



**Министерство антимонопольного регулирования и торговли
Республики Беларусь**

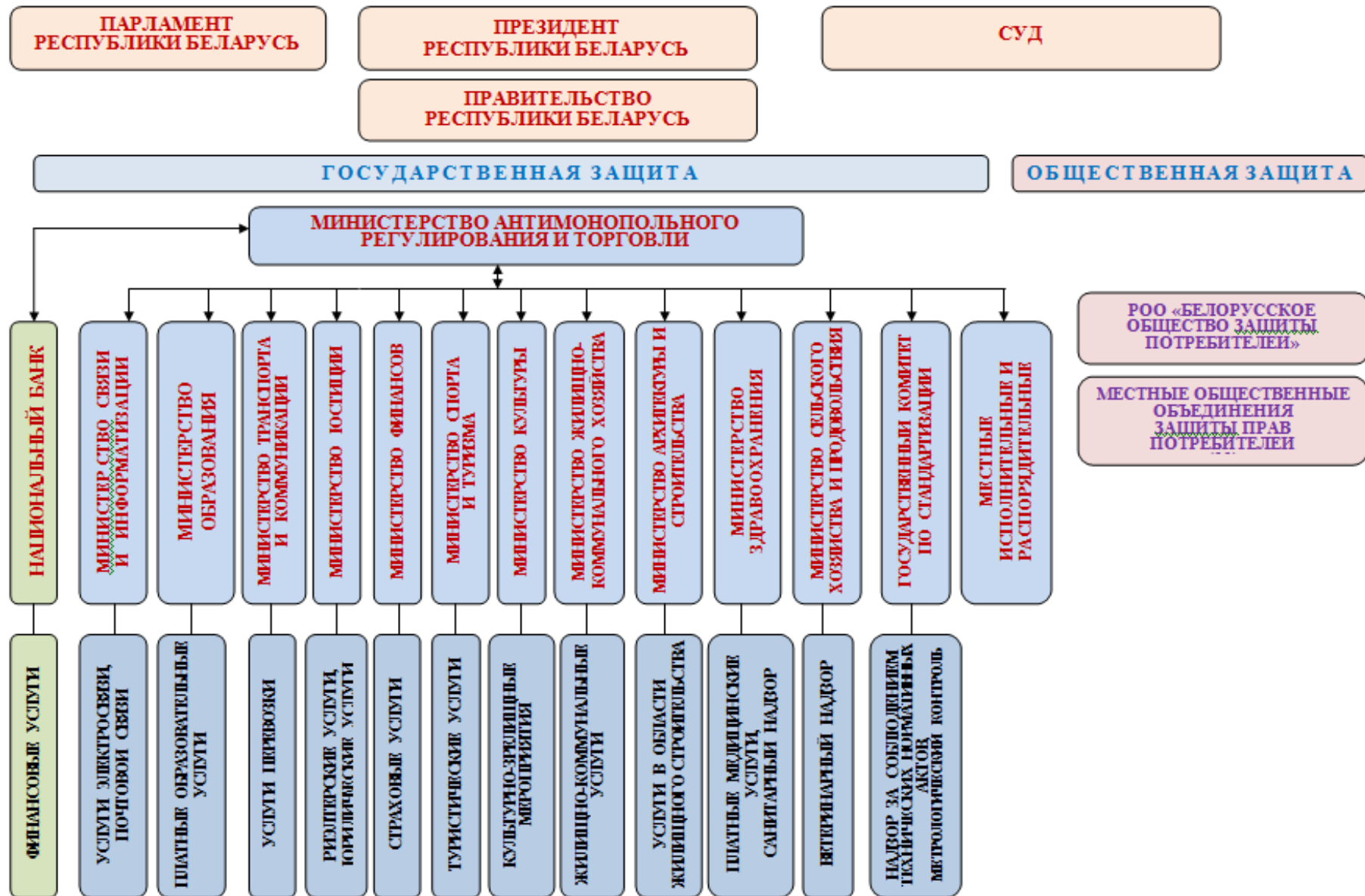


15 МАРТА – ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**БОРЬБА С ЗАГРЯЗНЕНИЕМ ПЛАСТИКОВЫМИ
МАТЕРИАЛАМИ**



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



Продолжается работа по дополнению
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

Совершенствование законодательства



Закон Республики Беларусь 4 января 2021 г.

«Об изменении законов по вопросам рекламы» (вступит в силу 8 июля 2021 г.)

В целях защиты потребителей от ненадлежащей рекламы:

- обязанность рекламодателя и рекламораспространителя **прекратить доставку рекламы в почтовый ящик по первому требованию его владельца**
- **запрет на звуковую рекламу в общественном транспорте**
- **запрет на распространение рекламы по телефону, электронной почте без предварительного письменного (электронного) согласия адресата**
- требования к рекламе о трудоустройстве и учебе за границей, одно из которых – **указывать в рекламе о трудоустройстве за границей только те сведения о заработной плате, которые могут быть документально подтверждены и содержатся в договоре о трудоустройстве**
- **запрет рекламы ритуальных услуг через почтовые ящики, по телефону**
- **требования к рекламе банковских услуг, микрофинансовых организаций, деятельности на внебиржевом рынке Форекс**
- **запрет на рекламу нетабачных никотиносодержащих изделий и жидкостей для электронных систем курения, за исключением такой рекламы на сайтах их производителей и импортеров**

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 13.10 КоАП (**обман потребителей**; штраф от 2-25 б.в.);

статья 13.11 КоАП (**нарушение порядка осуществления торговли** и общественного питания, оказания услуг населению, реализации товаров физическими лицами:
штраф до 10 б.в.;

реализация товаров с истекшими сроками годности: штраф до 100 б.в.);

статьи 24.1, 24.11 КоАП (**непредоставление документов, неисполнение предписания:** 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
2020	347

Рассмотрение обращений госорганами в 2019 году



- **МАРТ и гор(рай)исполкомами:**
- Рассмотрено **9 707 обращений потребителей** (в 2019 г. – 10 908)
- Наибольшее количество обращений рассмотрено Минским горисполкомом и администрациями районов г. Минска - 39 % от общего количества, исполкомами Брестской области – 17 %, Могилевской – 12 %, Минской – 11 %, МАРТ – 10 %, остальными – менее 8 %
- **По результатам рассмотрения:**
- Потребителям **возмещено материального ущерба - 813,23 тыс. рублей** (рост на 12 % к 2019 г.)
- вынесено **283 предписания** об устранении нарушений (в 2019 г.- 245)
- составлено **460 протоколов** (в 2019 г. - 515)
- подано **175 исков в суд** (в 2019 г. – 214)
- **8 госорганами, Белнефтехим, Беллегпром, Белгоспищепром, Беллесбумпром** рассмотрено **6 335 обращений** (в 2019 г. - 8 101)



МАРТ в сфере защиты прав потребителей

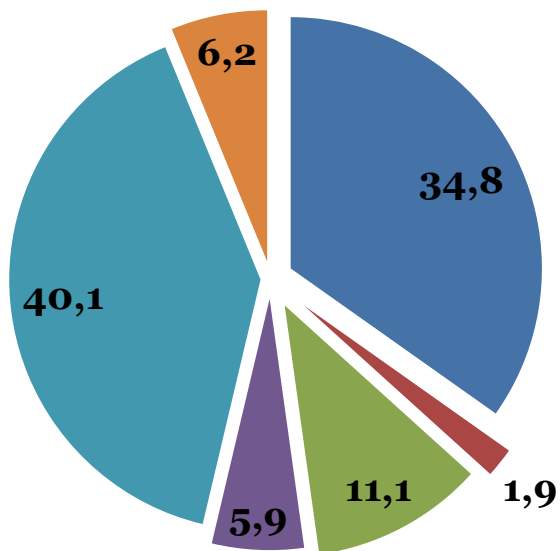


	Рассмотрение обращений	Результаты рассмотрения	
		Предписания, предупреждения	Протоколы
2017	462/16	10	21
2018	527/38	19	7
2019	766/40	46	4
2020	970/28	36	8
2021	207/47	9	-

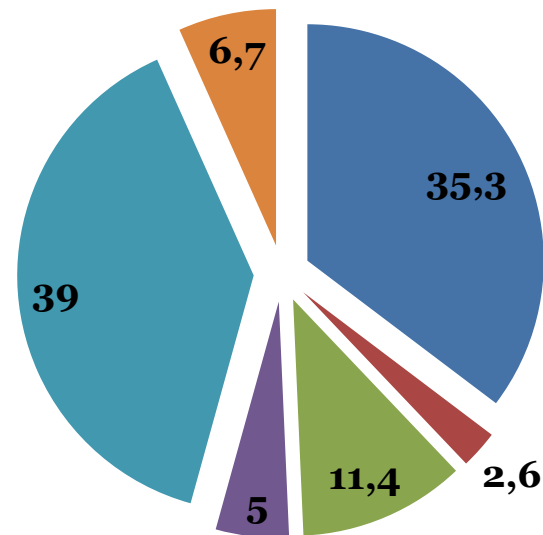
Структура обращений граждан по защите прав потребителей в 2018-2019 гг.



В сфере:



- Торговли
- Общественного питания
- Бытовых услуг
- Платных услуг
- ЖКХ
- Иных вопросов

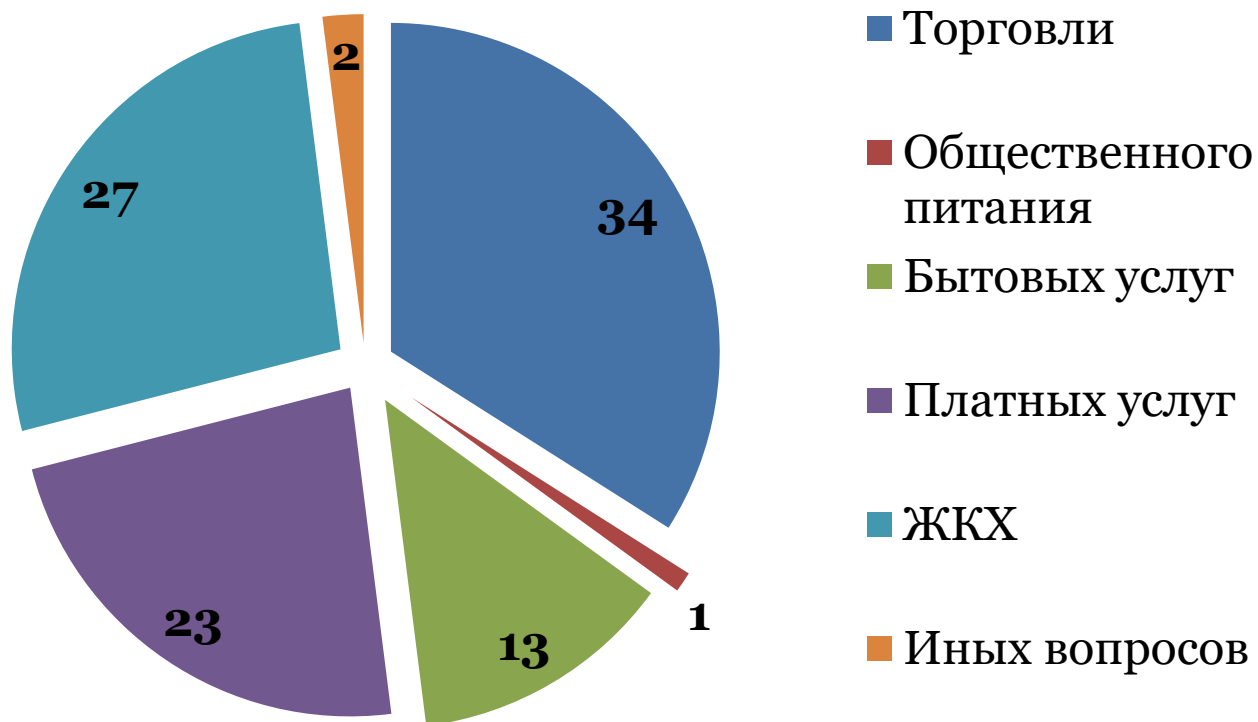


- Торговли
- Общественное питания
- Бытовых услуг
- Платных услуг
- ЖКХ
- Иных вопросов

Структура обращений граждан по защите прав потребителей в 2020 г.



В сфере:



Проблемные вопросы



- **покупки на презентациях**
- **изменение стоимости товара в интернет-магазине после подтверждения продавцом заказа**
- **покупки в социальных сетях**
- **фильтры, окна, вентиляция, электроавтоматы**
- **ценники**

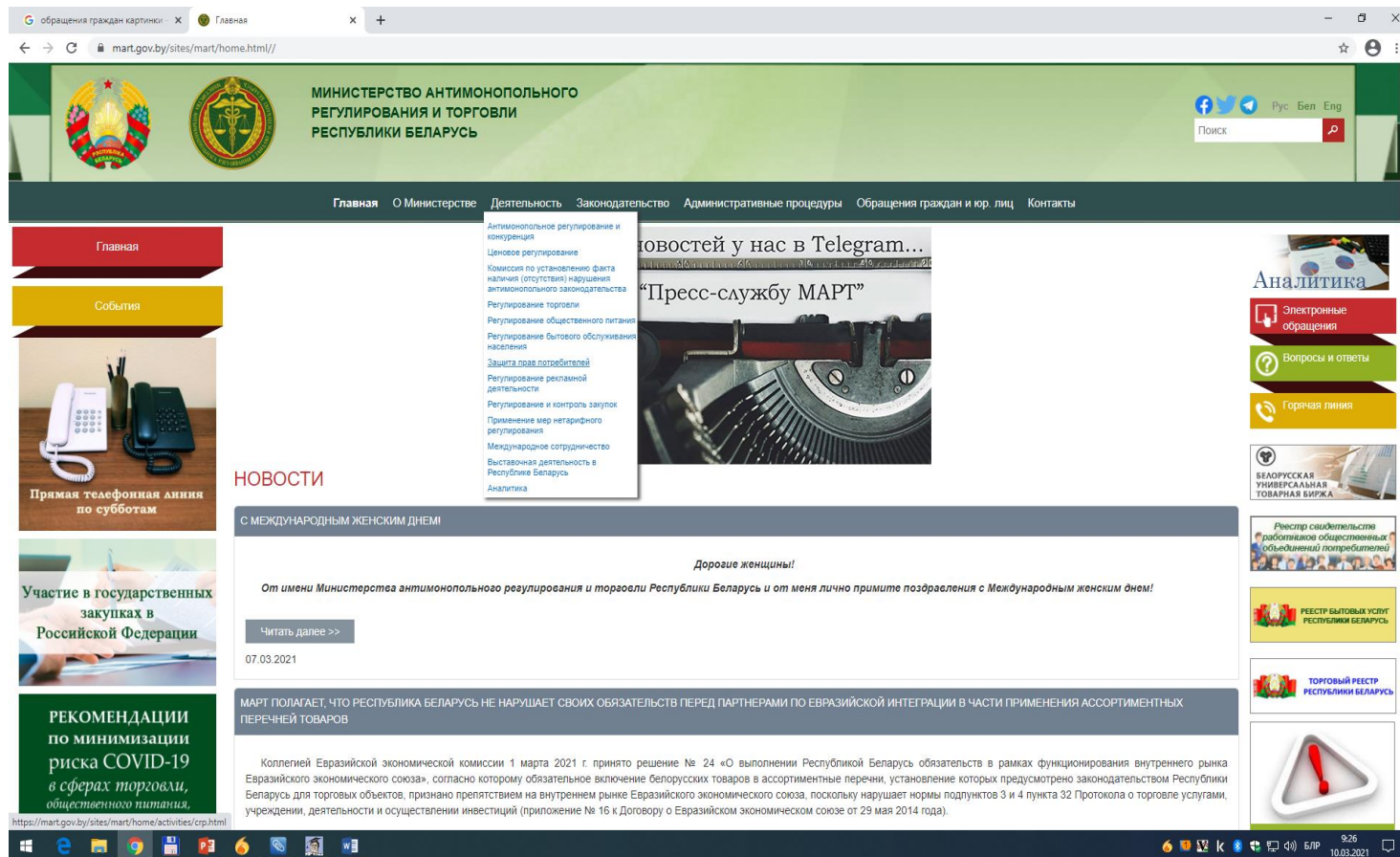


Цена на ценнике или на кассе?



- **Продавец обязан продать** покупателю товар **по цене, указанной на ценнике**, за исключением случаев **продажи товаров по более низкой цене**
- Если скидка с цены на товар предоставляется при выполнении определенного условия, **до сведения покупателей доводится:**
 - **цена на товар без учета скидки**
 - **цена на этот товар с учетом скидки** с указанием размера скидки
 - **условия предоставления** скидки
- **2 апреля 2021 г. вступает в силу норма:**
- Информация о цене на товар с учетом скидки, размере скидки и условиях ее предоставления указывается **шрифтом, размер которого должен быть меньше размера шрифта**, используемого для указания цены на этот товар без учета скидки

www.mart.gov.by



https://twitter.com/mart_gov_by



<https://www.facebook.com/mart.gov.by/>



https://t.me/mart_gov_by

Информирование потребителей



Памятки для потребителей



Борьба с загрязнением пластиковыми материалами

12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО



- **Тема направлена на принятие потребителями необходимости:**
- переосмысления модели поведения при покупках и использовании товаров
- обдуманного совершения покупок
- отказа от ненужной упаковки
- сокращения использования пластика, его замены на экологичные материалы
- использования многоразовой упаковки
- продления жизни товаров – их ремонта
- сортировки отходов – их подготовки к переработке



«Горячая» линия МАРТ
ко Дню потребителя



12 и 15 марта 2021 г.

с 14.00 до 17.00

Тел. 8 017 223 42 02



Поздравляем с Днём потребителя!

