анюйский национальный парк, Зейский государственный природный заповедник и др.). Действие правил продлится до конца лета 2030 года.

### **7. С 01.09.2024 туристические компании, работающие по внутреннему туризму должны вносить данные в сервис «Электронная путевка».**

### **8. Утверждена концепция развития автомобильного туризма до 2035 года.**

Концепция нацелена на создание комфортных и безопасных условий для путешествий по автомобильным дорогам и возможностей для строительства необходимой для этого инфраструктуры.

## Транспортные услуги



**с 01.09.2024**

Федеральным законом от 29.05.2023 № 185-ФЗ внесены изменения в Устав автомобильного и городского наземного электротранспорта и Закон об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа таким транспортом:

-введены термины "срок эксплуатации ТС« - количество полных календарных лет, прошедших с года, следующего за годом, в котором было изготовлено ТС и "вид маршрута регулярных перевозок« - международный маршрут регулярных перевозок (РП), или межрегиональный маршрут РП, или смежный межрегиональный маршрут РП, или межмуниципальный маршрут РП, или муниципальный маршрут РП

-уточнен перечень видов деятельности по автоперевозкам; установлен запрет на ведение деятельности по перевозкам, не указанным в перечне, а также на распространение информации о такой деятельности.

-введен запрет на заключение договора фрахтования в отношении отдельного пассажира

-определены сроки, в течение которых перевозчик обязан приступить к перевозкам по установленному или измененному межрегиональному маршруту

-урегулированы вопросы изменения вида маршрута регулярных перевозок, а также выдачи дубликатов свидетельства о перевозке по определенному маршруту и карты маршрута

## **Нововведения для потребителей банковских услуг**

**Блокировка переводов на подозрительные счета.** С 25 июля все российские банки начнут проверять реквизиты получателей каждого денежного перевода — не находятся ли они в базе мошеннических счетов. Человека, который пытается отправить деньги на подозрительный счёт, банк предупредит об опасности и заблокирует перевод на два дня.



**Обязанность финансовых организаций отвечать на жалобы клиентов в течение 15 рабочих дней.** С 1 июля в случае проблем с банком, МФО, страховой, брокерской или любой другой финансовой организацией в первую очередь нужно подать жалобу в саму компанию. Ответ должен прийти не позже чем через 15 рабочих дней.

**Изменение порядка погашения задолженности.** С 1 июля 2024 года, когда заёмщик начинает платить по кредиту, в первую очередь деньги идут на погашение пропущенных взносов, затем — на плановый платёж и только потом — на штрафы и пени.

**Отмена комиссии за переводы через Систему быстрых платежей (СБП).** С 1 ноября банки не смогут взимать комиссию за переводы через СБП в адрес государства (С2G-платежи). Речь идёт об оплате услуг детских садов, кружков, секций, налогов, штрафов.



**Сфера долевого строительства  
жилья**

**Сокращение  
минимального  
гарантийного срока на  
новостройки с 5 до 3  
лет**

**Изменение порядка  
расчёта неустоек за  
нарушения сроков  
сдачи новостроек и за  
строительные дефекты**

**Снижение штрафа за  
неисполнение в  
добровольном порядке  
требований дольщика-  
потребителя**

**Предусмотрена  
компенсация  
морального вреда для  
гражданина —  
участника долевого  
строительства**



**с 01.09.2024**

## **О возможности вернуть денежные средства за подарочный сертификат**

*Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товаров (Определение от 13.10.2015 № 57-КГ15-7). Пока товар еще не передан потребителю, продавец является его собственником, следовательно, договор еще не заключен.*

*Кроме того, в Определении Верховного Суда Российской Федерации от 16.03.2022 № 307-ЭС21-16004 указано, что, хотя Закон о защите прав потребителей, как и иные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей, прямо не предусматривают право продавца, получившего денежные средства за карту предварительной оплаты, удерживать денежные средства при предъявлении к нему владельцем требования об их возврате, однако, такое право у продавца отсутствует, поэтому денежные средства должны быть возвращены.*



**1. Как устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги), если в договоре не прописан гарантийный срок?**

**2. Как можно предъявить претензии по качеству товара, если гарантия на него закончилась?**

*В случае обнаружения недостатков потребитель вправе предъявить в адрес продавца (исполнителя) соответствующее требование. Если на товар (работу/услугу) установлен гарантийный срок, продавец обязан предоставить доказательство возникновения в товаре недостатков. Однако, если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе в пределах двух лет обратиться в адрес продавца (исполнителя) с соответствующим требованием, предоставив при этом доказательство наличия в товаре недостатка производственного характера. Требования подлежат удовлетворению при наличии в товаре (работе) недостатка, возникшего не по вине потребителя.*

**ст.18, ч.4 ст.26.1, 29 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»**



**О возврате товара ненадлежащего качества (или не соответствующего заказанному), приобретенного дистанционным способом, при отказе продавца удовлетворить соответствующие требования, либо при отсутствии продавца (по любым причинам, но есть ИНН)**

*В соответствии с ч.5 ст.26.1 Закона о защите прав потребителей и п.22 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, последствия **продажи товара ненадлежащего качества** дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона.*

*Правила составления искового заявления определены гл.12 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее – ГПК РФ).*

*При этом в иске можете указать только ФИО ответчика. Приложите выписку из ЕГРИП с пустыми данными, а в просительной части иска Вы вправе ходатайствовать перед судом - сделать запрос в Росреестр об адресе ответчика со ссылкой на ст.131 Гражданского процессуального кодекса РФ.*

*Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту Вашего жительства. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав (ст.17 Закона).*

**ст.18, ст.26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»**



## Алгоритм действий возврата товара ненадлежащего качества, купленного через интернет

*Согласно преамбуле Закона, под недостатком товара понимается несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.*

*При обнаружении в товаре недостатков, если они не оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе потребовать:*

- замены на товар этой же марки (модели);*
- замены на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*
- соразмерного уменьшения покупной цены;*
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*
- возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счёт потребитель должен вернуть товар с недостатками.*

*В случае невозможности урегулирования сложившейся ситуации в претензионном порядке, потребитель вправе обратиться за ее разрешением непосредственно в суд.*

**ч.5 ст.26.1 Закона и п.22 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463; ст.ст.13, 15 18-24 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**



**Развитие современных систем информирования, просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей.**

*В Управлении работает общественная приемная, бесплатная телефонная «горячая линия», информационные материалы публикуются на сайте Управления, созданном Роспотребнадзором ресурсе ГИС ЗПП, в средствах массовой информации, информирование жителей районов области происходит с помощью сайтов районных администраций. В районных центрах проводятся выездные консультации специалистов Управления Роспотребнадзора и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области», факультативные уроки, лекции в общественных и образовательных учреждениях области.*



## **Требования действующего законодательства Российской Федерации к участникам ярмарок в области защиты прав потребителей**

*Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.*

*Потребителю при приобретении товара у продавца на ярмарке рекомендуется сохранять информацию о продавце и его юридическом адресе для последующей возможности обратиться в адрес продавца с претензией.*

**Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463**



**В чем заключаются полномочия **органов местного самоуправления** в сфере защиты прав потребителей в период запрета на проведение проверок?**

*Проведение мер профилактического характера, проведение КНМ при угрозе жизни и здоровью, проведение КНМ по согласованию с прокуратурой (в том числе, в настоящее время, по индикаторам риска) и по заданию Президента РФ, консультирование, представительство в судах.*

**Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре и муниципальном контроле в РФ»**



## **Порядок обработки анонимных обращений по вопросам защиты прав потребителей**

*В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.*

**ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»**



**Можно ли вернуть деньги за товар или обменять на аналогичный товар, который не подходит по размеру или качеству, если продавец не согласен на возврат или обмен товара**

*В соответствии со ст.25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.*

*При этом, предъявление требований, предусмотренных ст.25 Закона, возможно при одновременном наличии нескольких условий:*

*-требование о замене предъявлено покупателем в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки товара;*

*-товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ (при этом в случае отсутствия названных документов потребитель вправе сослаться на свидетельские показания для подтверждения факта покупки);*

*-товар не входит в перечень продукции, не подлежащей обмену по основаниям ст. 25 Закона.*

**ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**



**Приобрел стиральную машину. В течение 6 месяцев уже 3 раза происходила поломка. На что я имею право?**

*В соответствии с положениями ст.18 Закона о защите прав потребителей в отношении технически сложного товара (которым является, в том числе, стиральная машина) потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:*

- обнаружение существенного недостатка товара;*
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;*
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.*

**ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**



**1. Если в период действия гарантии сломался газовый котел (функция отопления квартиры). На улице зима. Какие действия должен совершить владелец котла? Какие действия и в какие сроки должен совершить продавец котла после обращения покупателя, учитывая, что за окном минусовая температура?**

**2. Если сломался счетчик воды в период гарантийного срока (образовалась течь воды через счетчик). Счетчик опломбирован. Какие действия должен совершить владелец счетчика? Какие действия и в какие сроки должен совершить продавец счетчика после обращения покупателя, учитывая, что имеется течь воды?**

**ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**



## **Защита прав потребителей при заключении договора на оказание возмездных услуг с самозанятыми гражданами**

*Согласно преамбуле Закона о защите прав потребителей, под исполнителем понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы потребителям по возмездному договору.*

*На основании п.12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", исходя из смысла пункта 4 статьи 23 ГК РФ, гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.*

*Таким образом, в отсутствие у гражданина установленной законом регистрации в качестве хозяйствующего субъекта, только суд может признать его деятельность предпринимательской и разрешить спор в соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей.*





**Благодарю за внимание**