



**Министерство антимонопольного регулирования и торговли
Республики Беларусь**

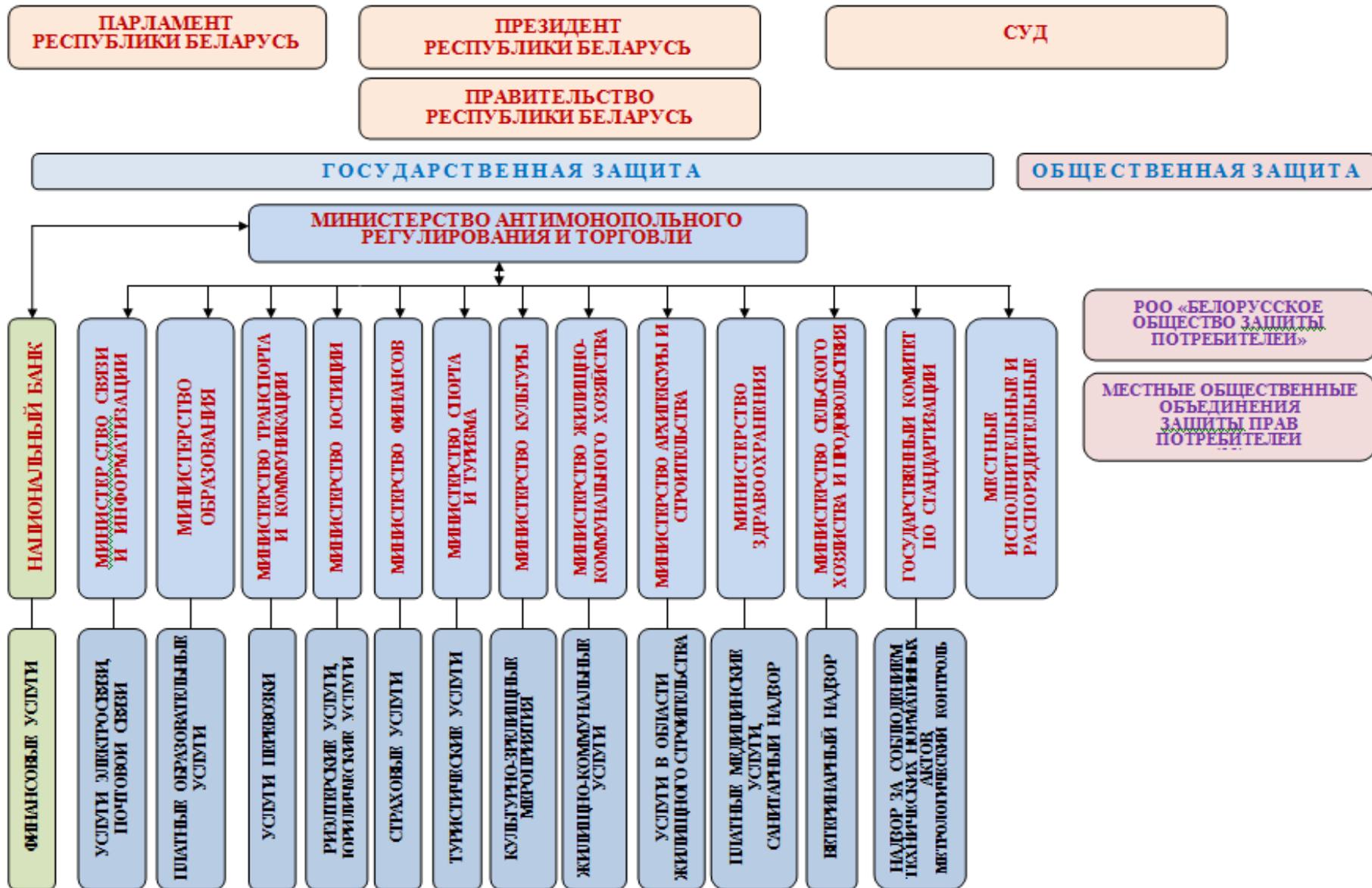


15 МАРТА – ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗА РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ



ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Государственная политика в сфере защиты прав потребителей



Основные принципы:

обеспечение **свободного выбора** товаров (работ, услуг);

качество и безопасность товаров (работ, услуг);

защита экономических интересов потребителей;

обеспечение потребителя **информацией**, необходимой для обоснованного выбора, изложение договоров в четкой, лаконичной и легкой для восприятия форме;

наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских **споров и средств правовой защиты** потребителей, позволяющих оперативно, справедливо, и действительно урегулировать споры без излишних финансовых или иных издержек;

защита уязвимых потребителей (пожилых, инвалидов и т.д.)

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ИНЫЕ НПА, международные договоры

ПРАВИЛА: ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ, ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ, ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА И ДР.

**КОНСТИТУЦИЯ
ГРАЖДАНСКИЙ
КОДЕКС**



**ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО
О
ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ДРУГИЕ
законодательные акты**

ЗАКОНЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ «О ГОСУДАРСТВЕННОМ РЕГУЛИРОВАНИИ ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ», «О ТУРИЗМЕ», КОДЕКСЫ: БАНКОВСКИЙ И ДР.

Совершенствование законодательства



Дополнение Закона «О защите прав потребителей» главой **«Защита прав потребителей финансовых услуг»**

- определение **порядка разрешения споров** в отношении качества оказания финансовых услуг в досудебном порядке;
- введение службы **Институт по рассмотрению имущественных жалоб потребителей финансовых услуг**;
- определение круга **полномочий Национального банка, ассоциаций участников финансового рынка** в области защиты прав потребителей финансовых услуг

Разработан Национальным банком



Проект Закона «О платежных системах и платежных услугах»

Что важно для потребителей?

- **усиление полномочий** Национального банка;
- **уменьшение расходов населения** при выполнении денежных обязательств;
- реестр поставщиков платежных услуг;
- требования к **безопасности** платежных услуг;
- **перечень информации**, предоставляемой поставщиком платежных услуг;
- инструменты **обеспечения** платежных **обязательств**;
- **возможность получения** держателями банковских платежных карточек **наличных денег в объектах торговли (сервиса)**

Что мы ждем от Закона?



- регламентация гражданско-правовых отношений, ранее неурегулированных на законодательном уровне



Что мы ждем от Закона?



- создание архитектуры платежной системы



Что мы ждем от Закона?



- прозрачность системы платежных услуг



Что мы ждем от Закона?



- повышение безопасности платежных услуг



МАРТ в сфере защиты прав потребителей



Нормативное регулирование и разъяснение законодательства

Координация деятельности государственных органов

Рассмотрение обращений, потребительских споров в досудебном порядке

Контроль за соблюдением прав потребителей

Меры реагирования: предупреждение, предписание, составление протоколов об АП, судебные иски в защиту неопределенного круга лиц

Информационная работа

Международное сотрудничество

Инструменты контроля за соблюдением прав потребителей



Рекомендации

Предписания об устранении нарушений

Составление протоколов об административных правонарушениях:
статья 12.16 КоАП (обман потребителей; штраф от 2-25 б.в.);
статья 12.17 КоАП (нарушение правил торговли и услуг: штраф до 10 б.в.;
реализация товаров с истекшими сроками годности: штраф до 500 б.в.);
статьи 23.1, 23.16 КоАП (непредоставление документов, неисполнение
предписания: предупреждение или штраф до 20 б.в.)

Судебные иски в защиту неопределенного круга лиц

Ограничение доступа к интернет-сайтам



Год	Количество сайтов
2016	11
2017	44
2018	71
2019	116 (уточнено)

Рассмотрение обращений госорганами в 2019 году



- **МАРТ и гор(рай)исполкомами:**
- рассмотрено **10 908 обращений потребителей** (в 2018 г. - 12 000);
- по результатам вынесено **245 предписаний** (в 2018 г.- 439) и составлено **515 протоколов** (в 2018 г. - 1 159)

- **7 госорганами, Белнефтехим, Беллегпром, Белгоспищепром** рассмотрено **8 101 обращение**

МАРТ в сфере защиты прав потребителей

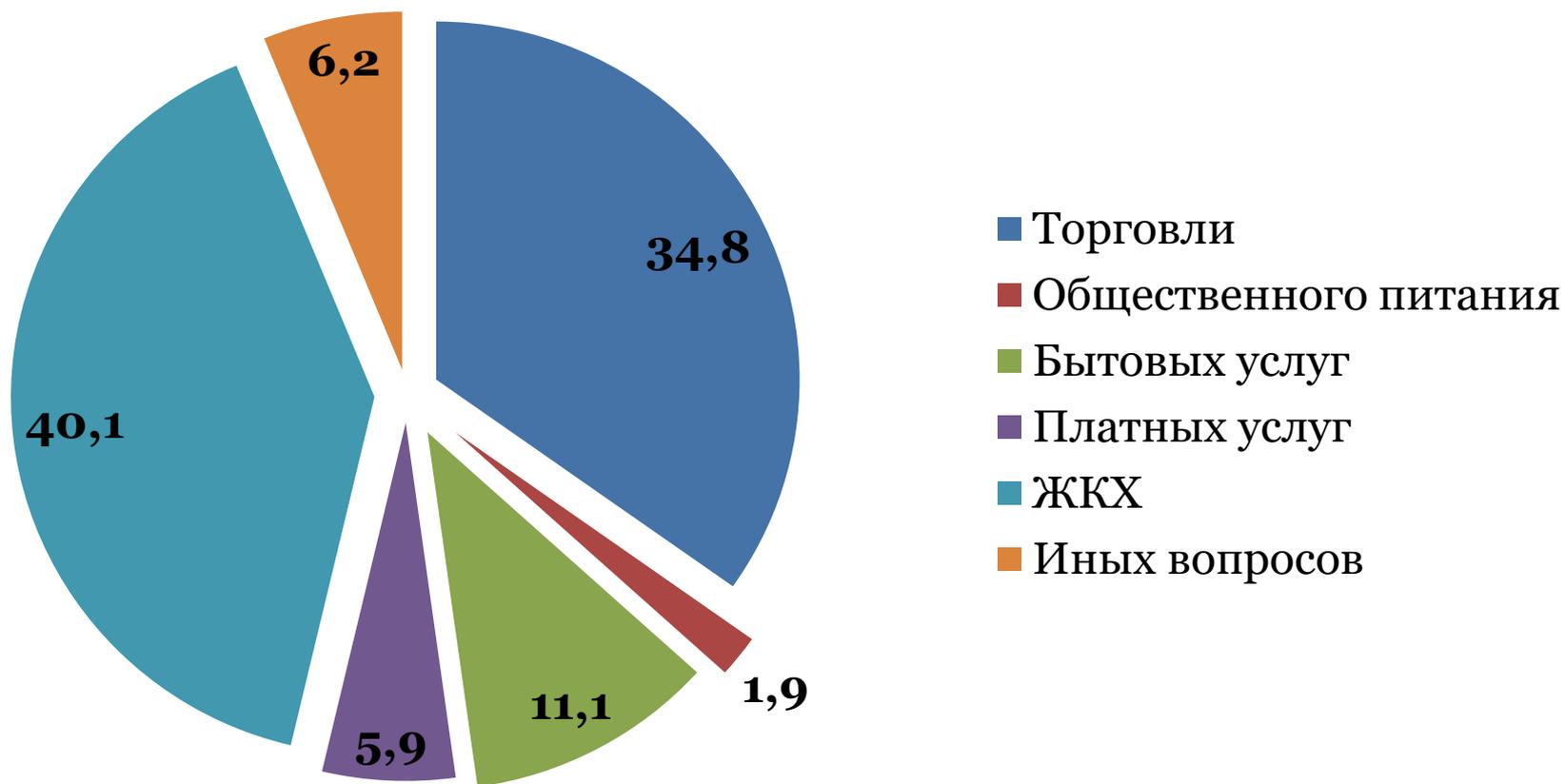


	Рассмотрение споров	Контрольная деятельность	
		Предписания, предупреждения	Протоколы
2016	345	33	39
2017	462	10	21
2018	527	19	7
2019	766	46	4

Структура обращений граждан по защите прав потребителей в 2018 г.



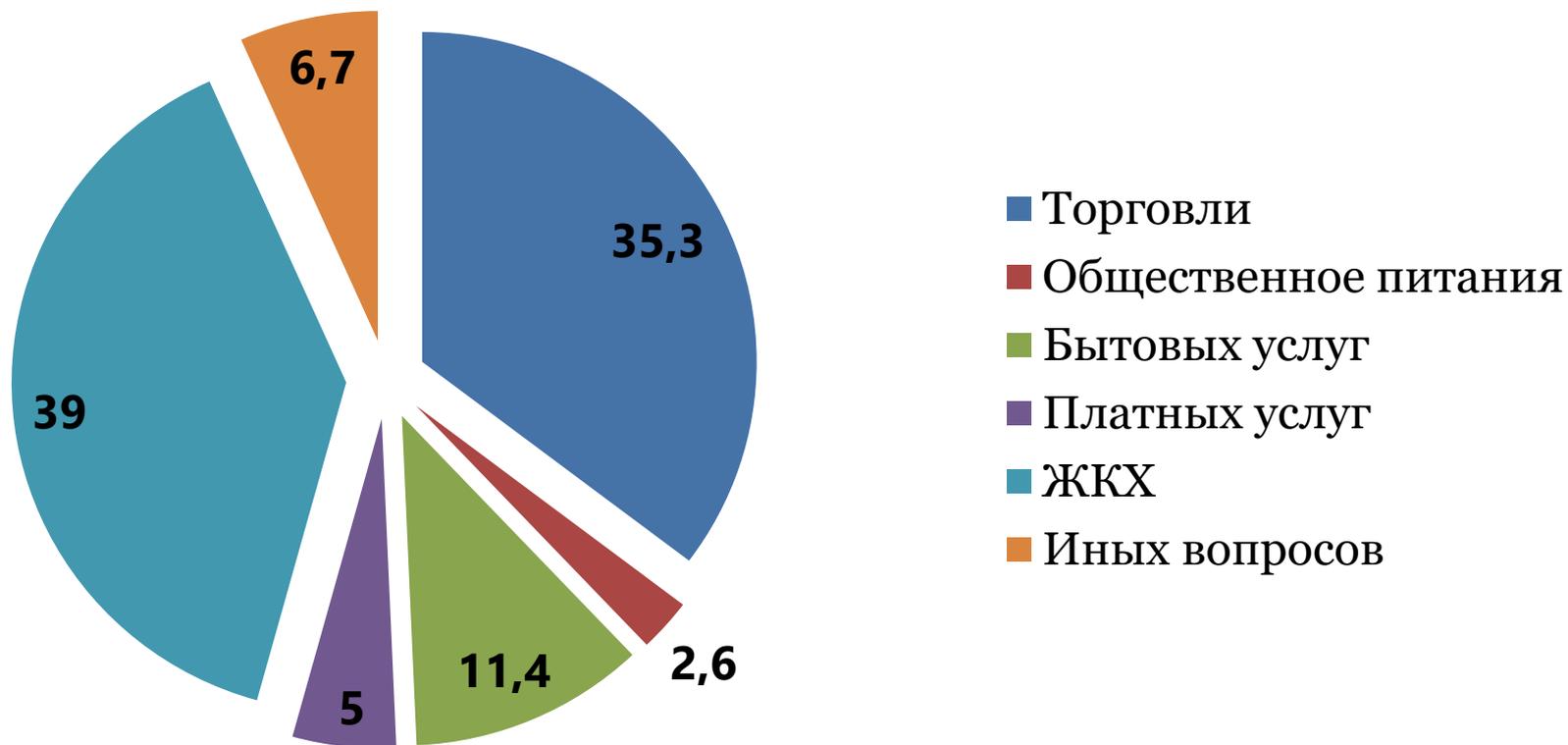
В сфере:



Структура обращений граждан по защите прав потребителей в 2019 г.



В сфере:



www.mart.gov.by



нолипрел форте а купить в м... | Купить Нолипрел форте а в р... | Защита прав потребителей

mart.gov.by/sites/mart/home/activities/zpp.html

Часто посещаемые | Начальная страница | Новая вкладка | Федеральные - Росп...

МИНИСТЕРСТВО АНТИМОНОПОЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Поиск

Главная | О Министерстве | Деятельность | Законодательство | Обращения граждан и юр. лиц | Контакты

Защита прав потребителей

- Нормативные правовые акты
- Схема организационной системы защиты
- Информация для потребителей
- Работа уполномоченных по защите прав потребителей
- Международное сотрудничество
- День потребителя - 15 марта
- Общественные объединения потребителей
- Нарушение законодательства о защите прав потребителя
- Вопрос-ответ

Уполномоченный Регион

Уполномоченный Регион	Ф.И.О. представителя	Контактный телефон
Главный специалист управления торговли и услуг Минского облисполкома	Хивук Наталья Васильевна	(8 0162) 20 97 14
Главный специалист отдела организации питания и бытовых услуг управления торговли и услуг Минского облисполкома	Елисеева Наталья Игоревна	(8 0212) 47 71 05
Начальник отдела организации торговли и услуг главного управления торговли и услуг Минского облисполкома	Пузикова Ольга Владимировна	(8-0232) 75 42 85
Главный специалист отдела организации питания и услуг управления торговли и услуг Минского облисполкома	Кильчевская Льюсьена Фридриховна	(8-0152) 71 31 22
Начальник отдела организации торговли, общественного питания и услуг главного управления торговли и услуг Минского облисполкома	Чеботарь Елена Витальевна	(8 017) 327 45 82
Начальник отдела правовой и кадровой работы главного управления торговли и услуг Минского облисполкома	Микульская	

Электронные обращения

- Вопросы и ответы
- Горячая линия

РЕЕСТР БЫТОВЫХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

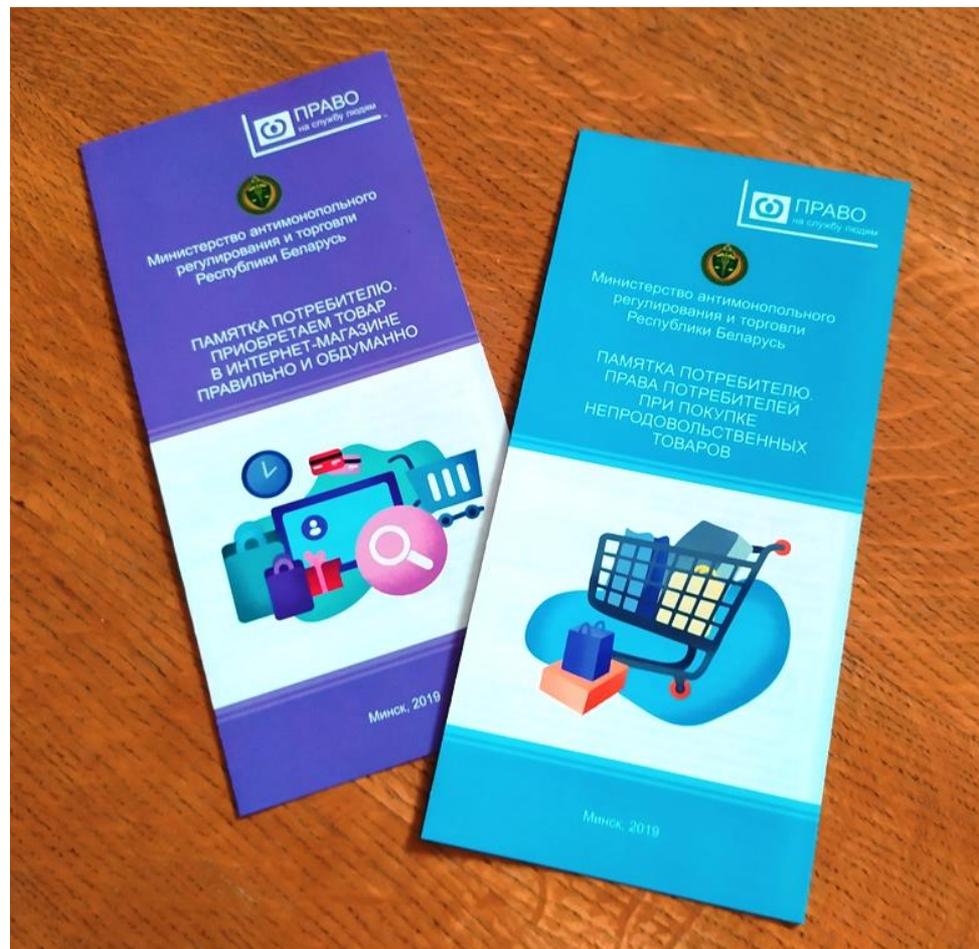
ТОРГОВЫЙ РЕЕСТР РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Министерский совет по антимонопольной политике и защите прав потребителей
Материалы мероприятий 48-го заседания МСАП

mart.gov.by/sites/mart/home/activities/zpp.html

15:00 09.07.2018

Памятки для потребителей



Памятка для пассажиров такси



Пассажир – физическое лицо, непричастное к управлению транспортным средством и перевозимое в нем на основании договора автомобильной перевозки пассажира либо договора фрахтования для автомобильной перевозки пассажиров.

ПАССАЖИР ИМЕЕТ ПРАВО:

на информацию об услугах, а также об их исполнителях;

на надлежащее качество и безопасность услуг;

привозить с собой бесплатно других пассажиров;

требовать от водителя автомобиля-такси движения по кратчайшему маршруту к пункту назначения;

при оформлении заказа на поездку получать информацию об ориентировочной стоимости услуг;

отменить ранее сделанный заказ не позже, чем за 30 минут до установленного времени прибытия автомобиля-такси.

ВАЖНО!!!

Потребитель вправе отказаться от оплаты поездки в случае оказания услуги такси с выключенным кассовым суммирующим аппаратом, совмещенным с таксометром.

В САЛОНЕ АВТОМОБИЛЯ-ТАКСИ

на видном для пассажира месте должна находиться информационная табличка, содержащая:

наименование и телефон диспетчера такси (если автомобильные перевозки выполняются с использованием его услуг);

используемые тарифы для данного автомобиля: тариф за 1 км (днем и ночью), за пределами города, стоимость абонирования, стоимость посадки, простоя, заказа такси по телефону, иные тарифные условия и пример

расчета оплаты проезда несколькими пассажирами.

РЕКОМЕНДУЕМ потребителям при посадке в автомобиль-такси знакомиться с этой информацией.

Кроме того, в салоне автомобиля-такси должны находиться:

визитная карточка, содержащая сведения о водителе и его фотографию;

информация о наименовании (фамилии, собственном имени, отчестве), месте нахождения (месте жительства) и контактных телефонах автомобильного перевозчика.

Обращаем внимание!

В случае отсутствия перечисленной информации в салоне автомобиля-такси (не доведения ее до сведения потребителей) или несогласии пассажира с объявленной ценой услуги (например, стоимость посадки не устраивает потребителя), пассажир имеет право до начала поездки отказаться от использования услуги такси.

РАЗМЕР ПЛАТЫ

за услугу такси определяется по кассовому суммирующему аппарату, совмещенному с таксометром, на основании установленных тарифов за подачу автомобиля-такси по заказу, посадку в автомобиль-такси (исходя из затрат, связанных с выполнением посадки и высадки пассажиров, укладки и выгрузки багажа и ручной клади и др.), 1 км оплачиваемого пробега и 1 час оплачиваемого простоя или движения автомобиля-такси со скоростью, меньшей отношения тарифа за 1 час оплачиваемого простоя к тарифу за 1 км оплачиваемого пробега.

ВОДИТЕЛЮ автомобиля-такси ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

перевозить пассажиров с неисправным или выключенным кассовым суммирующим аппаратом, совмещенным с таксометром (за исключением водителей автомобилей-такси, выполняющих автомобильные перевозки пассажиров автомобилями-такси, заказанные с использованием электронной информационной системы);

закрывать кассовый суммирующий аппарат, совмещенный с таксометром, и его составные части какими-либо предметами (за исключением водителей автомобилей-такси, выполняющих автомобильные перевозки пассажиров автомобилями-такси, заказанные с использованием электронной информационной системы);

требовать от пассажира плату сверх показаний кассового суммирующего аппарата, совмещенного с таксометром;

производить посадку других пассажиров без согласия пассажира, находящегося в автомобиле-такси;

курить во время движения автомобиля-такси.



Взаимоотношения, возникающие между потребителем и автомобильным перевозчиком, осуществляющим перевозки пассажиров автомобилями-такси, регулируются Правилами автомобильных перевозок пассажиров, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 июня 2008 г. № 972, разработанными в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь и Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей».

МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО



Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей

**Договор о Евразийском экономическом союзе
раздел 7, приложение 13**

Международные договоры Республики Беларусь

За рациональное потребление



ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В БЕЛАРУСИ ДОСТИГНЕМ ВМЕСТЕ!

WWW.MFA.GOV.BY @SDGs_BY

Настоятельно рекомендуем ознакомиться с информацией по устойчивому развитию Республики Беларусь и ее вкладу в достижение Целей устойчивого развития

Ответственное потребление

12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО



Рациональные модели потребления:

- снижение отходов;
- снижение потребления пластика;
- использование многоразовой упаковки;
- обдуманное совершение покупок

Замещение полимерной упаковки



- **План мероприятий, направленных на поэтапное снижение использования полимерной упаковки с ее замещением на экологически безопасную упаковку, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь 13.01.2020 №7**
- **Постановление МАРТ от 19.02.2020 №14 «О перечне одноразовой пластиковой посуды»**



Использование многоразовой упаковки



Министерством здравоохранения ведется работа по **исключению** из Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования для организаций, осуществляющих торговлю пищевой продукцией», утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь 28.08.2012 №132

- **запрета на отпуск пищевой продукции в тару покупателя**

За рациональное потребление



**БУДЬ
В ТРЕНДЕ!**

**СКАЖИ
НЕТ
ПЛАСТИКОВЫМ
ПАКЕТАМ**



minskpriroda.gov.by



За рациональное потребление



**НАМ НЕ НУЖЕН
ПАКЕТ -
НАС УПАКОВАЛА
ПРИРОДА**

minskpriroda.gov.by



Обдуманное совершение покупок



- **на презентациях;**
- **покупки-«подарки» по телефону;**
- **в интернет-магазинах (!!! восстановленных товаров, бывших в употреблении товаров);**
- **в социальных сетях и на иностранных сайтах;**
- **фильтры, окна, компьютеры, розетки;**
- **платный самовывоз;**
- **ценники**



Поздравляем с Днём потребителя!

