

Проект

Внесен Советом Министров
Республики Беларусь

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Об изменении законодательных
актов по вопросам защиты прав
потребителей

Принят Палатой представителей
Одобен Советом Республики

Статья 1. Внести в Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З "О защите прав потребителей" следующие изменения:

1. В статье 2:

из пункта 1 слово "страхования" исключить;

пункты 2 и 3 изложить в следующей редакции:

"2. Защита прав потребителей, связанных с отношениями, вытекающими из договоров создания объектов долевого жилищного строительства, договоров строительства жилых помещений в составе организаций застройщиков, договоров (соглашений), предусматривающих обязательства застройщика, являющегося эмитентом жилищных облигаций, по строительству жилых и (или) нежилых помещений владельцам жилищных облигаций в установленном законодательством порядке, осуществляется в соответствии с настоящим Законом и иным законодательством о защите прав потребителей в части, не противоречащей нормативным правовым актам Президента Республики Беларусь.

3. Защита прав потребителей, связанных с отношениями, вытекающими из договоров потребителя с банком, небанковской кредитно-финансовой организацией, из договоров потребителя в рамках лизинговой деятельности с лизинговой организацией, из договоров потребителя в рамках микрофинансовой деятельности, деятельности по совершению иницируемых физическими лицами операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами (деятельность на внебиржевом рынке Форекс), страховой деятельности, деятельности на рынке ценных бумаг (далее – финансовые услуги), осуществляется в соответствии с настоящим Законом, а также законодательством,

регулирующим соответствующий вид деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.“.

2. в пункте 1 статьи 5:

подпункт 1.2 изложить в следующей редакции:

”1.2. информацию о товарах (работах, услугах), об изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях), в том числе, в случаях и порядке, установленных законодательством или договором, информацию, связанную с исполнением договора;“;

из подпункта 1.5 слова ”, в том числе на компенсацию морального вреда исключить“;

дополнить пункт подпунктом 1.5¹ следующего содержания:

”1.5¹ компенсацию морального вреда;“;

подпункт 1.6. изложить в следующей редакции:

”1.6. государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы, а также иные уполномоченные организации за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;“;

дополнить пункт подпунктами 1.9 и 1.10 следующего содержания:

”1.9. получение финансовой услуги в соответствии с принципом добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг;

1.10. достоверность сведений, характеризующих потребителя в качестве субъекта кредитной истории и исполнение им принятых на себя обязательств, представляемых исполнителем финансовых услуг в соответствии с законодательством, регулирующим отношения, связанные с формированием кредитных историй и предоставлением кредитных отчетов.“.

3. В статье 7:

дополнить статью пунктом 1¹ следующего содержания:

”1¹. Исполнитель финансовых услуг обязан иметь сайт в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – сайт) и размещать на нем информацию об оказываемых им финансовых услугах в соответствии со структурой, предусмотренной частями второй и третьей настоящего пункта.

Национальный банк вправе устанавливать в нормативных правовых актах требования к структуре информации об оказываемых финансовых услугах, размещаемой на сайте банка, небанковской кредитно-финансовой

организации, иного исполнителя, осуществляющего лизинговую, микрофинансовую деятельность либо деятельность по совершению иницилируемых физическими лицами операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами (деятельность на внебиржевом рынке Форекс).

Министерство финансов вправе устанавливать в нормативных правовых актах требования к структуре информации об оказываемых финансовых услугах, размещаемой на сайте исполнителя, осуществляющего страховую деятельность, деятельность на рынке ценных бумаг.

Национальный банк, Министерство финансов для исполнителей финансовых услуг, определенных частями второй, третьей настоящего пункта соответственно, вправе устанавливать требования к предоставлению информации о финансовой услуге (финансовом продукте) посредством открытых интерфейсов программирования приложений, путем принятия (утверждения) стандартов финансовых услуг и технологий, являющихся техническими нормативными правовыми актами, не относящимися к области технического нормирования и стандартизации.“;

дополнить пункт 2 подпунктом 2.8¹ следующего содержания:

”2.8¹. сведения о сроке действия договора с потребителем (в случае, если такой договор заключен на неопределенный срок, либо его действие продлевается автоматически, – об условиях прекращения действия такого договора);“;

в подпункте 4.1 и части второй пункта 9 слова ”а также“ исключить, после слов ”об условиях оплаты доставки товара“ дополнить словами ”,а также о стоимости услуг электросвязи, если она отличается от стоимости, установленной для телефонного соединения в договоре между потребителем (абонентом) и оператором электросвязи;“;

дополнить пункт 4 подпунктом 4.3 следующего содержания:

”4.3. плата за период времени, необходимый для доведения до потребителя информации, предусмотренной подпунктом 4.1 настоящего пункта, при заключении договора посредством услуг связи, если стоимость услуг связи отличается от стоимости, установленной для телефонного соединения в договоре между потребителем (абонентом) и оператором электросвязи, не взимается.“.

4. Часть третью пункта 3 статьи 8 дополнить предложением следующего содержания ”В глобальной компьютерной сети Интернет данная информация размещается на главной странице сайта изготовителя (продавца, исполнителя). “;

4. В пункте 3 статьи 18 слово "Размер" заменить словами "Если размер компенсации морального вреда не согласован изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) и потребителем до обращения в суд, размер".

5. Пункт 1 статьи 19 дополнить словами "за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 статьи 40¹ настоящего Закона".

6. В пункте 4 статьи 27 слова "и ценой соответствующего товара" заменить словами "и розничной ценой соответствующего товара, установленной продавцом, ".

7. В пункте 1 статьи 35 слова "если иное не установлено договором" заменить словами "если потребитель не представил для выполнения работы свой материал".

8. Дополнить Закон главой 4¹ следующего содержания:

"ГЛАВА 4¹

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Статья 40¹. Принцип добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг

1. Финансовые услуги оказываются в соответствии с законодательством и принципом добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг, который означает оказание финансовой услуги в соответствии с экономическими интересами и намерениями потребителя финансовых услуг.

2. Исполнитель финансовых услуг не вправе воздействовать в любой форме на потребителя, ограничивая возможность принятия потребителем обдуманного решения о выборе финансовой услуги в соответствии с его экономическими интересами и намерениями, что ведет или может привести к совершению потребителем сделки, которая при других обстоятельствах не была бы им совершена, в том числе путем введения потребителя в заблуждение относительно характера, особенностей и условий оказания финансовой услуги, исполнителя финансовых услуг, а также общего состояния рынка финансовых услуг.

Действия (бездействие), не соответствующие принципу добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг, определяются Советом Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком.

В связи с осуществлением в отношении потребителя деятельности, не соответствующей принципу добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг, сделка, заключенная с данным потребителем, может быть признана недействительной и применены последствия ее недействительности по решению Центра по защите прав потребителей финансовых услуг (далее, если не указано иное, - Центр) либо суда.

3. В случае, когда условия заключенного с потребителем договора хотя и не противоречат законодательству, но приводят или могут привести к значительному дисбалансу прав и обязанностей сторон по договору в ущерб экономическим интересам и намерениям потребителя и при этом у потребителя не было возможности участвовать в определении и влиять на содержание соответствующих условий договора, такие условия, как не соответствующие принципу добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг, могут быть изменены либо признаны недействительными Центром либо судом.

В случае признания отдельных условий договора недействительными договор продолжает действовать без этих условий, если это не противоречит существу обязательства.

Признаки несоответствия условий договоров принципу добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг определяются Советом Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком.

4. Бремя доказывания добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг возлагается на исполнителя финансовых услуг.

Статья 40². Договоры оказания финансовых услуг

1. Договоры, заключаемые исполнителями финансовых услуг, с потребителями финансовых услуг, являются публичными договорами и (или) договорами присоединения, если иное не предусмотрено законодательными актами, регулирующими соответствующий вид деятельности или порядок предоставления финансовой услуги, локальными правовыми актами организации, оказывающей финансовые услуги.

2. Локальными правовыми актами исполнителя финансовых услуг не могут устанавливаться права, обязанности, ответственность сторон и другие условия договора, если иное не предусмотрено законодательными актами, регулирующими соответствующий вид деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

3. Одностороннее изменение условий договора исполнителем финансовых услуг, односторонний отказ исполнителя финансовых услуг от исполнения договора оказания финансовых услуг допускаются только в случаях, предусмотренных законодательными актами, регулируемыми

соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

4. Предложение об изменении условий договора должно направляться потребителю финансовых услуг способом, обеспечивающим персональное информирование потребителя.

5. Молчание не может признаваться волеизъявлением сторон по договору, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами, регулирующими соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

6. Заключение договора влечет возникновение обязанности исполнителя финансовых услуг перед потребителем по своевременному представлению достоверных сведений, характеризующих потребителя в качестве субъекта кредитной истории и исполнение им принятых на себя обязательств, в соответствии с законодательством, регулирующим отношения, связанные с формированием кредитных историй и предоставлением кредитных отчетов.

Статья 40³. Гражданско-правовая ответственность за нарушения прав потребителей финансовых услуг

1. Исполнитель финансовых услуг несет ответственность за нарушения прав потребителей финансовых услуг, в том числе за последствия неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств по договору оказания финансовых услуг, как самим исполнителем, заключившим договор с потребителем, так и третьими лицами, привлекаемыми им для оказания услуги.

Потребитель вправе предъявить требования в связи неисполнением (ненадлежащим исполнением) обязательств по договору третьими лицами исполнителю, заключившему договор с потребителем.

2. Исполнитель финансовых услуг обязан информировать потребителей финансовых услуг о плановых перерывах в предоставлении таких услуг в случае, если такие перерывы могут повлечь невозможность получения финансовых услуг всеми ее потребителями.

Исполнитель финансовых услуг обязан информировать потребителей финансовых услуг о сбойных ситуациях, повлекших невозможность получения финансовых услуг всеми ее потребителями.

Уведомление о плановых перерывах и сбойных ситуациях осуществляется в порядке, установленном в договоре оказания финансовых услуг, в том числе способом, гарантирующим получение пользователем данной информации, на одном из государственных языков Республики Беларусь и, в случае необходимости, на любом другом языке.

При выполнении обязанности, установленной частями первой и третьей настоящей пункта, исполнитель финансовых услуг не несет ответственность за неоказание (несвоевременное оказание) финансовой услуги в период плановых перерывов в предоставлении финансовой услуги.

Статья 40⁴. Права потребителя финансовых услуг в случае нарушения его прав

1. Права потребителя финансовых услуг при нарушении его права на получение информации о финансовой услуге до заключения договора и в период его действия определяются настоящим Законом, а также законодательством, регулирующим соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

2. Права потребителя финансовых услуг при нарушении сроков оказания финансовой услуги, отдельных этапов оказания финансовой услуги, а также иных сроков, предусмотренных договором оказания финансовых услуг, или в случае, когда во время оказания финансовой услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, определяются законодательством, регулирующим соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

3. Требования, которые потребитель вправе заявить при обнаружении недостатков оказанной финансовой услуги, в том числе недостатков программного обеспечения, программно-технических средств, иных технических устройств, используемых при оказании финансовой услуги, определяются законодательством, регулирующим соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

Статья 40⁵. Срок удовлетворения требований потребителя финансовых услуг о возмещении причиненных ему убытков

1. Требования потребителя финансовых услуг о возмещении убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания финансовой услуги, порядка представления сведений, входящих в состав кредитной истории, недостатками оказания финансовой услуги и (или) расторжением договора оказания финансовых услуг и возвратом уплаченной за оказанную финансовую услугу денежной суммы, подлежат удовлетворению исполнителем финансовых услуг в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

2. За нарушение срока удовлетворения требований потребителя финансовых услуг, предусмотренного пунктом 1 настоящей статьи,

исполнитель финансовых услуг уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента суммы требования потребителя финансовых услуг. Договором оказания финансовых услуг может быть установлен более высокий размер неустойки.

В случае нарушения срока, предусмотренного пунктом 1 настоящей статьи, потребитель также вправе предъявить исполнителю финансовых услуг иные требования, предусмотренные законодательством, регулирующим соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги.

Статья 40⁶. Рассмотрение претензий потребителей финансовых услуг. Право потребителей финансовых услуг на обращение в Центр

1. До обращения с требованиями в Центр обязательным является предъявление потребителем претензии (предложения о добровольном урегулировании спора) исполнителю финансовых услуг.

Исполнитель финансовых услуг обязан по существу, полно и своевременно рассматривать претензии потребителей финансовых услуг, поданные в письменной или в электронной форме на адрес электронной почты организации либо путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте исполнителя.

2. Претензия потребителя финансовых услуг должна быть рассмотрена организацией, оказывающей финансовые услуги, в порядке, установленном для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, не позднее десяти рабочих дней со дня получения претензии организацией, если настоящим Законом, законодательством, регулирующим соответствующие виды деятельности или порядок предоставления финансовой услуги, не установлен иной срок рассмотрения претензии (удовлетворения требований) потребителя.

3. Исполнитель финансовых услуг анализирует претензии и иные обращения потребителей в целях оценки качества оказываемых услуг и принятия мер по его повышению. Для координации деятельности по рассмотрению претензий, а также выполнения указанных выше функций исполнитель финансовых услуг назначает (создает) ответственное должностное лицо (структурное подразделение).

4. В случае полного или частичного отказа удовлетворить претензию потребителя финансовых услуг или неполучения ответа исполнителя финансовых услуг в срок, установленный для рассмотрения претензии, потребитель вправе направить имущественную жалобу (далее – жалобу) в Центр.

5. Исполнитель финансовых услуг обеспечивает включение в договор информации о порядке рассмотрения споров, а также сведений о праве потребителя на подачу имущественных жалоб в Центр.

Статья 40⁷. Центр по защите прав потребителей финансовых услуг

1. Центр:

рассматривает жалобы потребителей финансовых услуг в отношении финансовых услуг, определенных совместным нормативным правовым актом Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка, и принимает решения по жалобам;

проводит мероприятия по повышению финансовой грамотности населения.

2. Центр осуществляет деятельность на основании следующих принципов:

законность, независимость, справедливость;

безвозмездность для потребителя финансовых услуг;

оперативность и простота процедуры принятия решения;

применения принципа состязательности и равенства сторон исходя из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний.

3. Центр создается Советом Министров Республики Беларусь и Национальным банком в форме фонда, высшим коллегиальным органом которого является правление (совет), состоящий из трех представителей ассоциаций участников финансового рынка, трех представителей государственных органов и одного представителя общественных объединений потребителей.

Организационная структура, порядок создания, финансирования, прекращения деятельности (ликвидации), а также иные вопросы деятельности Центра определяются совместным нормативным правовым актом Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка.

4. Финансирование Центра осуществляется за счет обязательных взносов исполнителей финансовых услуг, иных не запрещенных законодательством источников. Размеры обязательных взносов и (или) порядок их определения и внесения, исполнители финансовых услуг, осуществляющие уплату обязательных взносов, определяются совместным нормативным правовым актом Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка.

Если обязательных взносов недостаточно для осуществления деятельности Центра в соответствии со сметой расходов Центра исполнители финансовых услуг осуществляют дополнительные выплаты в размере, определяемом Центром.

Статья 40⁸. Рассмотрение Центром жалоб потребителей финансовых услуг

1. Потребитель вправе обратиться в Центр в течение одного года со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права.

Срок обращения в Центр, указанный в части первой настоящего пункта, пропущенный по уважительной причине, может быть восстановлен решением Центра на основании заявления потребителя финансовых услуг, в котором должны быть указаны причины пропуска указанного срока и к которому должны быть приложены документы, подтверждающие уважительность этих причин.

2. Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы Центром являются:

2.1. если жалоба не относится к компетенции Центра, определенной согласно абзацу второму пункта 1 статьи 40⁷ настоящего Закона;

2.2. если потребитель предварительно не обратился к исполнителю финансовых услуг, в порядке, установленном законодательством;

2.3. если в суде принято к рассмотрению либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

2.4. находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

2.5. по которым имеется решение Центра или соглашение об урегулировании спора, заключенное сторонами, по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

2.6. в отношении исполнителей финансовых услуг, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые отсутствуют в реестре исполнителей финансовых услуг соответствующего вида или не направляли уведомление о намерении осуществлять финансовую услугу (информировали о прекращении осуществления финансовой услуги) либо находятся в процессе ликвидации, ликвидированы (прекратили свою деятельность);

2.7. если в отношении исполнителя финансовых услуг открыто конкурсное производство;

2.8. направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и жалоба, ранее принятая Центром к рассмотрению;

2.9. содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Центра или иных лиц;

2.10. текст которых не поддается прочтению.

3. Государственные органы, иные организации обязаны предоставить запрашиваемые Центром документы и (или) сведения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, банковскую или иную охраняемую законом тайну, а исполнитель финансовых услуг обязан также изложить обоснованную позицию по жалобе. Документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением жалобы, представляются в течение пяти рабочих дней с момента получения запроса.

Предоставление информации, доступ к которой ограничен, осуществляется в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации.

Непредставление (несвоевременное представление) исполнителем финансовых услуг документов и (или) сведений, а также позиции исполнителя финансовых услуг по жалобе не препятствует рассмотрению жалобы по существу.

При непредставлении (несвоевременном представлении) исполнителем финансовых услуг обоснованной позиции, документов и (или) сведений Центр вправе разместить соответствующую информацию на сайте Центра.

4. Защита прав потребителей финансовых услуг при рассмотрении жалоб Центром осуществляется следующими способами:

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права;
- пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, установления факта ничтожности сделки и применения последствий ее недействительности;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- прекращения или изменения правоотношения.

5. Центр принимает меры по примирению сторон путем заключения ими соглашения об урегулировании спора.

Статья 40⁹. Решение Центра по жалобе. Прекращение рассмотрения жалобы без вынесения решения

1. Рассмотрение жалобы завершается принятием решения о ее полном или частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении (далее, если не указано иное, – решение) либо постановления о прекращении разбирательства по жалобе (далее – постановление).

2. Решение (постановление) принимается в течение 15 рабочих дней со дня получения Центром от исполнителя финансовых услуг позиции по жалобе, документов и (или) сведений, связанных с ее рассмотрением, либо истечения срока для их предоставления, указанного в части первой пункта 3 статьи 40⁸ настоящего Закона, но не позднее 30 дней со дня поступления жалобы в Центр.

3. Решение вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после его принятия в случае безоговорочного согласия потребителя финансовых услуг с данным решением, выраженного в письменной форме в указанный срок, и становится обязательным для исполнителя финансовых услуг.

В течение пяти рабочих дней после истечения срока, указанного в части первой настоящего пункта, Центр обязан известить исполнителя финансовых услуг о вступлении либо о невступлении решения в силу.

В случае несогласия потребителя с решением Центра либо отсутствия безоговорочного согласия, выраженного в соответствии с частью первой настоящего пункта, решение Центра в силу не вступает, а потребитель вправе в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством, обратиться в суд с требованиями, которые являлись предметом рассмотрения Центром.

4. Рассмотрение жалобы завершается принятием постановления в связи с:

4.1. утверждением соглашения об урегулировании спора, подписанного сторонами, и не нарушающего права и законные интересы других лиц;

4.2. выявлением в процессе рассмотрения жалобы оснований, предусмотренных пунктом 2 статьи 40⁸ настоящего Положения;

4.3. добровольным исполнением исполнителем финансовых услуг требований потребителя;

4.4. отзывом жалобы потребителем;

4.5. отказом потребителя от заявленных требований.

Статья 40¹⁰. Исполнение решения Центра. Обжалование решения Центра

1. Решение подлежит исполнению в добровольном порядке исполнителем финансовых услуг в срок не позднее семи рабочих дней со дня, следующего за днем получения уведомления о вступлении этого решения в силу. Исполнитель финансовых услуг обязан проинформировать Центр об исполнении решения не позднее следующего рабочего дня со дня его исполнения либо об отказе в исполнении данного решения не позднее одного рабочего дня со дня окончания срока исполнения указанного решения.

2. В случае неисполнения в добровольном порядке решения либо условий соглашения об урегулировании спора Центр выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого утверждается Советом Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться за удостоверением в Центр в течение шести месяцев по истечении срока для исполнения решения, установленного пунктом 1 настоящей статьи, либо по истечении срока, установленного соглашением об урегулировании спора для исполнения его условий.

Удостоверение не выдается в случае приостановления исполнения решения в соответствии с пунктом 5 настоящей статьи.

Удостоверение, выданное Центром, может быть предъявлено потребителем финансовых услуг в органы принудительного исполнения в срок не более шести месяцев со дня его получения для исполнения в порядке, установленном законодательством об исполнительном производстве.

3. Если решение исполнителем финансовых услуг не было исполнено в добровольном порядке в срок, установленный пунктом 1 настоящей статьи, либо не были исполнены условия соглашения об урегулировании спора потребитель вправе обратиться в суд для взыскания с исполнителя неустойки, размер которой составляет 1 процент от суммы требования, подлежащего удовлетворению в соответствии с решением или соглашением об урегулировании спора, за каждый день просрочки, но не менее 1 базовой величины.

4. Вступившее в силу решение может быть обжаловано исполнителем финансовых услуг в течение семи рабочих дней со дня, следующего за днем получения уведомления о вступлении решения в силу, путем подачи заявления об отмене решения в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством. Копия заявления подлежит направлению в Центр и потребителю финансовых услуг, в отношении требований которого было принято решение Центра, в течение одного дня со дня подачи указанного заявления.

5. В случае обжалования решения в суд Центр по ходатайству исполнителя финансовых услуг приостанавливает исполнение решения до вынесения определения судом.

Статья 40¹¹. Ассоциации участников финансового рынка

Ассоциации участников финансового рынка в области защиты прав потребителей финансовых услуг в случае принятия их членами решения об участии в системе защиты прав потребителей финансовых услуг:

осуществляют разработку и внедрение кодексов добросовестного поведения, обеспечивают принятие членами ассоциаций добровольных обязательств по выполнению добросовестных практик;

рассматривают обращения потребителей финансовых услуг о нарушении членами ассоциаций положений кодексов добросовестного поведения, добросовестных практик, применяют меры воздействия к членам ассоциаций за их нарушение;

по запросу Центра представляют мнение о соответствии деятельности финансовых организаций, в том числе не являющихся членами ассоциации, кодексам добросовестного поведения;

вырабатывают рекомендации по порядку рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг исполнителями финансовых услуг;

консультируют потребителей финансовых услуг по основам знаний по финансовым продуктам и по порядку реализации и защиты своих прав;

осуществляют подготовку отчетов о рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг, в том числе о нарушении членами ассоциаций положений кодексов добросовестного поведения, добросовестных практик, размещают отчеты на своих сайтах;

организуют и (или) принимают участие в мероприятиях по повышению финансовой грамотности населения.”.

9. В статье 41:

в части первой:

в абзаце первом слова ”, осуществляющие защиту прав потребителей в пределах полномочий, предусмотренных законодательством“ заменить словами ”осуществляют защиту прав потребителей в рамках компетенции“;

после абзаца второго дополнить часть абзацем следующего содержания:

”направляют предписания о прекращении нарушений прав потребителей; “;

дополнить статью частью следующего содержания:

”Организации, индивидуальные предприниматели обязаны по требованию уполномоченных органов в семидневный срок со дня поступления такого требования предоставлять информацию, необходимую им для рассмотрения обращений потребителей, иных граждан и организаций по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, а также для реагирования на критические материалы по вопросам защиты прав потребителей в государственных средствах массовой информации, за исключением информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.“.

10. Главу 5 дополнить статьей 41¹ следующего содержания:

”Статья 41¹. Полномочия Национального банка и Министерства финансов в области защиты прав потребителей финансовых услуг

1. Национальный банк и Министерство финансов в области защиты прав потребителей финансовых услуг:

направляют требования исполнителям финансовых услуг об отмене или изменении локальных актов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей;

в случаях обоснованного предположения о том, что деятельность исполнителя финансовых услуг может нанести ущерб потребителям или создать угрозу их законным интересам, выявления признаков нарушения требований законодательства о защите прав потребителей в отношении потребителей финансовых услуг (или) признаков нарушения прав потребителей вправе проводить контрольное мероприятие (в том числе осуществляемое дистанционно с использованием информационно-коммуникационных технологий), в ходе которого уполномоченными представителями Национального банка и Министерства финансов в порядке, установленном законодательством, осуществляются действия по совершению сделки либо созданию условий для совершения сделки в рамках обычной хозяйственной деятельности исполнителя финансовых услуг в целях проверки соблюдения требований, предъявляемых к его деятельности;

направляют предписания о прекращении нарушения прав потребителей финансовых услуг;

вправе требовать недопущения выявленных нарушений прав потребителей финансовых услуг в будущем и (или) устранения условий, способствующих совершению нарушений;

направляют предписания о приостановлении предоставления финансовых услуг либо о запрете предоставления потребителям финансовых услуг до устранения допущенных нарушений при выявлении случаев реализации потребителям финансовых услуг без предоставления необходимой и достоверной информации;

вправе направлять предписания о запрете предоставления финансовой услуги;

вправе исключать из соответствующего реестра исполнителя финансовых услуг в порядке, установленном законодательством о регулировании соответствующего вида деятельности или порядка предоставления финансовой услуги;

вправе приостанавливать (прекращать) действие лицензий, аннулировать (отзывать) лицензии в порядке, установленном законодательством о лицензировании, банковским законодательством;

направляют материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных настоящим Законом прав потребителя финансовых услуг, при обнаружении сведений, указывающих на признаки административного правонарушения или преступления, связанных с нарушением прав потребителя финансовых услуг;

вправе обращаться в суд с иском о защите прав неопределенного круга потребителей финансовых услуг в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг, в том числе по вопросу признания деятельности исполнителей финансовых услуг, условий заключенных ими договоров не соответствующими принципу добросовестного (ответственного) оказания финансовых услуг;

осуществляют иные права по защите прав потребителей финансовых услуг, предусмотренные законодательством.

2. Должностные лица Национального банка и Министерства финансов при исполнении своих должностных обязанностей в области защиты прав потребителей имеют право в установленном порядке беспрепятственно посещать исполнителей финансовых услуг.

3. Государственные органы и иные организации, а также индивидуальные предприниматели обязаны по требованию Национального банка и Министерства финансов предоставлять информацию, необходимую для осуществления ими полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

Организации, индивидуальные предприниматели обязаны по требованию Национального банка и Министерства финансов в семидневный срок со дня поступления такого требования предоставлять информацию, необходимую им для рассмотрения обращений потребителей, иных граждан и организаций по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, а также для реагирования на критические материалы по вопросам защиты прав потребителей в государственных средствах массовой информации, за исключением информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено. “.

11. В статье 42:

пункт 1 дополнить подпунктом 1.7¹ следующего содержания:

”1.7¹. осуществляет контроль в области защиты прав потребителей;“;

дополнить статью пунктом 3¹ следующего содержания:

”3¹. Организации, индивидуальные предприниматели обязаны по требованию местных исполнительных и распорядительных органов в семидневный срок со дня поступления такого требования предоставлять информацию, необходимую им для рассмотрения обращений потребителей, иных граждан и организаций по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, а также для реагирования на критические материалы по вопросам защиты прав потребителей в государственных средствах массовой информации, за исключением информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.“.

12. В статье 43:

абзац восьмой пункта 1 после слова ”потребителя“ дополнить словами ”за исключением защиты прав потребителей финансовых услуг“

пункт 2 после слов ”распорядительных органов“ дополнить словами ”в семидневный срок со дня поступления такого требования“;

13. Главу 5 дополнить статьей 43¹ следующего содержания:

”Статья 43¹. Межведомственный совет по защите прав потребителей

В целях координации деятельности государственных органов, иных государственных организаций в сфере защиты прав потребителей Советом Министров Республики Беларусь и Национальным банком создается Межведомственный совет по защите прав потребителей. Положение о Межведомственном совете по защите прав потребителей утверждается Советом Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком.

Организационное и информационное обеспечение работы Межведомственного совета по защите прав потребителей осуществляется Министерством антимонопольного регулирования и торговли.“.

14. Пункт 1 статьи 44 Закона дополнить частью следующего содержания:

”Рассмотрение исков о защите прав потребителей подведомственно судам общей юрисдикции.“.

Статья 2. Часть шестую пункта 1 статьи 118 Гражданского кодекса Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. после слов ”Совета Министров Республики Беларусь,“ дополнить словами ”Совета Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком,“.

Статья 3. Внести в Гражданский процессуальный кодекс Республики Беларусь от 11 января 1999 г. следующие изменения:

часть первую статьи 111 после цифр ”458⁷“ дополнить словами ”,частью первой, второй и четвертой статьи 458¹²;

часть первую статьи 164 дополнить пунктом 9 следующего содержания:

”9) имеется вступившее в силу принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение Центра по защите прав потребителей финансовых услуг (далее, если не указано иное, – Центр) или постановление Центра о прекращении разбирательства по имущественной жалобе (далее – жалоба) в связи с утверждением соглашения сторон об урегулировании спора, за исключением случаев, когда имеется вступившее в законную силу определение суда об отмене решения Центра.“;

статью 245 дополнить пунктом 6 следующего содержания:

”6) имеется вступившее в силу принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение Центра или постановление Центра о прекращении разбирательства по жалобе в связи с утверждением соглашения сторон об урегулировании спора, за исключением случаев, когда имеется вступившее в законную силу определение суда об отмене решения Центра.“;

название раздела VIII¹ дополнить словами ”, Центра по защите прав потребителей финансовых услуг“;

дополнить Кодекс главой 34³ следующего содержания:

”ГЛАВА 34³
ПРОИЗВОДСТВО ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ОБ ОТМЕНЕ РЕШЕНИЯ
ЦЕНТРА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ

Статья 458¹¹. Обжалование решения Центра по защите прав
потребителей финансовых услуг

Решение Центра может быть обжаловано исполнителем финансовых услуг, являвшимся стороной по делу, путем подачи заявления об отмене решения Центра в соответствии с настоящей главой.

Заявление об отмене решения Центра подается в районный (городской) суд по месту жительства (месту пребывания) потребителя финансовых услуг, являвшегося стороной по делу, в срок, не превышающий семь рабочих дней со дня получения исполнителем финансовых услуг уведомления о вступлении решения в силу.

Статья 458¹². Форма и содержание заявления об отмене решения Центра

Заявление об отмене решения Центра подается в письменной форме и подписывается исполнителем финансовых услуг (его представителем).

В заявлении об отмене решения Центра должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) потребителя финансовых услуг, адрес его места жительства (места пребывания); наименование исполнителя финансовых услуг и его местонахождение, почтовый адрес, учетный номер плательщика;
- 3) дата принятия решения Центра;
- 4) дата вступления в силу решения Центра;
- 5) дата получения исполнителем финансовых услуг уведомления Центра о вступлении решения в силу;
- 6) требование исполнителя финансовых услуг об отмене решения Центра и основания, по которым оно оспаривается.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные сведения.

К заявлению об отмене решения Центра прилагаются:

- 1) подлинное решение Центра или его надлежащим образом заверенная копия. Копия решения Центра заверяется директором Центра или его заместителем;
- 2) документы, подтверждающие обоснование требования об отмене решения Центра;
- 3) документ, подтверждающий уплату государственной пошлины в порядке и размере, установленных законодательными актами;
- 4) копия заявления об отмене решения Центра;
- 5) документ, удостоверяющий полномочия представителя.

Статья 458¹³. Порядок рассмотрения заявления об отмене решения Центра

Заявление об отмене решения Центра рассматривается судьей в срок, не превышающий одного месяца со дня поступления заявления в суд, по правилам, предусмотренным настоящим Кодексом.

Стороны извещаются судом о времени и месте судебного заседания.

Неявка указанных лиц, извещенных надлежащим образом о времени и месте судебного заседания, не является препятствием к рассмотрению дела.

При подготовке дела к судебному разбирательству по ходатайству стороны судья может истребовать из Центра материалы дела, решение по которому оспаривается в суде, по правилам, предусмотренным настоящим Кодексом для истребования доказательств.

При рассмотрении дела суд в судебном заседании устанавливает наличие или отсутствие оснований для отмены решения Центра, предусмотренных статьей 458¹⁴ настоящего Кодекса, путем исследования представленных в суд доказательств в обоснование заявленных требований и возражений.

Статья 458¹⁴. Основания для отмены решения Центра

Решение Центра подлежит отмене в случае, если исполнитель финансовых услуг, обратившийся в суд с заявлением об отмене решения Центра, представит суду доказательства того, что:

1) исполнитель финансовых услуг не был надлежащим образом уведомлен о времени и месте очного рассмотрения дела либо по другим уважительным причинам не мог реализовать свои права, предусмотренные законодательством о рассмотрении жалоб Центром;

2) решение Центра вынесено по жалобе, которая не подлежала рассмотрению Центром;

3) решение Центра не подписано должностным лицом Центра, уполномоченным рассматривать жалобы потребителей финансовых услуг, или подписано должностным лицом Центра, не соответствующим требованиям законодательства к лицу, уполномоченному рассматривать жалобы, либо были допущены иные нарушения порядка рассмотрения жалоб, которые привели или могли привести к неправильному разрешению дела;

4) имеются существенные для дела обстоятельства, которые не были и не могли быть известны исполнителю финансовых услуг на момент принятия решения Центром;

5) вступившим в законную силу приговором суда установлены подложность документов либо вещественных доказательств, заведомо ложное заключение эксперта, заведомо неправильный перевод, повлекшие за собой принятие незаконного или необоснованного решения Центром.

Статья 458¹⁵. Определение суда по заявлению об отмене решения Центра

Суд по результатам рассмотрения заявления об отмене решения Центра выносит определение об отмене решения Центра или об отказе в отмене решения Центра.

В определении суда об отмене решения Центра или об отказе в отмене решения Центра должны содержаться:

- 1) сведения об обжалуемом решении Центра;
- 2) должность, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) лица, подписавшего решение Центра;
- 3) фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) потребителя финансовых услуг, наименование исполнителя финансовых услуг;
- 4) указание на отмену решения Центра полностью или в части либо на отказ в удовлетворении требования исполнителя финансовых услуг, основания и мотивы принятого решения.

Отмена решения Центра не препятствует потребителю финансовых услуг повторно обратиться в Центр.

В случае, если решение Центра было вынесено по вопросам, выходящим за пределы компетенции Центра и (или) в отношении исполнителей финансовых услуг, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые отсутствуют в реестре исполнителей финансовых услуг соответствующего вида или не направляли уведомление о намерении осуществлять финансовую услугу (информировали о прекращении осуществления финансовой услуги) либо находятся в процессе ликвидации, ликвидированы (прекратили свою деятельность), потребитель финансовых услуг может обратиться за разрешением такого спора в суд по общим правилам, предусмотренным настоящим Кодексом.

Определение суда об отмене решения Центра или об отказе в отмене решения Центра может быть обжаловано в вышестоящий суд в порядке и сроки, установленные настоящим Кодексом.”.

Статья 4. Дополнить часть пятую статьи 121 Банковского кодекса Республики Беларусь от 25 октября 2000 г. абзацем следующего содержания:

”Центру по защите прав потребителей финансовых услуг – по имущественным жалобам, принятым к рассмотрению Центром по защите прав потребителей финансовых услуг. “.

Статья 5. Внести в Налоговый кодекс Республики Беларусь от 19 декабря 2002 г. следующие изменения:

пункт 3 статьи 175 дополнить подпунктом 3.51¹ следующего содержания:

”3.51¹. суммы обязательных взносов на финансирование Центра по защите прав потребителей финансовых услуг;“.

в статье 285:

подпункт 1.1.9 пункта 1 исключить;

пункт 2 дополнить подпунктом 2.10 следующего содержания:

”2.10. потребители и общественные объединения потребителей по судебным делам о нарушении прав потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, за исключением надзорных жалоб по таким делам. “.

Статья 6. Абзац третий части первой пункта 2 статьи 26 Закона Республики Беларусь от 17 июля 2018 г. № 130-З ”О нормативных правовых актах“ дополнить словами ”, стандарты финансовых услуг и технологий“.

Статья 7. Договоры, заключенные до введения в действие статьи 1 настоящего Закона, до внесения в них соответствующих изменений действуют в части, не противоречащей настоящему Закону, и должны быть приведены в соответствие с частью третьей пункта 2 статьи 40³, пунктом 7 статьи 40⁶ Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З ”О защите прав потребителей“ при внесении в такие договоры очередных изменений.

Потребители финансовых услуг вправе направить жалобу в Центр в соответствии с настоящим Законом в отношении договоров, которые были заключены до дня вступления в силу настоящего Закона (финансовых услуг, которые были оказаны или должны были быть оказаны до дня вступления в силу настоящего Закона).

Статья 8. Совету Министров Республики Беларусь совместно с Национальным банком:

в трехмесячный срок за счет средств республиканского бюджета и средств Национального банка создать Центр и утвердить устав Центра;

в девятимесячный срок:

обеспечить приведение нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры, необходимые для реализации положений настоящего Закона.

Статья 9. Настоящий Закон вступает в силу в следующем порядке:

абзацы пятьдесят второй, пятьдесят третий пункта 8 статьи 1, часть первая статьи 7 – через три месяца после официального опубликования настоящего Закона;

статья 1, за исключением абзацев пятьдесят второго, пятьдесят третьего пункта 8 статьи 1, часть вторая статьи 7 – через девять месяцев после официального опубликования настоящего Закона;

иные положения – после официального опубликования настоящего Закона.