

УТВЕРЖДЕНЫ  
Декретом Высшего Государственного  
Совета Союзного государства  
от 6 декабря 2024 г. № 6

**ЕДИНЫЕ ПРАВИЛА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Оглавление**

<i>Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</i> .....	6
Статья 1. Гарантии защиты прав потребителей .....	6
Статья 2. Политика в сфере защиты прав потребителей .....	6
Статья 3. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей .....	7
Статья 4. Право потребителя на надлежащее качество продукции, комплектность, количество товара (результата работы) .....	7
Статья 5. Право потребителя на безопасность продукции .....	8
Статья 6. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера) в области установления срока службы, срока годности товара (результата работы), а также гарантийного срока на товар (результат работы) .....	9
Статья 7. Обязанности изготовителя (продавца, поставщика, импортера, исполнителя) по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению, его ремонта и технического обслуживания .....	10
Статья 8. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, представителя, поставщика, импортера, агрегатора) за нарушение прав потребителей .....	11
Статья 9. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера, агрегатора, за ненадлежащую информацию о продукции ....	12
Статья 10. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков продукции, недостоверной или недостаточной информации о продукции .....	14
Статья 11. Компенсация морального вреда.....	14
Статья 12. Судебная защита прав потребителей .....	15
Статья 13. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя .....	15
Статья 14. Защита прав потребителей при реализации условно бесплатных товаров (работ, услуг).....	17
Статья 15. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, поставщике, импортере, агрегаторе) и о продукции .....	17
Статья 16. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, импортере, поставщике, представителе, агрегаторе).....	18
Статья 17. Информация о продукции .....	19
Статья 18. Режим работы продавца (исполнителя) .....	21
<i>Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ</i> .....	21

Статья 19. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков .....	21
Статья 20. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара .....	23
Статья 21. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, представителем, импортером) .....	24
Статья 22. Замена товара ненадлежащего качества .....	25
Статья 23. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя .....	26
Статья 24. Ответственность продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя .....	26
Статья 25. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю .....	26
Статья 26. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества .....	27
Статья 27. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества .....	28
Статья 28. Дистанционный способ продажи товара .....	28
Статья 29. Правила продажи отдельных видов товаров .....	29
<i>Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)</i> .....	29
Статья 30. Сроки выполнения работ (оказания услуг) .....	29
Статья 31. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) .....	29
Статья 32. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	30
Статья 33. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	32
Статья 34. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя .....	32
Статья 35. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) .....	33
Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги) .....	33
Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя .....	33
Статья 38. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя .....	34
Статья 39. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок .....	34
Статья 40. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги) .....	35
Статья 41. Регулирование оказания отдельных видов услуг .....	35
Статья 42. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям .....	35

<i>Глава IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ</i> .....	35
Статья 43. Особенности заключения и исполнения договоров о реализации цифровых продуктов.....	35
Статья 44. Права потребителя при обнаружении недостатков в цифровом продукте.....	36
Статья 45. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков цифрового продукта .....	36
Статья 46. Последствия нарушения продавцом (агрегатором) срока передачи предварительно оплаченного цифрового продукта потребителю .....	37
Статья 47. Расчеты с потребителем в случае приобретения им цифрового продукта ненадлежащего качества .....	38
Статья 48. Право потребителя на отказ от цифрового продукта надлежащего качества .	38
<i>Глава V. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</i>	38
Статья 49. Особенности государственной и общественной защиты прав потребителей .	38
Статья 50. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, импортера, представителя, агрегатора) по предоставлению информации уполномоченному органу в сфере защиты прав потребителей.....	39
Статья 52. Общественные объединения потребителей.....	39

Единые правила в области защиты прав потребителей Союзного государства (далее – Единые правила) устанавливают рамочные правовые основы, направленные на сближение национальных законодательств государств – участников Договора о создании Союзного государства от 8 декабря 1999 г. (далее – государства-участники), регулирующих отношения с участием потребителей.

Основные термины и их определения, используемые в настоящих Единых правилах:

**нормативные правовые акты, действующие на территории Союзного государства** – технические регламенты Таможенного союза (Евразийского экономического союза), а также иные акты, составляющие право ЕАЭС (международные договоры в рамках Союза, международные договоры Союза с третьей стороной, решения и распоряжения Высшего Евразийского экономического совета, Евразийского межправительственного совета и Евразийской экономической комиссии);

**потребитель** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее продукцию или использующее продукцию исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**изготовитель** – организация, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, производящие товары и цифровые продукты для реализации потребителям;

**исполнитель** – организация, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям;

**продавец** – организация, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющие деятельность реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

**представитель изготовителя, продавца, поставщика, импортера, исполнителя** (далее – представитель) – организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность на территории государств-участников на основании договора с изготовителем (продавцом, поставщиком, импортером, исполнителем) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении продукции, а также на принятие и исполнение требований уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;

**импортер** – организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Союзного государства;

**поставщик** – организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие на территории Союзного государства деятельность по реализации приобретенного товара другим организациям, индивидуальным предпринимателям, иным физическим лицам для использования его в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием;

**агрегатор информации о продукции** (далее – агрегатор) – организация, индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в сети Интернет и которые предоставляют потребителю в отношении определенной продукции возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя)

о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного выполнения работ, оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного выполнения работ, оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанной продукции путем наличных расчетов либо перевода денежных средств агрегатору;

**продукция** – товар, результат работы, услуга, цифровой продукт;

**товар** – вещь, включая движимое и недвижимое имущество, не ограниченная в гражданском обороте, обладающая определенными потребительскими свойствами, предназначенная для продажи продавцом потребителям по договору купли-продажи (розничной купли-продажи);

**результат работы** – материально выраженный результат, полученный вследствие действия (комплекса действий), совершаемых исполнителем в интересах и по заказу потребителя по возмездному договору;

**услуга** – определенные действия или деятельность исполнителя, оказываемые по возмездному договору в интересах и по заказу потребителя;

**цифровой продукт** – объект гражданских прав, зафиксированный с помощью цифровых технологий (преобразованный в цифровой формат) посредством создания записи о нем в информационной системе (системах), в которой происходит взаимодействие с потребителем по поводу этого объекта, в том числе, программы и элементы программ для ЭВМ (включая порождаемые программой аудиовизуальные отображения), фонограммы, аудиовизуальные произведения, мультимедийные продукты и другие результаты интеллектуальной деятельности, преобразованные в цифровой формат и предназначенные для реализации потребителям (использования за плату);

**качество продукции** – совокупность характеристик, обеспечивающих соответствие продукции: обязательным требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства, условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых продукция такого рода обычно используется; целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора; образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; представленной в установленном порядке или на добровольной основе изготовителем, продавцом, исполнителем информации о характеристиках продукции, в том числе, о ее соответствии стандартам (международным, региональным (межгосударственным), национальным (государственным), стандартам организаций и др.);

**недостаток (ненадлежащее качество) продукции** – несоответствие продукции или обязательным требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых продукция такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, или представленной в установленном порядке или на добровольной основе изготовителем, продавцом, исполнителем информации о характеристиках продукции, в том числе, о ее соответствии стандартам (международным, региональным (межгосударственным), национальным (государственным), стандартам организаций и др.);

**существенный недостаток продукции** – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости продукции, определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих предельные сроки, установленные настоящими Едиными правилами для безвозмездного устранения недостатков по требованию потребителя), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки;

**безопасность продукции** – совокупность свойств и характеристик продукции, при которых продукция не является вредной и не представляет опасности для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя, и окружающей среды при обычных условиях использования продукции, хранения, транспортировки и утилизации товара (результата работы);

**уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей** – государственные

органы государств-участников, осуществляющие контрольную (надзорную) деятельность и (или) нормативное правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей.

## **Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Гарантии защиты прав потребителей**

Граждане каждого из государств-участников, пользуются на территории другого государства-участника равной правовой защитой в области защиты прав потребителей и имеют право обращаться в уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, а также суды и (или) осуществлять иные процессуальные действия на равных условиях.

### **Статья 2. Политика в сфере защиты прав потребителей**

1. Государства-участники проводят согласованную политику в сфере защиты прав потребителей, направленную на формирование равных условий для граждан государств-участников по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов.

2. Проведение согласованной политики в сфере защиты прав потребителей обеспечивается на основе следующих принципов (по следующим основным направлениям):

2.1. обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о продукции, изготовителях (продавцах, исполнителях);

2.2. принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и реализации некачественной продукции на территориях государств-участников, в том числе, развитие и внедрение современных технических средств и решений, направленных на пресечение недобросовестных практик при реализации продукции;

2.3. обеспечение равного уровня защиты для потребителей вне зависимости от приобретения ими продукции у резидентов или нерезидентов государств-участников;

2.4. создание для потребителей условий, способствующих свободному выбору продукции, путем развития правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления защиты прав потребителей и охраняемых законодательством государств-участников интересов в административном и судебном порядке, а также доступ потребителей государств-участников к юридической помощи;

2.5. создание условий для защиты прав потребителей, приобретающих объекты гражданских прав в нематериальной форме (цифровые товары и услуги);

2.6. информирование потребителей о результатах контрольно-надзорной деятельности уполномоченных органов в отношении хозяйствующих субъектов, производящих и реализующих продукцию;

2.7. реализация программ просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств-участников;

2.8. привлечение средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей;

2.9. создание условий для деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участие в формировании и реализации согласованной политики в сфере

защиты прав потребителей, пропаганде и разъяснению прав потребителей, а также в создании системы обмена информацией в сфере защиты прав потребителей между государствами-участниками;

2.10. всестороннее взаимодействие уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств-участников, в том числе, в части:

обмена информацией о практике государств-участников в области государственной и общественной защиты прав потребителей; о мерах по совершенствованию и обеспечению функционирования системы контроля за соблюдением законодательства государств-участников о защите прав потребителей; об изменениях в законодательстве государств-участников о защите прав потребителей;

сотрудничества по предупреждению, выявлению и пресечению нарушения законодательства государств-участников о защите прав потребителей резидентами государств-участников, включая обмен информацией о выявленных на внутреннем рынке нарушениях прав потребителей, в том числе на основании запросов уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;

проведения совместных аналитических исследований по проблемам, затрагивающим взаимные интересы государств-участников в области защиты прав потребителей;

оказания практической помощи по вопросам, возникающим в процессе сотрудничества, включая создание рабочих групп, обмен опытом и обучение кадров;

организации обмена статистической информацией о результатах деятельности уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей и общественных объединений потребителей;

осуществления сотрудничества по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей.

### **Статья 3. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей**

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством информирования уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей, общественными объединениями потребителей, продавцами, исполнителями, изготовителями потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав, в том числе посредством привлечения средств массовой информации к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей, включения вопросов по основам потребительских знаний в образовательные программы.

### **Статья 4. Право потребителя на надлежащее качество продукции, комплектность, количество товара (результата работы)**

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, качество которой соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве продукции продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых продукция такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения продукции, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

4. Если продавец (исполнитель) при заключении договора предоставил потребителю

в установленном порядке или на добровольной основе информацию о характеристиках товара (продукции), в том числе, о ее соответствии стандартам (международным, региональным (межгосударственным), национальным (государственным), стандартам организаций и др.), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, соответствующую данной информации.

5. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

6. Если нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства, предусмотрены обязательные требования к продукции, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю продукцию, соответствующую этим требованиям.

7. Потребитель имеет право на проверку качества продукции, комплектности, количества продукции, на проведение в его присутствии демонстрации работоспособности, правильного и безопасного использования продукции, если это не исключено ввиду характера продукции.

Продавец (исполнитель) обязан продемонстрировать работоспособность продукции, а также по требованию потребителя предоставить ему документы, подтверждающие качество продукции, ее комплектность, количество.

8. Требования потребителя к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств.

Утрата возможности использования товара в связи с прекращением изготовителем обеспечения его работоспособности в течение гарантийного срока и срока службы, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю является недостатком товара, при котором потребитель вправе предъявить изготовителю (представителю, поставщику, импортеру) требования, предусмотренные статьями 19, 20 настоящих Единых правил. При этом условие о возникновении такого недостатка до передачи товара потребителю не является обязательным.

## **Статья 5. Право потребителя на безопасность продукции**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы продукция при обычных условиях ее использования, хранения, транспортировки и утилизации была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность продукции для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются порядке нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства.

2. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, импортер, представитель) обязан обеспечивать безопасность продукции в течение установленного срока службы или срока годности продукции.

Если изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) не установил на продукцию срок службы и реализация такой продукции допускается без такого срока, изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель) обязан обеспечить безопасность продукции в течение десяти лет со дня реализации продукции потребителю.

3. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, импортер, представитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования продукции. При этом, если для безопасного использования продукции, хранения, транспортировки или утилизации продукции необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) обязан



указать их в документации, прилагаемой к продукции, на этикетке или иным доступным (известным) и понятным потребителю способом, позволяющим ему своевременно ознакомиться с этими правилами, а продавец (исполнитель, поставщик, представитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на продукцию нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства, установлены обязательные требования, обеспечивающие ее безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие продукции указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законодательством государств-участников.

Не допускается продажа продукции, в том числе импортной продукции, без информации об обязательном подтверждении ее соответствия обязательным требованиям.

5. Если при соблюдении потребителем установленных правил использования продукции, хранения, транспортировки или утилизации продукции она причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, наследственности, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель (исполнитель) обязан незамедлительно приостановить ее производство (реализацию) до устранения причин вреда и проинформировать об этом представителя, поставщика, продавца. Поставщик (продавец, импортер, представитель) обязан незамедлительно со дня получения соответствующей информации приостановить реализацию продукции. В течение семи дней со дня приостановления производства (реализации) продукции изготовитель (исполнитель, поставщик, импортер, представитель) обязан проинформировать через средства массовой информации потребителя о возможной опасности продукции для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан прекратить производство (реализацию) такой продукции и проинформировать об этом представителя, поставщика, импортера, продавца. Импортер (продавец, представитель, поставщик) обязан незамедлительно со дня получения соответствующей информации прекратить реализацию продукции. В течение семи дней со дня прекращения производства (реализации) продукции изготовитель (исполнитель, поставщик, импортер, представитель) обязан проинформировать об этом уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей, а также потребителя через средства массовой информации. Изготовитель (исполнитель, продавец, импортер, поставщик, представитель) обязан также принять все необходимые меры по изъятию продукции из обращения и отзыву ее от потребителя.

Информирование потребителя через средства массовой информации о продукции, представляющей опасность для его жизни, здоровья, наследственности, имущества и окружающей среды, осуществляется за счет изготовителя (исполнителя, импортера, поставщика, представителя).

6. При невыполнении изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем) обязанностей, предусмотренных пунктом 5 настоящей статьи, снятие продукции с производства (реализации), изъятие продукции из обращения и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа или по решению суда.

7. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом продукции, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

**Статья 6. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера) в области установления срока службы, срока годности товара (результата работы), а также гарантийного срока на товар (результат работы)**

1. На товар (результат работы), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (результата работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов) и составных частей основного изделия, которые по истечении определенного срока могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды.

3. Срок службы товара (результата работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (результаты работ) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению.

5. Реализация товара (результата работы) по истечении установленных срока годности или срока службы, а также товара (результата работы), на который должны быть установлены срок службы или срок годности, но они не установлены, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) вправе устанавливать на товар (результат работы) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (результате работы) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные настоящими Едиными правилами.

Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем, импортером).

7. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) не вправе устанавливать на товар (результат работы), реализуемый потребителям на территории Союзного государства, гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на аналогичный товар (результат работы), реализуемый за пределами Союзного государства.

## **Статья 7. Обязанности изготовителя (продавца, поставщика, импортера, исполнителя) по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению, его ремонта и технического обслуживания**

1. Изготовитель (поставщик, импортер, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы.

При неисполнении изготовителем (поставщиком, импортером, исполнителем) обязанности по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы потребитель вправе расторгнуть договор, вернуть товар (результат работы) изготовителю (поставщику, импортеру, исполнителю) и потребовать возврата уплаченной за товар (результат работы) денежной суммы.

2. Изготовитель (поставщик, импортер) обеспечивает возможность ремонта и

технического обслуживания товара, выпуск и поставку запасных частей в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объемах и ассортименте в течение срока производства товара, после снятия его с производства – в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара.

Исполнитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание результата работы в течение срока службы результата работы, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет со дня выполнения работы.

3. В случае неисполнения изготовителем (поставщиком, импортером) обязанности, предусмотренной пунктом 2 настоящей статьи, продавец обеспечивает возможность технического обслуживания и ремонта товара в течение гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен либо составляет менее двух лет, – в течение двух лет со дня реализации потребителю товара, если более длительные сроки не установлены договором.

## **Статья 8. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, представителя, поставщика, импортера, агрегатора) за нарушение прав потребителей**

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель, импортер) несет ответственность, предусмотренную Едиными правилами.

2. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пени), установленной законодательством государств-участников.

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, представителя, поставщика, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошли вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, исключаящим ответственность и предусмотренным настоящими Едиными правилами.

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной настоящими Едиными правилами или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, представителем, поставщиком, импортером) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных настоящими Едиными правилами, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, представителя, поставщика, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в соответствии с настоящими Едиными правилами.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

7. Продавец (поставщик) вправе потребовать замены товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, от изготовителя или поставщика (импортера), реализовавшего ему такой товар, а также возмещения убытков, понесенных продавцом (поставщиком) в связи с восстановлением нарушенного права потребителя. При этом изготовитель или поставщик (импортер), реализовавший товар продавцу (поставщику), освобождаются от ответственности, если докажут, что недостатки товара возникли по причинам, возникшим после передачи товара продавцу (поставщику).

8. За нарушение прав потребителей ответственность наряду с изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем, импортером, агрегатором,) несут учредители (участники, руководители) изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера, агрегатора), к которым потребитель вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные настоящими Едиными правилами.

9. Агрегатор обеспечивает соблюдение продавцами (исполнителями), заключившими с ним договор, требований настоящих Единых правил.

### **Статья 9. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера, агрегатора, за ненадлежащую информацию о продукции**

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора необходимую и достоверную информацию о продукции, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в 7-дневный срок отказаться от его исполнения и потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной за продукцию денежной суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть продукцию (если это возможно по ее характеру) продавцу (исполнителю).

Если при реализации потребителю товаров по образцам, описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в сети Интернет, потребителю не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию о товаре в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от приобретения товара без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара.

2. Продавец (исполнитель, изготовитель, импортер, поставщик), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о продукции, несет ответственность, предусмотренную статьями 19 и 32 настоящих Единых правил, за недостатки продукции, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о продукции потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 10 настоящих Единых правил, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о продукции, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках продукции.

5. При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, импортером, исполнителем) спора о достоверности предоставленной информации о продукции продавец (изготовитель, поставщик, представитель, импортер, исполнитель) обязан провести экспертизу достоверности информации за свой счет в порядке, предусмотренном законодательством государственных участников. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе принять участие в проведении экспертизы лично или через своего представителя, а также оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны продавца (изготовителя, поставщика, представителя, импортера, исполнителя),

потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, импортеру, исполнителю) расходы по проведению экспертизы.

6. Агрегатор обязан обеспечить условия для предоставления продавцом (исполнителем) надлежащей (достоверной и полной) информации о продукции и продавце (исполнителе).

7. Агрегатор, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о продукции или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между агрегатором и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной агрегатором информации о продукции или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю продукции ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Агрегатор не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о продукции, в случае если агрегатор не изменяет информацию о продукции, предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

8. Потребитель вправе предъявить требование к агрегатору о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты продукции. Агрегатор возвращает сумму полученной им предварительной оплаты продукции в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

продукция, в отношении которой потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет агрегатора, не передана потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать продукцию в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты продукции потребитель направляет агрегатору подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с агрегатором, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора может быть направлено агрегатору, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

9. В случае, указанном в пункте 8 настоящей статьи, агрегатор вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты продукции при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем продукции при условии, что копия такого подтверждения была направлена агрегатором потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения агрегатором требования о возврате суммы предварительной оплаты продукции. В случае несогласия потребителя с представленными агрегатором доказательствами принятия потребителем продукции потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты продукции в судебном порядке.

## **Статья 10. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков продукции, недостоверной или недостаточной информации о продукции**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью, наследственности или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков продукции, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о продукции, подлежит возмещению в полном объеме изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, импортером, представителем) независимо от его вины и от того, состоял потребитель с ним в договорных отношениях или нет.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков продукции, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (изготовителем, поставщиком, импортером, представителем, исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный вследствие недостатков продукции, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о продукции, подлежит возмещению, если он возник в течение установленных срока годности или срока службы продукции, а при отсутствии таковых – в течение десяти лет со дня производства продукции (выполнения работы, оказания услуги).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

4. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре, подлежит возмещению продавцом (изготовителем, импортером) товара по выбору потребителя. В случае экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя, импортера), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения (места жительства) изготовителя за пределами Союзного государства потребитель вправе предъявить требование о возмещении вреда поставщику, представителю.

Вред, причиненный вследствие недостатков результата работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о работе или услуге, подлежит возмещению исполнителем.

5. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью, наследственности или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства или нет.

6. Изготовитель (исполнитель, продавец, импортер, представитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки продукции или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

## **Статья 11. Компенсация морального вреда**

1. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, импортером, исполнителем) прав потребителя, предусмотренных настоящими Едиными правилами,

осуществляется причинителем вреда при наличии его вины.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

3. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, а также от степени вины причинителя вреда в случае, когда его вина является основанием для возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

4. Характер причиненных потребителю физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

5. Размер компенсации морального вреда может быть определен на основании соглашения потребителя с изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, импортером, исполнителем).

## **Статья 12. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей в судебном порядке осуществляется в соответствии с настоящими Едиными правилами.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. При удовлетворении иска, связанного с нарушением прав неопределенного круга потребителей, суд обязывает изготовителя (продавца, поставщика, представителя, импортера, исполнителя) довести до сведения потребителей решение суда в определенный срок через средства массовой информации или иным способом.

4. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

## **Статья 13. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя**

1. Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные настоящими Едиными правилами. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, представителем, импортером, агрегатором) в полном объеме в соответствии со статьей 8 настоящих Единых правил.

Требования потребителя о возмещении убытков подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня их предъявления.

2. К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

1) условия, которые предоставляют продавцу (исполнителю, представителю, поставщику, импортеру, агрегатору) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если настоящими

Едиными правилами предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 12 настоящих Единых правил;

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 35 настоящих Единых правил;

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (исполнителя, представителя, агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным настоящими Едиными правилами;

5) условия, которые обуславливают приобретение одной продукции обязательным приобретением иной продукции, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено настоящими Едиными правилами;

6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное настоящими Едиными правилами право потребителя на выбор способа и формы оплаты продукции;

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, агрегатора), не предусмотренные настоящими Едиными правилами;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 19 и пунктом 1 статьи 32 настоящих Единых правил, которые могут быть предъявлены продавцу, исполнителю, изготовителю, представителю, поставщику, импортеру при продаже продукции ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен настоящими Едиными правилами;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых настоящими Едиными правилами не возложена на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении продукции с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками продукции;

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами и законодательством государств-участников.

3. Продавец (исполнитель, агрегатор) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одной продукции, по причине отказа потребителя в приобретении иной продукции. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор продукции, возмещаются продавцом (исполнителем, агрегатором) в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении продукции с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками продукции.

Запрещается отказ в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного указания потребителем на недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного



требования.

Продавец (исполнитель, агрегатор) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, агрегатора) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, агрегатором) в письменной форме, если иное не предусмотрено настоящими Едиными правилами. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, агрегатора).

4. Продавец (исполнитель, агрегатор) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством государственных участников или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель, агрегатор) должен предоставить такую информацию в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.

Продавец (исполнитель, агрегатор) предоставляет информацию потребителю в той форме, в которой предъявлено требование потребителя о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, если иное не указано в этом требовании.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.

#### **Статья 14. Защита прав потребителей при реализации условно бесплатных товаров (работ, услуг)**

Продавец (исполнитель), реализующий продукцию потребителям на безвозмездной основе, обязан соблюдать положения настоящих Единых правил.

#### **Статья 15. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, поставщике, импортере, агрегаторе) и о продукции**

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце, поставщике, импортере, агрегаторе), режиме его работы и реализуемой им продукции.

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация своевременно и в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при реализации продукции способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей.

3. Представитель по требованию потребителя обязан предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом, поставщиком, импортером, исполнителем).

## **Статья 16. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, импортере, поставщике, представителе, агрегаторе)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец, импортер, поставщик, представитель) – организация обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование) и место нахождения, наименование торгового объекта или объекта обслуживания (при наличии), в котором осуществляется реализация потребителю продукции, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) организации, а также режим работы торгового объекта или объекта обслуживания (при наличии) и иные необходимые сведения в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), режиме работы, наименовании торгового объекта (объекта обслуживания), в котором осуществляется реализация потребителю товаров (выполнение работ, оказание услуг) (при наличии такого наименования), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, и иные необходимые сведения в соответствии с законодательством государств-участников.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – физическое лицо, обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется).

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы представителя (при наличии).

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом, импортером, поставщиком, представителем), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, поставщика, представителя), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Изготовитель (исполнитель, продавец, импортер, поставщик, представитель) размещает информацию, предусмотренную пунктом 1 настоящей статьи, на вывеске и (или) другим доступным способом, принятым в торговом, бытовом и иных видах обслуживания потребителей, а информацию, предусмотренную пунктом 2 настоящей статьи, – доступным способом в месте нахождения (месте жительства) изготовителя (исполнителя, продавца, импортера, поставщика, представителя).

Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении розничной торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях (развозная и разносная торговля, торговля на рынке), если розничная торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения (места жительства) изготовителя (исполнителя, продавца).

4. Представитель в случае обращения потребителя обязан довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в

качестве индивидуального предпринимателя). Представитель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в сети Интернет, информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в сети Интернет ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в сети Интернет, содержащую информацию об изготовителе (продавце).

5. Агрегатор обязан довести до сведения потребителей достоверную информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Агрегатор доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в сети Интернет. Информацию о продавце (исполнителе) агрегатор вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в сети Интернет ссылки на сайт продавца (исполнителя) в сети Интернет.

6. Продавец (исполнитель) обязан предоставить агрегатору и разместить на своем сайте (странице сайта) в сети Интернет (при наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 5 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить агрегатору об этих изменениях и разместить их на своем сайте (странице сайта) в сети Интернет (при наличии). Агрегатор обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте агрегатора и (или) его странице сайта в сети Интернет.

7. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя на русском и (или) белорусском языках. Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается не предоставленной.

## **Статья 17. Информация о продукции**

1. Изготовитель (продавец, поставщик, импортер, представитель, исполнитель, агрегатор) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемой продукции, обеспечивающую возможность их правильного выбора и соответствующую установленным настоящими Едиными правилами и нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства, обязательным требованиям, а также обычно предъявляемым в розничной торговле, бытовом и иных видах обслуживания потребителей требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

2. Информация о продукции в обязательном порядке должна содержать:

2.1. наименование продукции;

2.2. виды и особенности предлагаемой продукции;

2.3. указание на нормативные документы, устанавливающие требования к качеству продукции (для продукции, выпускаемой по таким нормативным документам), если иное не предусмотрено техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза;

2.4. сведения об основных потребительских свойствах продукции, а в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок), пищевой ценности (калорийность, наличие витаминов), указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, если в нем содержатся

генетически модифицированные составляющие (компоненты), назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, сведения о специальных свойствах (специальные питательные свойства, показания и противопоказания к применению отдельными возрастными группами населения, а также при отдельных видах заболеваний) пищевых продуктов, в том числе биологически активных добавок к пище, заявленных свойствах специализированных пищевых продуктов при наличии документов, подтверждающих заявленные свойства;

2.5. цену и условия приобретения продукции, в том числе при оплате продукции через определенное время после ее передачи (выполнения работ, оказания услуг) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

2.6. гарантийный срок, если он установлен;

2.7. рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению, продуктов питания в случае, если их использование без этих рекомендаций и (или) ограничений затруднено либо может причинить вред здоровью потребителей, их имуществу, привести к снижению или утрате вкусовых свойств пищевых продуктов;

2.8. дату изготовления, если иное не предусмотрено техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза, а также срок службы, срок годности, установленные в соответствии со статьей 6 настоящих Единых правил, указание условий хранения продукции, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующей продукции либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если продукция по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды или становится непригодной для использования по назначению;

2.9. наименование (фирменное наименование), место нахождения изготовителя (продавца, поставщика (при его наличии), импортера (при его наличии), представителя, исполнителя, или фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя, если изготовителем (продавцом, поставщиком, импортером, представителем, исполнителем) является индивидуальный предприниматель или физического лица, если изготовителем (продавцом, исполнителем) является физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя;

2.10. страну происхождения товара, если она не совпадает с местом нахождения (местом жительства) изготовителя;

2.11. сведения об обязательном подтверждении соответствия продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;

2.12. указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

2.13. количество или комплектность продукции;

2.14. штриховой идентификационный код (в том числе, код цифровой маркировки), если обязательное маркирование товаров таким кодом предусмотрено законодательством государств-участников;

2.15. информацию об энергетической эффективности продукции, в том числе, сведения о классах энергетической эффективности в случаях, если соответствующие требования предусмотрены законодательством государств-участников, нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства;

2.16. правила и условия эффективного и безопасного использования продукции, в том числе ухода за ней, если это имеет значение исходя из характера продукции;

2.17. указание на использование фонограмм исполнителями музыкальных

произведений при оказании развлекательных услуг и проведении культурно-зрелищных мероприятий;

2.18. информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

2.19. иные сведения, которые в соответствии с настоящими Едиными правилами, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза или соответствующими договорами обязательны для предоставления потребителю, в том числе сведения, относящиеся к соответствующему договору и предоставляемые по просьбе потребителя.

3. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. В случае приобретения такого товара сведения о наличии недостатка (недостатков) должны быть указаны в документе, подтверждающем факт приобретения товара.

4. При возмездной реализации потребителю продукции продавец (исполнитель, агрегатор (в случае, когда производится предварительная оплата продукции агрегатору) обязан выдать ему кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату продукции в соответствии с законодательством государств-участников. Требования настоящей части не распространяются на случаи, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, реализующее продукцию потребителям.

5. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к продукции, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов продукции.

6. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены нормативными правовыми актами, действующими на территории Союзного государства.

### **Статья 18. Режим работы продавца (исполнителя)**

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответствующих органов власти государств-участников.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

4. Требования настоящей статьи не распространяются на случаи, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя.

## **Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ**

### **Статья 19. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящими Едиными правилами для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящими Едиными правилами сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается в соответствии с законодательством государств-участников.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо представителю.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, представителю, поставщику, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю, поставщику или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец (изготовитель, поставщик, импортер) не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида, утраты упаковки или других подобных обстоятельств.

4. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться свидетельские показания, банковские выписки, техническая документация к товару, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца.

Продавец (изготовитель), представитель, поставщик, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), представитель, поставщик, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет в порядке, предусмотренном законодательством государств-участников. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 21, 22, 23 настоящих Единых правил для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае

несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), представителю, поставщику, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

5. Продавец (изготовитель), представитель, поставщик, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), представитель, поставщик, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, представитель, поставщик, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

## **Статья 20. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 19 настоящих Единых правил требования к продавцу (изготовителю, представителю, поставщику, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами государств-участников исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения

зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 17 настоящих Единых правил.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 19 настоящих Единых правил, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (представителю, поставщику, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае не установления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (представителю, поставщику, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 19 настоящих Единых правил требования или вернуть товар изготовителю (представителю, поставщику, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

## **Статья 21. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, представителем, импортером)**

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом,



представителем, поставщиком, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать четырнадцать дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо представитель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется устанавливается в соответствии с законодательством государств-участников.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, представитель, поставщик, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

## **Статья 22. Замена товара ненадлежащего качества**

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, представитель, поставщик, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, представителем, поставщиком, импортером) – в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера)

необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо представитель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 21 настоящих Единых правил.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

### **Статья 23. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, представителем, поставщиком, импортером) в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней.

### **Статья 24. Ответственность продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя**

1. За нарушение предусмотренных статьями 21, 22, 23 настоящих Единых правил сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, представитель, поставщик, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, представителем, поставщиком, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 21, 22, 23 настоящих Единых правил, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 19 настоящих Единых правил.

### **Статья 25. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю**

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему

выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;  
возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю, продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

## **Статья 26. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

## **Статья 27. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается в соответствии с законодательством государств-участников.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

## **Статья 28. Дистанционный способ продажи товара**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 17 настоящих Единых правил, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его

товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

## **Статья 29. Правила продажи отдельных видов товаров**

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются в соответствии с законодательством государств-участников.

## **Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

### **Статья 30. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги), или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

### **Статья 31. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных

расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 26 настоящих Единых правил.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

## **Статья 32. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной

услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);  
соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 26 настоящих Единых правил.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по

причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);  
возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

7. Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (окончания оказания услуги).

8. Срок службы результата работы исчисляется со дня окончания выполнения работы.

### **Статья 33. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 31 настоящих Единых правил.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 32 настоящих Единых правил.

### **Статья 34. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 31 и пунктами 1 и 4 статьи 32 настоящих Единых правил, подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом.

3. Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и (или) расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги) и возвратом уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, за исключением требований о возмещении расходов, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня подтверждения



потребителем размера убытков.

4. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 31 настоящих Единых правил.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 31 и пунктами 1 и 4 статьи 32 настоящих Единых правил.

### **Статья 35. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)**

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

### **Статья 36. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

### **Статья 37. Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы,

если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

### **Статья 38. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя**

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное, экономное и расчетливое его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену (смету) работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах и характеристиках материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

Исполнитель не освобождается от ответственности в том случае, если уровень его научных и технических знаний не позволил выявить особые свойства и характеристики материала (вещи).

### **Статья 39. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок**

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование

исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

#### **Статья 40. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)**

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

#### **Статья 41. Регулирование оказания отдельных видов услуг**

Особенности взаимоотношений потребителей и исполнителей по договорам о выполнении работ (оказании услуг), а также последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения таких договоров определяются законодательством государств-участников.

#### **Статья 42. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям**

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ устанавливаются в соответствии с законодательством государств-участников.

### **Глава IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ**

#### **Статья 43. Особенности заключения и исполнения договоров о реализации цифровых продуктов**

1. Продавец (агрегатор) обязан предоставить потребителю цифровой продукт (доступ к цифровому продукту) незамедлительно после заключения договора, если иной порядок не предусмотрен договором между потребителем и продавцом (агрегатором).

2. Если цифровой продукт предполагает организацию непрерывного доступа потребителя к такому продукту, продавец (изготовитель, агрегатор, представитель) обязан обеспечить непрерывную доступность такого продукта.

3. Если цифровой продукт предполагает периодическое внесение (списание) абонентской платы, продавец (агрегатор) обязан не менее чем за три дня до очередного внесения (списания) абонентской платы уведомить потребителя о предстоящем внесении (списании). Уведомление о предстоящем внесении (списании) абонентской платы должно содержать информацию о порядке отказа от цифрового продукта и прекращения внесения (списания) абонентской платы.

4. Продавец (изготовитель, представитель) отвечает за недостатки цифрового продукта, если не докажет, что они возникли после передачи цифрового продукта потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту) вследствие нарушения потребителем правил использования, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

#### **Статья 44. Права потребителя при обнаружении недостатков в цифровом продукте**

1. Потребитель в случае обнаружения в цифровом продукте недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на аналогичный цифровой продукт;

потребовать замены на другой цифровой продукт с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков цифрового продукта или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора о реализации цифрового продукта (предоставления доступа к цифровому продукту) и потребовать возврата уплаченной за цифровой продукт суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие реализации цифрового продукта ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в 10-дневный срок.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу, изготовителю, представителю либо агрегатору.

3. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки цифрового продукта, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться свидетельские показания, банковские выписки, техническая документация к цифровому продукту, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение цифрового продукта у данного продавца.

4. Требования потребителя, указанные в пункте 1 настоящей статьи, подлежат удовлетворению в пределах сроков, установленных статьями 21-23 настоящих Единых правил.

За нарушение установленных сроков выполнения требований потребителей продавец (изготовитель, представитель, агрегатор), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены цифрового продукта.

Цена цифрового продукта определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, представителем, агрегатором), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

5. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 21, 22, 23 настоящих Единых правил, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 44 настоящих Единых правил.

#### **Статья 45. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков цифрового продукта**

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 44 настоящих Единых правил требования к продавцу (изготовителю, представителю, агрегатору) в отношении недостатков цифрового продукта, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

В отношении цифровых продуктов, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки цифрового продукта обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи его

потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту).

2. Гарантийный срок цифрового продукта исчисляется со дня передачи цифрового продукта потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту), если иное не предусмотрено договором.

3. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 17 настоящих Единых правил.

4. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки цифрового продукта обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, представителю, агрегатору) требования, предусмотренные статьей 44 настоящих Единых правил, в течение двух лет со дня передачи цифрового продукта потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту).

В случаях, когда гарантийный срок на цифровой продукт не установлен, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, представителю, агрегатору) требования, предусмотренные статьей 44 настоящих Единых правил, в течение двух лет со дня передачи цифрового продукта потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту).

#### **Статья 46. Последствия нарушения продавцом (агрегатором) срока передачи предварительно оплаченного цифрового продукта потребителю**

1. Договор о реализации цифрового продукта, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить цифровой продукт, должен содержать условие о сроке передачи цифрового продукта потребителю (сроке предоставления доступа к цифровому продукту).

2. В случае, если продавец (агрегатор), получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором о реализации цифрового продукта размере, не исполнил обязанность по передаче цифрового продукта потребителю (предоставлению доступа к цифровому продукту) в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного цифрового продукта (предоставления доступа к цифровому продукту) в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты цифрового продукта, не переданного продавцом или агрегатором (цифрового продукта, доступ к которому не предоставлен).

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором о реализации цифрового продукта срока передачи предварительно оплаченного цифрового продукта (срока предоставления доступа к цифровому продукту).

3. В случае нарушения, установленного договором о реализации цифрового продукта срока передачи предварительно оплаченного цифрового продукта (предоставления доступа к цифровому продукту) потребителю продавец (агрегатор) уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента суммы предварительной оплаты цифрового продукта.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору о реализации цифрового продукта передача цифрового продукта потребителю (предоставление доступа к цифровому продукту) должна была быть осуществлена, до дня передачи цифрового продукта потребителю (предоставления доступа к цифровому продукту) или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за цифровой продукт суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом (агрегатором) в

течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

#### **Статья 47. Расчеты с потребителем в случае приобретения им цифрового продукта ненадлежащего качества**

1. При замене цифрового продукта ненадлежащего качества на аналогичный цифровой продукт перерасчет цены цифрового продукта не производится.

2. При замене цифрового продукта ненадлежащего качества на другой цифровой продукт в случае, если цена цифрового продукта, подлежащего замене, ниже цены цифрового продукта, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена цифрового продукта, подлежащего замене, выше цены цифрового продукта, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена цифрового продукта, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом (агрегатором), цена заменяемого цифрового продукта и цена передаваемого взамен цифрового продукта определяются на момент вынесения судом решения о замене цифрового продукта.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены цифрового продукта в расчет принимается цена цифрового продукта на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате цифрового продукта ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой цифрового продукта, установленной договором, и ценой соответствующего цифрового продукта на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

#### **Статья 48. Право потребителя на отказ от цифрового продукта надлежащего качества**

Потребитель вправе отказаться от цифрового продукта надлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за указанный цифровой продукт денежной суммы в течение семи дней, не считая дня его покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом (агрегатором).

Если цифровой продукт предполагает организацию непрерывного доступа потребителя к такому продукту и периодическое внесение (списание) абонентской платы, возврату подлежит часть абонентской платы, пропорциональная оставшемуся оплаченному периоду.

### **Глава V. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

#### **Статья 49. Особенности государственной и общественной защиты прав потребителей**

Особенности осуществления государственной и общественной защиты прав потребителей, а также особенности осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления устанавливаются в соответствии с законодательством государств-участников.

## **Статья 50. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, поставщика, импортера, представителя, агрегатора) по предоставлению информации уполномоченному органу в сфере защиты прав потребителей**

Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, импортер, представитель, агрегатор) по требованию уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей обязан предоставить в установленный им срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей полномочий, установленных законодательством государств-участников.

## **Статья 52. Общественные объединения потребителей**

1. Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством государств-участников.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к продукции, а также проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

изучать потребительские свойства продукции, спрос на нее, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемой продукции;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности продукции, а также соответствие потребительских свойств продукции информации, заявленной о ней продавцами (изготовителями, исполнителями);

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества продукции, а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;

обращаться по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, импортеру), допустившему нарушение прав потребителя;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности продукции;

осуществлять другие полномочия в соответствии с уставами и законодательством государств-участников.