

Сегодня вступил в силу новый Закон о защите прав потребителей

С сегодняшнего дня всем торговцам и потребителям предстоит исходить из нового Закона о защите прав потребителей, расширяющего возможности внесудебного решения потребительских споров, облегчающего подачу трансграничных жалоб и запрещающего взимать отдельную плату за выставление счетов.

«Новый Закон о защите прав потребителей определяет счет-фактуру как неотъемлемую часть услуги, за которую нельзя требовать отдельную плату. Счет отправляется потребителю по его выбору на почтовый или электронный адрес. Способ получения счета необходимо четко оговорить с потребителем – таким образом это нельзя будет осуществить при помощи обычного согласия с типовыми условиями», – комментирует генеральный директор Департамента защиты прав потребителей Андрес Соонисте. Торговец может отказаться от представления счета по обычной или электронной почте только в том случае, если потребитель выразил свое четкое согласие на получение счета иным путем. В случае возникновения спора торговец должен будет доказать получение такого согласия от потребителя.

Кроме того, вступивший в силу закон позволяет комиссии по потребительским спорам, действующей при Департаменте защиты прав потребителей, создавать и другие внесудебные подразделения для решения споров – при частно-правовых и общественно-правовых юридических лицах, а также госучреждениях. «Это прекрасная возможность для предпринимателей внести большой по сравнению с прежним вклад в повышение доверия потребителей – создание в собственном секторе подразделения по внесудебному решению споров выражает интерес предпринимателей к быстрому и беспристрастному разрешению споров и выполнению вынесенных решений, что придает потребителям определенное чувство дополнительной защищенности. Всем известно, что судебные тяжбы – занятие, требующее много времени и средств от обеих сторон», – добавил Соонисте. Соответствие подразделений по решению споров необходимым требованиям, таким как независимость, прозрачность, беспристрастность и т.д. будет оцениваться Министерством экономики и коммуникаций, которому также предстоит вести список признанных подразделений.

Действовавшая при Департаменте защиты прав потребителей комиссия по потребительским жалобам была переименована в комиссию по потребительским спорам, что гораздо четче отражает характер работы комиссии. В дальнейшем, комиссия продолжит разрешение споров на основании письменно представленных сторонами материалов – разрешение споров будет проводиться в устной форме только в случае соответствующего пожелания потребителя или если комиссия сочтет это необходимым в интересах разрешения спора. Комиссия может отказаться от приема заявления в производство или прекратить производство, если стоимость товара или услуги, являющихся объектом спора, либо величина требования потребителя составляет менее 30 евро, а также если спор является беспредметным или бесперспективным. Названия предприятий, не выполнивших решений комиссии, будут публиковаться в «черном списке», если предприятие вовремя и в письменной форме не уведомит департамент об обращении в суд, по следующему за решением или тому же делу.

В дальнейшем торговое предприятие должно будет представить потребителю свои контактные данные, при помощи которых потребитель сможет общаться с торговцем с целью разрешения спора. В наибольшей степени это повлияет на те торговые предприятия, которые заключают договоры с потребителями посредством средств связи или вне своих коммерческих помещений, а также на те, у которых физически отсутствует торговая точка.

Также торговцам предстоит уведомлять потребителей о наличии признанного подразделения по внесудебному решению споров, при помощи которого можно будет разрешать возникающие споры. Основным таким подразделением в Эстонии на сегодняшний день является учрежденная государством комиссия по потребительским спорам, но в дальнейшем признанными подразделениями могут стать и подразделения по внесудебному разрешению споров, учрежденные по личной инициативе, например, как нынешний примиряющий орган, действующий при Союзе страховых обществ, который страховщики обязуются добровольно использовать для внесудебного разрешения споров.

Торговцы, заключающие договоры купли-продажи или оказания услуг посредством интернета, или имеющие электронный магазин, должны разместить на своей странице ссылку на платформу для разрешения споров в сети интернет, или ODR-платформу. Интернет-платформа для разрешения споров предназначена прежде всего для разрешения трансграничных споров, что облегчает потребителю задачу по поиску подходящего внесудебного органа для разрешения конкретного спора в стране торговца, входящей в ЕС. В случае возникновения трансграничных споров, потребителю помогает действующий при Департаменте защиты прав потребителей Консультационный центр потребителя ЕС.

Новый закон также повлек за собой увеличение денежных штрафов, назначаемых торговцам за нарушения, поскольку действовавшие ранее верхние границы штрафов были недостаточно эффективны, чтобы обеспечить законопослушное поведение торговцев и предотвратить деятельность, несущую ущерб экономическим интересам потребителей.

Дополнительная информация:

- [обзор нового закона](#);
- [текст нового Закона о защите прав потребителей полностью в Riigi Teataja](#);
- [Веб-сайт для разрешения споров в сети интернет \(ODR-платформа\)](#);
- Веб-сайт комиссии по потребительским спорам.