

О действии Единых правил в области защиты прав потребителей

18.12.2024 года вступили в силу Единые правила в области защиты прав потребителей, утвержденные Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06.12.2024 (далее - Единые правила), которые являются гражданско-правовым актом и изложенные в них нормы должны применяться при установлении, исполнении, изменении и прекращении соответствующих правоотношений с участием потребителей.

Единые правила подлежат прямому применению на территории Российской Федерации и Республики Беларусь, при этом национальное законодательство в области защиты прав потребителей теперь применяется в части, не противоречащей Единым правилам. То есть в случае противоречия между положениями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Единых правил, приоритет будут иметь положения Единых правил, как документа прямого действия и высшей юридической силы.

Исходя из этого, хозяйствующие субъекты в своей деятельности, связанной с потребительскими правоотношениями, должны применять положения указанных правил, в том числе при рассмотрении претензий потребителей.

Едиными правилами введено общее понятие для всех объектов потребительских правоотношений – «продукция», которая подразумевает под собой товар, результат работы, услуга, цифровой продукт.

Также в Единые правила включено новое понятие - «цифровой продукт», под которым понимаются в том числе аудиовизуальные отображения, фонограммы, аудиовизуальные произведения, мультимедийные продукты интеллектуальной деятельности, преобразованные в цифровой формат и предназначенные для реализации потребителям (использования за плату).

Устанавливается механизм защиты прав потребителей при реализации цифровых продуктов как отдельного вида продукции (самостоятельного объекта потребительских правоотношений). Перечень прав и порядок их осуществления в целом аналогичны предусмотренными при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг).

В перечень лиц, ответственных перед потребителями за нарушение их прав, дополнительно включены также поставщики - оптовые продавцы, что может помочь потребителю в ситуации, когда, например, продавшего некачественный товар продавца уже нет на рынке, а изготовитель и импортер недоступны или не реагируют на претензию. В данном случае у потребителя есть право требовать возмещение от оптового продавца - поставщика, продавшего товар отсутствующему розничному продавцу.

Помимо субъектов-контрагентов потребителей, в перечень лиц, к которым потребитель по своему выбору вправе предъявить требования, предусмотренные настоящими Едиными правилами, отнесены учредители (участники, руководители) изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера, агрегатора).

Единые правила призваны улучшить условия предоставления услуг и продажи товаров, включая интернет-площадки и маркетплейсы, а также обеспечить более эффективную защиту прав потребителей от недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов.

Так, согласно Правилам, продавец обязан провести за свой счет экспертизу товара не только при возникновении спора с потребителем из-за выявленного недостатка в товаре, но и когда предметом спора между ними стала достоверность информации о товаре и его изготовителе.

Также сокращены предельные сроки удовлетворения законных требований потребителя ответственными перед ним лицами, причем в отношении срока на безвозмездное устранение недостатков (гарантийный ремонт) сокращение значительное: с 45 до 14 дней.

Конкретизируется срок, в течение которого потребитель вправе отказаться от заключенного договора в случае непредоставления ему необходимой и достоверной информации о продукции при заключении договора – 7 дней.

На продавца и исполнителя возлагается обязанность соблюдать права потребителей в том числе при реализации продукции без взимания платы (например, в маркетинговых и рекламных целях).

Едиными правилами дается определение «качества продукции», одновременно расширяется понятие недостатка: им признается несоответствие продукции, в том числе представленной информации.

Закрепляется право потребителя на проверку качества, комплектности, количества продукции, на демонстрацию ее работоспособности продавцом (исполнителем) безотносительно к способу приобретения товара, тогда как ранее, например, при приобретении товара дистанционным способом, это было правом продавца, а не обязанностью.

Предусматривается взыскание штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в том числе с поставщика, а также представителей поставщика, импортера и исполнителя, тогда как ранее, такая обязанность вменялась только изготовителям, продавцам и их уполномоченным представителям.

Расширен перечень обязательных сведений о продукции. Помимо наименования, видов, особенностей, количества, комплектности, даты изготовления, страны происхождения, к обязательным отнесены также сведения о поставщике и код цифровой маркировки (если нанесение такой маркировки предусмотрено законодательством).

Для субъектов-контрагентов закрепляется обязательность, отсутствующая ранее - письменного извещения потребителя о месте и времени проведения экспертизы.

Расширена сфера ответственности маркетплейсов, которые теперь обязаны обеспечить соблюдение требований Единых правил продавцами товаров и исполнителями услуг, предложения которых они размещают на своей электронной площадке, а также обеспечить условия для предоставления ими полной и достоверной информации о реализуемой продукции.

Следует отметить, что несоблюдение положений Единых правил может послужить основанием для привлечения к административной ответственности по целому ряду административных правонарушений, выявление которых отнесено Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях к компетенции должностных лиц Роспотребнадзора.

При этом возможность возбуждения соответствующих дел об административных правонарушениях не будет поставлена в зависимость от необходимости проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Полный текст Единых правил размещен в сети «Интернет» на официальном сайте Постоянного Комитета Союзного государства по ссылке: <https://посткомсг.рф/docs/item/241307/>, на сайте справочной правовой системы «КонсультантПлюс» по ссылке: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_496218/ef7c9639a6304b945a45e805f29f5adb7563213e/.