Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21.11.2017 № 27 "Об Общих подходах к проведению государствами - членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом"

Коллегия Евразийской экономической комиссии в целях реализации пункта 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение № 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года),

принимая во внимание необходимость создания условий для обеспечения гармонизации законодательства государств - членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом,

рекомендует государствам - членам Евразийского экономического союза с даты опубликования настоящей Рекомендации на официальном сайте Евразийского экономического союза при осуществлении деятельности по правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом руководствоваться Общими подходами к проведению государствами - членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом согласно приложению. Председатель Коллегии Евразийской экономической комиссии Т.Саркисян

Общие подходы к проведению государствами - членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом

Приложение
к Рекомендации Коллегии
Евразийской экономической комиссии
от 21 ноября 2017 г. № 27 1. Настоящий документ разработан в целях гармонизации законодательства государств - членов Евразийского экономического союза (далее соответственно - государства-члены, Союз) о защите прав потребителей и применяется государствами-членами при проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг), предназначенных исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, дистанционным способом.

2. Понятия, используемые в настоящем документе, означают следующее:
«индивидуальный предприниматель» - физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица на основании государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством государства-члена;
«обработка персональных данных» - любое действие (операция), совершаемое с использованием средств автоматизации (или без использования таких средств) с персональными данными (в том числе сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, защита, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), или совокупность таких действий (операций);
«оператор персональных данных» - юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;
«персональные данные» - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);
«распространение персональных данных» - действия, направленные на раскрытие персональных данных неограниченному кругу лиц;
«реализация товаров (работ, услуг) дистанционным способом» - реализация товаров (работ, услуг) по договору купли-продажи товаров (договору на выполнение работ, оказание услуг), заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом (исполнителем, изготовителем) описанием товара (работы, услуги), содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках, или с использованием почтовой связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иным способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром (работой, услугой) либо образцом товара, (работы, услуги) при заключении договора;
«трансграничная передача персональных данных» - передача персональных данных на территорию третьего государства, органу власти третьего государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу.

Иные понятия, используемые в настоящем документе, применяются в значениях, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года.

3. Договор купли-продажи товаров (договор на выполнение работ, оказание услуг) (далее - договор с потребителем) может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом (исполнителем, изготовителем) описанием товара (работы, услуги).

4. При заключении договора с потребителем посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) информационные сети, системы и ресурсы используются в соответствии с законодательством государств-членов.

Реализация товаров (работ, услуг) с использованием сети Интернет осуществляется через интернет-магазины, иные сайты в сети Интернет, адаптированные для продвижения и реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом.

При реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом деятельность продавца (исполнителя, изготовителя) должна соответствовать основным принципам согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, предусмотренным Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года, законодательству государства-члена о защите прав потребителей, нормам международного права в этой сфере.

5. В целях недопущения трансграничной реализации дистанционным способом товаров (работ, услуг), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством государств-членов, государства-члены и Евразийская экономическая комиссия обмениваются информацией, в том числе посредством интегрированной информационной системы Союза, о наличии таких запретов или ограничений.

6. Продавец (исполнитель, изготовитель) обеспечивает своевременное предоставление потребителю необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень информации и способы ее доведения до потребителя могут быть установлены законодательством государств-членов.

7. Информация, способствующая правильному выбору товара (работы, услуги), доводимая до сведения потребителя до заключения договора с потребителем, должна содержать следующие сведения:
а) сведения о продавце (исполнителе, изготовителе) товара (работы, услуги), в том числе:
наименование (фирменное наименование), адрес юридического лица и место нахождения продавца (исполнителя, изготовителя), наименование интернет-магазина, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) продавца (исполнителя, изготовителя), а если продавцом (исполнителем, изготовителем) является индивидуальный предприниматель, - фамилия, имя, отчество (при наличии) продавца, а также информация о регистрации и наименование органа, осуществившего его регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, и иная обязательная информация, предусмотренная законодательством государств-членов;
режим работы;
б) сведения о товаре (работе, услуге), в том числе:
наименование товара (работы, услуги);
вид и особенности товара (работы, услуги);
указание на нормативные документы государств-членов, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги) (при наличии);
количество или комплектность товара (результата работы, услуги);
сведения об основных потребительских свойствах и технических характеристиках товара:
сведения, предусмотренные техническими регламентами Союза, иными актами Комиссии, устанавливающими требования к продукции в части ее маркировки;
сведения о функциональных свойствах цифрового содержимого, в том числе о применимых мерах технической защиты, об относительной совместимости цифрового содержимого с аппаратно-программной средой - в отношении товара, определенного в соответствии с законодательством государств-членов как технически сложный товар или цифровой продукт;
в) сведения о цене и условиях приобретения товара (работы, услуги), в том числе:
полная сумма, подлежащая выплате потребителем, - при оплате товара (работы, услуги) через определенное время после их передачи (выполнении) потребителю;
способ определения цены и график погашения соответствующей суммы - в случае если ввиду характера товара (работы, услуги) цена не может быть определена заранее;
способы и сроки доставки товара, цена и условия оплаты доставки товара;
необходимость оплаты или возможность неуплаты дополнительных сборов за перевозку, доставку, почтовых сборов и иных расходов;
общая стоимость, включающая совокупные расходы за период оплаты, - при заключении договора с потребителем на неопределенный срок или договора с потребителем, предусматривающего абонентскую плату (в случае если в договоре с потребителем устанавливается фиксированная цена, под общей стоимостью понимаются совокупные расходы за месяц). В случае если совокупные расходы не могут быть определены заранее, указывается способ определения цены;
стоимость услуг связи, используемых в целях заключения договора с потребителем дистанционным способом;
информация о формах и способах оплаты товара (работы, услуги);
г) сведения о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы, услуги), а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар (работа, услуга) по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодным для использования по назначению;
д) наименование (фирменное наименование), адрес юридического лица и место нахождения юридического лица (ремонтной организации), уполномоченного продавцом (изготовителем, исполнителем, поставщиком, представителем ремонтной организации) на устранение недостатков товара и (или) техническое обслуживание товара (при наличии таких сведений). Если продавцом (исполнителем, изготовителем, поставщиком, представителем ремонтной организации) является индивидуальный предприниматель, должна содержаться информация о возможности проведения им гарантийного или постгарантийного ремонта;
е) штриховой идентификационный код, если обязательная маркировка товара таким кодом предусмотрена законодательством государств-членов;
ж) сведения об оценке соответствия товара, подлежащего обязательной оценке соответствия в соответствии с требованиями технических регламентов Союза, иными актами, входящими в право Союза, законодательством государств-членов, в том числе

регистрационный номер документа об оценке соответствия и срок его действия, и сведения об организации (уполномоченном органе), выдавшей такой документ, или о лице, принявшем его;
з) сведения об энергетической эффективности товара, в отношении которого требование о наличии такой информации установлено актами, входящими в право Союза, или законодательством государств-членов;
и) сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товаром, в том числе ухода за ним;
к) сведения о том, что товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), а также о том, что товар является конфискованным или обращенным в доход государства;
л) сведения об использовании фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
м) сведения о сроке действия договора с потребителем (в случае, если такой договор заключен на неопределенный срок либо его действие продлевается автоматически, - об условиях прекращения действия такого договора);
н) сведения о наличии и условиях залога или иных финансовых гарантий, которые потребитель должен представить продавцу после заключения или до заключения договора с потребителем (в случае, если таковые предусматриваются условиями соответствующего договора);
о) иные сведения, которые в соответствии с актами, входящими в право Союза, законодательством государств-членов или договором с потребителем обязательны для представления потребителю (в том числе сведения, относящиеся к предмету соответствующего договора и представляемые по просьбе потребителя).

8. До заключения договора с потребителем до сведения потребителя доводится информация об условиях, сроках и порядке расторжения такого договора, включающая в себя следующие сведения:
а) о расходах, связанных с возвратом товаров, которые возлагаются на потребителя;
б) о расходах, связанных с оплатой продавцу (исполнителю, изготовителю) фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору с потребителем, которые возлагаются на потребителя;
в) о праве потребителя расторгнуть договор с потребителем и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе (услуге) не были устранены исполнителем либо если отступления в работе (услуге) от условий такого договора или иные недостатки работы (услуги) являются существенными и неустранимыми.

9. Информация о товаре доводится до потребителя посредством ее размещения на товаре, электронных носителях, прилагаемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке товара, в технической документации на товар или иным способом, установленным актом органа Союза и (или) законодательством государств-членов.

10. При заключении договора с потребителем до потребителя доводятся сведения об оценке соответствия товара требованиям, установленным актами, входящими в право Союза, и (или) законодательством государств-членов (в том числе регистрационный номер документа об оценке соответствия и срок его действия, и сведения об организации (уполномоченном органе), выдавшей такой документ, или о лице, принявшем его).

11. При заключении договора с потребителем посредством использования сети Интернет потребителю предоставляется возможность ознакомиться с информацией о наименовании (фирменном наименовании) продавца (исполнителя, изготовителя), наименовании интернет-магазина, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) продавца (исполнителя, изготовителя), регистрационном номере налогоплательщика, режиме работы продавца, способах оплаты товара (работы, услуги), а также о дате регистрации интернет-магазина (если такая регистрация предусмотрена законодательством государств-членов) и адресе электронной почты, который указан на главной странице сайта интернет-магазина (иного сайта в сети Интернет, продвигающего или реализующего товары (работы, услуги) потребителям) и по которому принимаются претензии потребителей.

12. Законодательством государств-членов могут устанавливаться требования к условиям и порядку оформления договоров с потребителем (размер шрифта текста, требования к информации, указываемой в договоре с потребителем).

13. Законодательством государств-членов о защите прав потребителей обеспечивается право потребителя:
на возмещение продавцом (исполнителем, изготовителем) убытков, причиненных потребителю необоснованным уклонением продавца от заключения договора с потребителем;
на отказ от исполнения договора с потребителем, возврат уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещение убытков, если при заключении такого договора потребителю не была предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре (работе, услуге).

Законодательством государств-членов может быть предусмотрена ответственность, которую несет продавец (исполнитель, изготовитель), не предоставивший покупателю полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), за недостатки товара (работы, услуги), обнаруженные после его передачи потребителю.

В случае причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) такой вред (в том числе причиненные потребителю убытки) возмещается потребителю (по его требованию) в порядке, предусмотренном законодательством государств-членов.

При рассмотрении требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в результате предоставления продавцом (исполнителем, изготовителем) недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), предполагается, что у потребителя отсутствуют специальные познания о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

14. Ответственность продавца (исполнителя, изготовителя) за нарушение требований к информации, предоставляемой потребителю, устанавливается законодательством государств-членов.

15. Предложение товара (работы, услуги) в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, в том числе посредством размещения такой информации в сети Интернет, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора с потребителем.

16. Договор с потребителем, являющийся публичной офертой и содержащий все существенные условия, определенные законодательством государств-членов, считается заключенным с момента оформления потребителем соответствующей заявки (акцепта оферты), в том числе посредством использования сети Интернет.

С момента акцепта оферты все существенные условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться продавцом (изготовителем, исполнителем) в ущерб правам и законным интересам потребителя.

17. В случае если предложение о заключении договора с потребителем, направленное в виде короткого текстового сообщения на мобильное устройство (далее - смс-сообщение), краткого «всплывающего» на экране мобильного устройства информационного уведомления (далее - push-уведомление), иного электронного сообщения, передаваемого по сети подвижной связи оператором связи, действующим в соответствии с законодательством государств-членов, которое адресовано одному или нескольким лицам, достаточно определено и выражает намерение лица, сделавшего данное предложение, считать себя заключившим договор с потребителем (адресатом, которым будет принято данное предложение), оно признается офертой.

Оферта, направленная в виде смс-сообщения, push-уведомления, иного электронного сообщения, должна содержать существенные условия договора с потребителем.

Ответ лица, которому адресована направленная в виде смс-сообщения, push-уведомления, иного электронного сообщения оферта, о ее принятии признается акцептом. Акцепт должен быть полным и безоговорочным.

Оставление оферты, направленной в виде смс-сообщения, push-уведомления, иного электронного сообщения, без ответа не может признаваться акцептом.

Совершение лицом, получившим направленную в виде смс-сообщения, push-уведомления, иного электронного сообщения оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом, если иное не предусмотрено законодательством государств-членов.

18. Дополнительные платные работы (услуги) без согласия потребителя не осуществляются (не оказываются). Оплата таких работ (услуг) потребителем не производится, а в случае, если они оплачены, уплаченные потребителем за такую работу (услугу) средства возвращаются продавцом по требованию потребителя.

19. Реализация товаров (работ, услуг) не может быть обусловлена обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) или обязательным оказанием услуг в связи с продажей товара, за исключением случаев, когда товар по техническим требованиям не может быть собран и (или) введен потребителем в эксплуатацию (установлен, подключен) без участия соответствующих специалистов.

20. Приобретенный товар надлежащего качества передается продавцом потребителю в таре и (или) упаковке (за исключением товара, который по своему характеру не требует упаковки) с документами на товар и принадлежностями к нему.

21. Товар, в отношении которого установлен срок годности, передается потребителю с таким расчетом, чтобы такой товар мог быть использован по назначению до истечения срока годности.

22. Приобретенный непродовольственный товар надлежащего качества может быть возвращен потребителем в течение 14 рабочих дней с даты его передачи (если более длительный срок возврата не установлен продавцом) или обменян на аналогичный товар других размера, формы, фасона, расцветки или комплектации (с учетом необходимого перерасчета разницы в цене).

Возврат или обмен товара по требованию потребителя осуществляется в случае, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих возврату или обмену, перечень которых устанавливается законодательством государств-членов.

23. Потребитель сообщает продавцу о своем намерении расторгнуть с ним договор до истечения периода для расторжения договора с потребителем, используя любой доступный способ (посредством телефонной и почтовой связи, электронной почты, адрес которой указан на сайте в сети Интернет), позволяющий обеспечить формальное подтверждение данного действия (распечатка копии электронной формы, почтовое уведомление и т.д.).

Продавец может предоставить потребителю возможность заполнить типовую форму обращения о расторжении договора с потребителем в электронном виде посредством использования сайта продавца в сети Интернет и получить от продавца подтверждение о получении им такого обращения.

24. В случае реализации товара (работы, услуги) ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребителю предоставляется право требовать от продавца по своему выбору:
а) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
б) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
в) соразмерного уменьшения цены товара (цены за выполненную работу, оказанную услугу);
г) безвозмездного устранения недостатков товара, безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества (повторного выполнения работы, оказания услуги);
д) возмещения понесенных покупателем или третьим лицом расходов на устранение недостатков товара (работы, услуги).

25. Сроки удовлетворения продавцом требований потребителя, предусмотренных пунктом 24 настоящего документа, а также ответственность за нарушение этих сроков определяются в соответствии с законодательством государств-членов, а при отсутствии соответствующих требований в законодательстве государств-членов - в разумный срок.

26. Товар ненадлежащего качества может быть возвращен продавцу (за его счет), при этом уплаченные за этот товар средства возвращаются потребителю.

При возврате потребителю уплаченных за товар средств сумма, на которую понизилась стоимость товара вследствие его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств, продавцом не удерживается.

При расторжении договора с потребителем по его требованию ему возвращаются уплаченные за товар (работу, услугу) средства, а также возмещается разница между ценой товара, установленной договором с потребителем, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а в случае, если требование добровольно не удовлетворено, - на момент вынесения судом соответствующего решения.

27. Продавцом возвращаются все полученные от потребителя средства, в том числе расходы на доставку (при наличии), не позднее 14 календарных дней с даты получения им обращения о намерении потребителя расторгнуть договор с потребителем в соответствии с пунктом 23 настоящего документа.

При расторжении договора с потребителем расчеты с потребителем осуществляются в том же порядке, в котором производилась оплата товара (работ, услуг), если иное не предусмотрено договором с потребителем.

Возвращение полученных от потребителя средств может быть задержано продавцом до момента получения товара (результатов работ, услуг) обратно или момента предоставления потребителем доказательств отправки товара продавцу - в зависимости от того, какое обстоятельство наступит ранее (за исключением случаев, когда продавец самостоятельно забирает товар).

28. Если иное не предусмотрено международными договорами и актами, составляющими право Союза, реализация товаров (работ, услуг) дистанционным способом может предусматривать обработку персональных данных потребителя, которая осуществляется в соответствии с законодательством государств-членов, с учетом следующего:
а) субъект персональных данных предоставил предварительное согласие на обработку своих персональных данных. Оператор персональных данных прекращает по требованию субъекта персональных данных обработку его персональных данных, если согласие на обработку персональных данных отсутствует или отозвано;
б) субъект персональных данных принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным;
в) меры по защите персональных данных от разглашения принимаются с момента, когда персональные данные были предоставлены субъектом персональных данных (потребителем) другому лицу (продавцу, изготовителю, исполнителю, оператору персональных данных);
г) обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
д) ответственность за раскрытие и (или) распространение персональных данных без согласия субъекта персональных данных возлагается на операторов персональных данных и иных лиц, получивших доступ к этим персональным данным;
е) последующая передача персональных данных, в том числе трансграничная передача персональных данных, осуществляется только при наличии соответствующего согласия субъекта персональных данных и в соответствии с законодательством государства-члена.

персональные данные

From:
http://www.sps-ib.ru/ - **Справочно-правовая система по информационной безопасности**

Permanent link:
http://www.sps-ib.ru/npa:eaehs27_21.11.2017

Last update: **2019/03/03 12:30**