



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 667

от 25 сентября 2015 г.

Кишинэу

**О проекте закона о правах потребителей
при заключении договоров**

Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Одобрить и представить Парламенту на рассмотрение проект закона о правах потребителей при заключении договоров.

Премьер-министр

ВАЛЕРИУ СТРЕЛЕЦ

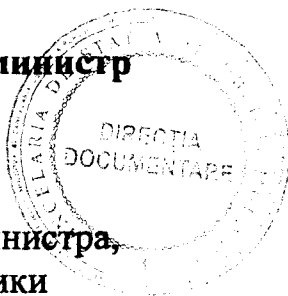
Контрасигнуют:

Зам. Премьер-министра,
министр экономики

Стефан Кристоф БРИД

Министр юстиции

Владимир Чеботарь



ПАРЛАМЕНТ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА**ЗАКОН****о правах потребителей при заключении
договоров**

Парламент принимает настоящий органический закон.

Настоящий закон создает правовую основу для применения положений Директивы 2011/83/ЕС Европейского парламента и Совета от 25 октября 2011 года о правах потребителей, вносящей поправки в Директиву Совета 93/13/ЕЭС и Директиву 1999/44/ЕС Европейского парламента и Совета и отменяющей Директиву Совета 85/577/ЕЭС и Директиву 97/7/ЕС Европейского парламента и Совета.

Глава I**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ****Статья 1. Цель закона**

Настоящий закон направлен на обеспечение высокого уровня защиты потребителей и надлежащее функционирование внутреннего рынка.

Статья 2. Область применения закона

(1) Настоящий закон применяется, в соответствии с условиями и в рамках установленных его положений, к любому договору, заключенному между коммерсантом и потребителем, в том числе к договорам на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, договорам на поставку природного газа, электроэнергии или договорам на подачу тепловой энергии, в той мере, в какой такие услуги предоставляются на договорной основе.

(2) Если какое-либо положение настоящего закона противоречит положению другого закона, регулирующего специфическую отрасль, положения последнего преобладают и применяются к данной отрасли.

(3) Настоящий закон не применяется к следующим типам договоров:

а) на предоставление социальных услуг, в том числе социального жилья, ухода за детьми и поддержки семей и лиц, постоянно или временно в ней нуждающихся, в том числе для длительного ухода;

б) предметом которых являются услуги, предоставляемые пациентам для оценки, поддержания или восстановления состояния здоровья, в том числе выписки, выдачи и реализации медикаментов и медицинских

аппаратов, независимо от того, осуществляются они посредством медицинских учреждений или нет;

с) предметом которых являются азартные игры, которые включают денежную ставку в азартных играх, в том числе лотереи, игры в казино и сделки типа пари;

d) относящиеся к финансовым услугам;

е) на создание, приобретение или передачу недвижимого имущества или прав на недвижимое имущество, за исключением договоров на услуги агентов по недвижимости и договоров, связанных с арендой помещений для нежилых целей;

f) предметом которых является строительство новых зданий, существенная перестройка существующих зданий или наем жилого помещения в целях проживания, кроме тех, которые связаны со строительством пристроек к зданиям и тех, которые касаются ремонта и реконструкции зданий;

g) на комплексы туристических услуг;

h) на регулярное размещение, долгосрочных туристских продуктов (продуктов длительного отдыха), посредничества туристского продукта и посредничества системы обмена, регламентируемые Гражданским кодексом;

i) которые, по закону или по просьбе сторон, должным образом заверены нотариусом или любым другим лицом, которое участвует в нотариальной деятельности, обязано в силу законодательства соблюдать независимость и беспристрастность и гарантировать посредством предоставления полной правовой информации, что заключение договора наступает только после внимательного анализа потребителем юридических аспектов и ознакомления с юридической областью его применения;

j) предметом которого является поставка продуктов питания, напитков или иных товаров для текущего потребления домашних хозяйств, которые часто и регулярно физически поставляются коммерсантом на дом к месту проживания или работы потребителя;

k) на транспортные услуги по пассажирским перевозкам, за исключением части (2) статьи 7, а также статей 18 и 21;

l) заключенным с помощью торговых автоматов или автоматизированных торговых помещений;

m) заключенным с операторами телекоммуникационной сети посредством общедоступных для использования платных таксофонных аппаратов или заключенным на пользование одним видом связи по телефону, Интернету или факсу, установленным потребителем.

(4) Этот закон не применяется к договорам, заключаемым вне служебных помещений, по которым плата потребителя не превышает эквивалент в молдавских леях 10 евро в Национальном банке Молдовы с соответствующего дня. Если потребитель заключает одновременно два или

более договоров со смежными объектами, при применении соответствующего порога принимается во внимание общая стоимость.

(5) Этот закон применяется без ущерба для общих правил, касающихся действительности, формы или эффекта договора, содержащихся в Гражданском кодексе и других законодательных актах, в той степени, в какой эти аспекты не охватываются этим законом.

(6) Настоящий закон не препятствует коммерсанту предоставление более благоприятных условий договора для потребителя.

(7) Настоящий закон не распространяется на передачу прав и обязанностей, принадлежащих потребителю в соответствии с договором с коммерсантом другому потребителю.

(8) В целях настоящего закона договоры о предоставлении публичных услуг водоснабжения и канализации, договоры на поставку природного газа и электроэнергии, если они не предназначены для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, договоры на подачу тепловой энергии и договоры на поставку цифрового содержимого, которое не поставляется на материальном носителе, не считаются договорами купли-продажи или договорами по предоставлению услуг.

(9) Этот закон не распространяется на цифровое содержимое, которое не поставляется на материальном носителе и предоставляется бесплатно за счет распространения информации в Интернете, без письменного заключения договора. Свободный доступ к веб-странице или возможность бесплатно скачать веб-страницу не считается договором, согласно настоящему закону.

(3) То, что договор может включать возможность заключать дополнительные договоры или бесплатный испытательный срок, не изменяет характер самого договора.

Статья 3. Основные понятия

(1) В целях настоящего закона используются понятия: «*коммерсант*», «*потребитель*» из Закона № 105- XV от 13 марта 2003 о защите прав потребителей; понятие «*электронные средства*» из Закона № 284-XV от 22 июля 2004 об электронной торговле.

(2) В целях настоящего закона определены следующие основные понятия:

дистанционный договор – договор, заключенный между коммерсантом и потребителем в рамках организованной схемы дистанционных продаж товаров или дистанционного оказания услуг без одновременного физического присутствия коммерсанта и потребителя, с исключительным использованием одного или нескольких дистанционных средств связи до и в момент заключения договора, включая любые заказы, рождающие обязательства для потребителя;

договор, заключаемый вне служебных помещений, – договор между коммерсантом и потребителем, который соответствует одному из следующих условий:

а) заключаемый при одновременном физическом присутствии коммерсанта и потребителя в месте, которое не является служебным помещением коммерсанта, независимо от того, был или не был запрошен визит потребителем;

б) для которого было сделано предложение потребителю, как и в обстоятельствах, указанных в пункте а), за исключением случая, когда коммерсант приходит на место, которое не является служебным помещением коммерсанта, исключительно для принятия мер или составления сметы без каких-либо обязательств со стороны потребителя, и договор заключается позже только в служебном помещении коммерсанта или посредством средств дистанционной связи на основе оценки коммерсанта, если у потребителя есть время, чтобы подумать о смете коммерсанта до заключения договора;

с) заключаемый в служебном помещении коммерсанта или посредством дистанционных средств связи сразу после того, как потребитель лично и индивидуально получает соответствующее предложение в месте, которое не является служебным помещением коммерсанта, при одновременном физическом присутствии коммерсанта и потребителя, за исключением простых распределений рекламных листовок вокруг служебного помещения коммерсанта;

д) заключенный во время экскурсии, организованной коммерсантом в целях продвижения и продажи товаров или услуг потребителю;

связанный договор – договор, посредством которого потребитель приобретает товары, работ, цифровое содержимое, услуги или другие выгоды, связанные с дистанционными договорами или с договором, заключаемым вне служебных помещений, где предоставляются такие льготы:

а) тем же коммерсантом; или

б) третьим лицом на основании соглашения между коммерсантом и третьим лицом.

цифровое содержимое – данные, которые воспроизведены и переданы в цифровом виде (компьютерные программы, приложения, игры, музыка, видеозаписи или тексты и т.д., независимо от того, поставляются ли они путем загрузки или непрерывным потоком с материального носителя или любым другим способом);

функциональность – способ, которым цифровое содержимое может использоваться, например, для отслеживания и/или персонализации потребительского поведения, язык, используемый в цифровом содержимом, язык, на котором представлены инструкции, включенные в цифровое содержимое (если отличается), метод предоставления цифрового

содержимого (онлайн, непрерывный поток, одна загрузка, доступ к загрузке в течение ограниченного времени), продолжительность вещания содержимого (аудио- или видеофайлов), тип файла и его размер (для загрузки файлов), отсутствие или наличие каких-либо технических ограничений, таких как защита управления цифровыми правами или регионального кодирования, необходимость подключения к Интернету и необходимые технические требования, необходимость для пользователей установления антивирусных программ, ограничения количества применений или периода, в течение которого товар может быть использован, ограничения на повторное использование содержимого, наличие или отсутствие обязательства со стороны коммерсанта или третьей стороны по содержанию или обновлению товара, любой доступ к функциональности, вызванный дополнительной покупкой;

коммерческая гарантия – любое обязательство коммерсанта или производителя (в дальнейшем – гаранта) перед потребителем наряду с его законными обязательствами предоставить гарантии соответствия, возместить уплаченную стоимость или заменить, произвести ремонт либо иное обслуживание товаров, если они не соответствуют спецификациям или любому иному требованию, не связанному с соответствием гарантийного сертификата или соответствующей рекламой, имеющейся в наличии на момент заключения договора или до его заключения;

взаимодействие – информация о среде аппаратного и стандартного программного обеспечения, совместимого с цифровым содержимым, например, операционная система, необходимая версия, некоторые особенности аппаратного обеспечения;

публичные торги – способ продаж, когда товары или услуги предлагаются коммерсантами потребителям, которые участвуют или имеют возможность лично участвовать в торгах путем прозрачной конкурсной процедуры торгов, проводимой организатором торгов, и при которой победитель торгов обязан приобрести товары или услуги;

товар – любое материальное движимое имущество, за исключением предметов, продажа которых необходима для соблюдения закона или иным образом обусловлена законодательством; вода, газ и электроэнергия считаются товарами в соответствии со значением, приведенным в данном законе, в тех случаях, когда они выставлены на продажу в ограниченном объеме или в установленном количестве;

товары, изготовленные в соответствии со спецификациями потребителя – любые товары, которые не заготовлены заранее, изготовлены на основании индивидуального выбора или требований потребителя;

служебное помещение – любое:

а) недвижимое помещение для розничных продаж, где коммерсант осуществляет свою деятельность на постоянной основе; или

б) движимое помещение для розничных продаж, где коммерсант обычно осуществляет свою деятельность, в том числе сезонную, и которое четко определено в качестве площади для продажи населению;

постоянный носитель – любое устройство (бумажный носитель, карта памяти USB, CD-ROM, DVD, жесткий диск персонального компьютера, флэш-карта, электронная почта, SMS, MMS, частный счет потребителя на веб-странице коммерсанта и т.п.), позволяющее потребителю или коммерсанту хранить персонально адресованную ему информацию в форме, допускающей последующее повторное использование этой информации в течение периода времени, соответствующего ее назначению, и которое также позволяет воспроизводить хранимую информацию в неизменном виде.

Глава II

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТНОШЕНИИ ДОГОВОРОВ, КРОМЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ДОГОВОРОВ И ДОГОВОРОВ, ЗАКЛЮЧАЕМЫХ ВНЕ СЛУЖЕБНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ

Статья 4. Требования к информации в отношении договоров, кроме дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений

(1) До того как договоры, кроме дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений, а также иные соответствующие предложения станут обязательными для потребителя, коммерсант обязан четко и понятно предоставить потребителю следующую информацию, если указанная информация не очевидна из контекста:

а) основные характеристики товаров или услуг, в соответствии с используемым средством связи и в соответствии с товарами или услугами;

б) сведения о коммерсанте, наименование, его имя и фамилия, географический адрес места нахождения, а также номер телефона;

с) общая стоимость товаров или услуг, включая налоги, или, если из-за характера товара или услуги цена не может быть определена заранее, способ определения цены, а также, если это применимо, все дополнительные сборы за перевозку и доставку и почтовые сборы или, в случае, если такие сборы не могут быть определены заранее, тот факт, что взимание таких сборов возможно;

д) если это применимо, механизм оплаты, доставки, исполнения, дата, до которой или период, в течение которого коммерсант обязуется доставить товары или оказать услугу, а также порядок работы с жалобами, включая стандартный срок доставки, указанный в статье 17;

е) наряду с уведомлением о наличии законодательных гарантий соответствия товаров, наличие послепродажного обслуживания и

коммерческих гарантий, если это применимо, а также условия присоединения к ним (в частности, географический адрес, по которому предоставляются послепродажные услуги, и кто несет транспортные расходы, если они применимы);

f) срок действия договора или, в случае если договор заключен на неопределенный срок либо его действие продляется автоматически, условия прекращения действия договора;

g) если это применимо, функциональные свойства цифрового содержимого, в том числе применимые меры технической защиты;

h) если это применимо, сведения об относительной совместимости цифрового содержимого с аппаратно-программной средой, которые известны продавцу или знания которых можно разумно ожидать от продавца.

(2) Положения части (1) настоящей статьи также применяются к договорам по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии в том случае, если они не предназначены для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, к договорам на подачу тепловой энергии или к договорам на поставку цифрового содержимого на нематериальном носителе.

(3) Положения части (1) настоящей статьи не применяются к договорам связанным с текущими нуждами, а также к договорам, которые исполняются в момент их заключения.

(4) Сведения, указанные в части (1) является неотъемлемой частью договора и не может быть изменены, если договаривающиеся стороны специально не договорятся об ином.

Глава III

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТНОШЕНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ДОГОВОРОВ И ДОГОВОРОВ, ЗАКЛЮЧАЕМЫХ ВНЕ СЛУЖЕБНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ, И ПРАВО ОТЗЫВА ДОГОВОРА

Статья 5. Требования к информации в отношении дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений

(1) До того как дистанционные договоры или договоры, заключаемые вне служебных помещений, а также иные соответствующие предложения станут обязательными для потребителя, коммерсант четко и понятно должен предоставлять потребителю следующую информацию:

а) основные характеристики товаров или услуг, в соответствии с используемым средством связи и в соответствии с товарами или услугами;

b) сведения о коммерсанте, фирменное наименование, соответственно его имя и фамилия;

c) географический адрес места нахождения коммерсанта, а также его номер телефона, факса и электронный адрес, при их наличии, чтобы потребитель мог незамедлительно связаться с коммерсантом и эффективно общаться с ним, и, если это применимо, географический адрес и сведения о коммерсанте, от имени которого ведется торговля;

d) в случае отличия от адреса, представленного в соответствии с пунктом c), географический адрес места ведения деятельности коммерсанта и, если это применимо, коммерсанта, от имени которого он действует, куда потребитель может направлять возможные жалобы;

e) общую стоимость товаров или услуг, включая налоги, или, в случае если из-за характера товаров или услуг цена не может быть определена заранее, способ определения цены, а также, если применимо, все дополнительные сборы за перевозку, доставку, почтовые сборы и иные расходы или, в случае если такие сборы не могут быть определены заранее, тот факт, что взимание таких сборов возможно. В случае договора, заключенного на неопределенный срок, или договора, предусматривающего абонентскую плату, общая стоимость должна включать общие затраты на расчетный период. В случае если в таких договорах устанавливается фиксированная цена, под общей стоимостью понимаются совокупные расходы за месяц. В случае если совокупные расходы не могут быть определены заранее, следует указать способ определения цены;

f) стоимость использования дистанционных средств связи для заключения договора в случае, если для исчисления стоимости не применяются базовые ставки;

g) способы оплаты, доставки, исполнения, срок, до которого или период, в течение которого коммерсант обязуется доставить товары или оказать услугу, а также, если это применимо, порядок рассмотрения жалоб коммерсантом;

h) при наличии права отзыва договора – условия, сроки и порядок реализации этого права в соответствии с частью (1) статьи 10, а также типовую форму расторжения договора, предусмотренную в приложении № 1;

i) если это применимо, тот факт, что расходы, связанные с возвратом товаров в случае отзыва договора, и в отношении дистанционных договоров расходы, связанные с возвратом товаров, которые в силу своего характера не могут быть отправлены почтой, возлагаются на потребителя;

j) в случае реализации потребителем своего права на отзыв договора после подачи запроса в соответствии с частью (3) статьи 6 или с частью (8) статьи 7, информацию, что потребитель обязан оплатить коммерсанту расходы, разумно понесенные, в соответствии с частью (4) статьи 13;

к) если право на отзыв договора не предусмотрено в соответствии со статьей 15, информацию о том, что потребитель не сможет воспользоваться данным правом или, если это применимо, обстоятельства, при которых потребитель теряет право на отзыв;

л) уведомление о существовании законодательного обязательства предоставления гарантии соответствия товаров;

м) если это применимо, информацию о наличии и условиях послепродажной поддержки клиентов, послепродажного обслуживания (в том числе географический адрес, по которому предоставляются услуга, и кто платит за транспортировку, если это применимо) и коммерческих гарантий;

н) информацию о наличии соответствующего кодекса поведения, как определено Законом № 105-XV от 13 марта 2003 о защите прав потребителей, а также о том, как можно получить его копию, если это применимо;

о) срок действия договора, если это применимо, или, в случае если договор заключен на неопределенный срок либо его действие продлевается автоматически, условия прекращения действия договора;

р) если это применимо, минимальный срок действия обязательств потребителя в соответствии с договором;

с) если это применимо, информацию о наличии и условиях залога (поручительство, в том числе блокирование сумм на карточном счете потребителя) или иных финансовых гарантий, которые потребитель должен предоставлять по требованию коммерсанта;

г) если это применимо, функциональные свойства цифрового содержимого, в том числе применимые меры технической защиты;

д) если это применимо, сведения об относительной совместимости цифрового содержимого с аппаратно-программной средой, которые известны коммерсанту, или знания, которых можно разумно ожидать от коммерсанта;

е) если это применимо, возможность применения внесудебного механизма рассмотрения и разрешения жалоб, который распространяется на коммерсанта.

(2) Часть (1) настоящей статьи также применяется к договорам на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, к договорам на подачу тепловой энергии или договорам на поставку цифрового содержимого на нематериальном носителе.

(3) Что касается публичного аукциона, информация, указанная в пунктах б), с) и д) части (1), может заменяться эквивалентными сведениями об организаторе торгов.

(4) Информация, указанная в пунктах h), i) и j) части (1) настоящей статьи, может быть предоставлена в форме типовых инструкций по отзыву договора, как указано в приложении № 1. Считается, что коммерсант выполнил обязательства по предоставлению информации, указанной в пунктах h), i) и j) части (1) настоящей статьи, если он направил должным образом заполненные типовые инструкции потребителю.

(5) Информация, указанная в части (1) настоящей статьи, является неотъемлемой частью дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, и может быть изменена только по прямо выраженному согласию сторон.

(6) При несоблюдении коммерсантом требований по предоставлению информации о дополнительных сборах или иных расходах, как предусмотрено пунктом e) части (1) настоящей статьи, или о расходах, связанных с возвратом товаров, как предусмотрено пунктом i) части (1) настоящей статьи, потребитель не несет такие расходы и не оплачивает такие сборы.

(7) Информация представляется на государственном языке, не исключая права коммерсанта предоставлять дополнительную информацию на других языках общения. По просьбе потребителя коммерсант может представить информацию на языке, отличном от государственного языка.

(8) Если положение, касающееся содержания и способа предоставления информации, предусмотренное Законом № 284-XV от 22 июля 2004 года об электронной торговле, противоречит положению настоящего закона, применяются положения настоящего закона.

(9) Бремя доказывания соблюдения требований к предоставлению информации в соответствии с настоящей главой возлагается на коммерсанта.

Статья 6. Формальные требования к договорам, заключаемым вне служебных помещений

(1) Что касается договоров, заключаемых вне служебных помещений, коммерсант предоставляет потребителю информацию, указанную в части (1) статьи 5, на бумаге или, по согласованию с потребителем, на ином долговременном носителе. Информация должна быть разборчивой, на ясном и понятном языке.

(2) Коммерсант предоставляет потребителю копию подписанного договора или подтверждение заключения договора на бумаге или, по согласованию с потребителем, на ином долговременном носителе, в том числе, если это применимо, подтверждение ранее определенно выраженного потребителем согласия в соответствии с пунктом m) части (1) статьи 15.

(3) В случае если потребитель желает, чтобы оказание услуг или предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки

природного газа и электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, либо подача тепловой энергии начались в течение периода, предусмотренного для отзыва договора, как указано в части (2) статьи 8, коммерсант должен запросить у потребителя соответствующее заявление в явно выраженной форме на долговременном носителе.

(4) Что касается договоров, заключаемых вне служебных помещений, по которым потребитель в явно выраженной форме запросил услуги коммерсанта в целях осуществления ремонта или технического обслуживания, договорные обязательства по которым незамедлительно исполняются коммерсантом и потребителем и оплата которых не превышает эквивалент в ляхх 200 евро по курсу Национального банка Молдовы на соответствующий день:

а) коммерсант обязан предоставить потребителю информацию, указанную в пунктах b) и c) части (1) статьи 5, о цене или о способе определения цены вместе с оценкой общей стоимости на бумаге или по согласованию с потребителем, на ином долговременном носителе. Коммерсант обязан предоставить информацию, указанную в пунктах a), h) и k) части (1) статьи 5, но вправе не предоставлять такую информацию на бумаге или на ином долговременном носителе при наличии прямого согласия потребителя;

(b) подтверждение договора, предусмотренное в части (2) настоящей статьи, должно содержать информацию, указанную в части (1) статьи 5.

Статья 7. Формальные требования к дистанционным договорам

(1) Что касается дистанционных договоров, коммерсант предоставляет информацию, указанную в части (1) статьи 5, или обеспечивает доступ потребителя к такой информации в соответствии с используемым дистанционным средством связи на простом и понятном языке. Если такая информация предоставляется на долговременном носителе, она должна быть написана разборчиво.

(2) В случае если дистанционный договор, заключаемый с помощью электронных средств связи, налагает на потребителя обязательство по оплате, коммерсант должен предоставить потребителю в соответствии с пунктами a), e), o) и p) части (1) статьи 5 ясное и заметное уведомление об информации непосредственно до того, как потребитель разместит свой заказ. В случае договоров, заключаемых через веб-страницы, соответствующая информация вывешивается в непосредственной близости от подтверждения, запрашиваемого для осуществления заказа. Коммерсант заверяется в том, что потребитель располагает возможностью установить, в какой момент он выполнит обязательство по оплате коммерсанту. С этой целью внимание потребителя обращают специфическим образом в недвусмысленной форме, что размещение заказа влечет за собой

обязательство произвести оплату коммерсанту. Если размещение заказа производится посредством нажатия кнопки активации или подобного индикатора, такая кнопка или индикатор должны быть разборчиво маркированы словами «заказ с обязательством оплаты», или «купить сейчас», или «оплатить сейчас», или «подтвердить покупку», или иными недвусмысленными формулировками, указывающими на то, что размещение заказа влечет за собой обязательство произвести оплату продавцу. При несоблюдении коммерсантом настоящей части потребитель считается не связанным договором или заказом.

(3) Веб-страницы, посредством которых осуществляется электронная торговля, указывают четко и разборчиво, по крайней мере в начале процесса оформления заказа, имеются ли какие-либо ограничения доставки и какие платежные средства принимаются.

(4) Если договор заключается с помощью дистанционных средств связи, отображение информации на которых возможно только в течение ограниченного времени или на ограниченном пространстве, коммерсант должен предоставить с помощью указанного средства связи до заключения договора, по крайней мере, преддоговорную информацию в соответствии с пунктами а), b), e), h) и o) части (1) статьи 5. Остальная информация, указанная в части (1) статьи 5, предоставляется потребителю надлежащим образом в соответствии с частью (1) настоящей статьи.

(5) Без ущерба действию части (4) настоящей статьи, в случае если коммерсант звонит потребителю в целях заключения дистанционного договора, в начале разговора с потребителем коммерсант обязан предоставить сведения о себе и, если это применимо, сведения о лице, от имени которого он совершает данный звонок, а также о коммерческой цели звонка.

(6) Если дистанционный договор заключается посредством звонка по телефону, инициированного коммерсантом, коммерсант должен подтвердить предложение потребителю, который становится связанным обязательством только в том случае, если он подписал предложение или направил свое письменное согласие. Предоставления такого подтверждения должно быть сделано на долговременном носителе информации.

(7) Коммерсант предоставляет потребителю подтверждение заключения договора на долговременном носителе информации в разумный срок после заключения дистанционного договора, но не позднее момента доставки товаров или до начала оказания услуги. Подтверждение должно содержать:

а) всю информацию, указанную в части (1) статьи 5, за исключением случаев, когда коммерсант уже предоставил эту информацию потребителю на долговременном носителе информации до заключения дистанционного договора; а также

b) если это применимо, подтверждение ранее выраженного потребителем согласия и признания в соответствии с пунктом m) части (1) статьи 15.

(8) В случае если потребитель желает, чтобы предоставление публичных услуг водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, или подача теплоэнергии начались в течение периода, предусмотренного для прекращения договора, предусмотренного в части (2) статьи 8, коммерсант должен потребовать, чтобы потребитель направил соответствующий экспресс-запрос.

(9) Настоящая статья действует без ущерба положениям о заключении электронных договоров и о размещении электронных заказов, установленных Законом № 284-XV от 22 июля 2004 года об электронной торговле.

(10) По договору подписки на предоставление цифрового содержимого, которое не доставляется на материальном носителе, каждая доставка индивидуального цифрового содержимого, осуществляемая за счет подписки, не считается новым договором, в соответствии с настоящим законом.

(11) Когда цифровое содержимое включает в себя дополнительные платные интегрируемые опции, коммерсант информирует потребителя перед покупкой цифрового содержимого, что такие дополнительные опции могут быть предложены, включая способы оплаты таких дополнительных покупок. В таких случаях коммерсант запрашивает, в соответствии со статьей 21, согласие потребителя в прямой форме на любую дополнительную оплату в дополнение к той, о которой ранее договорились и по которой оплачивается основное договорное обязательство коммерсанта. Предопределенные настройки за оплату не должны позволять дополнительные покупки без явно выраженного согласия потребителя. Если система требует времени, чтобы сохранить в срок действия подлинности в целях дополнительных комплексных покупок, коммерсант не добавляет автоматически предопределенные настройки, но требует со стороны потребителя в прямой форме согласия, касающегося применимого периода.

Статья 8 . Право отзыва

(1) Кроме случаев, когда применяются исключения, предусмотренные статьей 15, потребителю предоставляется период, равный 14 дням, для отзыва дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, без указания причин и без иных расходов, кроме расходов, указанных в части (2) статьи 12 и статье 13.

(2) Без ущерба действию статьи 9 период для отзыва договора, предусмотренный в части (1) настоящей статьи, истекает через 14 дней:

а) с момента заключения договора – в отношении договоров на оказание услуг;

б) в случае договоров купли-продажи – с момента, когда потребитель или третье лицо, указанное потребителем, за исключением перевозчика, вступает в физическое владение товаром, или получит контроль над товаром в соответствии с частью (1) статьи 19 или:

1) в случае если потребитель приобретает в одном заказе несколько товаров, которые должны быть доставлены по отдельности, с момента, когда потребитель или третье лицо, указанное потребителем, за исключением перевозчика, вступает в физическое владение последним товаром;

2) в случае если товар доставляется несколькими партиями или частями, с момента, когда потребитель или третье лицо, указанное потребителем, за исключением перевозчика, вступает в физическое владение последней партией или частью товара;

3) в случае регулярной доставки товаров в течение определенного периода времени, с момента, когда потребитель или третье лицо, указанное потребителем, за исключением перевозчика, вступает в физическое владение первым товаром;

4) в случае договоров на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, или договоров на подачу тепловой энергии или на поставку цифрового содержимого, которое не предоставляется на материальном носителе, с момента заключения договора.

(3) В случае договоров купли-продажи потребитель может осуществлять свое право отзыва и до обретения физического владения товарами.

(4) Настоящий закон не препятствует договаривающимся сторонам выполнять свои договорные обязательства в период отзыва.

(5) Если потребитель заключает дистанционный договор или договор, заключаемый вне коммерческих помещений для нескольких товаров, он имеет право отозвать договор только в случае полного объема для всех товаров, являющихся его предметом, если стороны не договорились об ином.

Статья 9 . Отсутствие информации о праве отзыва

(1) В случае если коммерсант не предоставил потребителю информацию о праве на отзыв договора, как предусмотрено пунктом h) части (1) статьи 5, период для отзыва договора истекает через 12 месяцев с момента истечения первоначального периода для отзыва договора, который определяется в соответствии с частью (2) статьи 8.

(2) В случае если коммерсант предоставил потребителю информацию, указанную в части (1) настоящей статьи, в течение 12 месяцев с даты, определенной в соответствии с частью (2) статьи 8, период для отзыва договора истекает через 14 дней с момента получения потребителем вышеупомянутой информации.

Статья 10. Осуществление права отзыва

(1) До истечения периода для отзыва договора потребитель должен проинформировать коммерсанта о своем желании отозвать договор. Для этой цели потребитель может либо:

а) использовать типовую форму отзыва договора, предусмотренную приложением № 1; или

б) сделать иное недвусмысленное заявление, свидетельствующее о его намерении отозвать договор.

(2) Считается, что потребитель осуществил свое право на отзыв договора в течение периода, установленного частью (2) статьи 8 и статьей 9, если уведомление об осуществлении права на отзыв договора направлено потребителем до истечения указанного периода.

(3) Коммерсант вправе в дополнение к части (1) настоящей статьи предоставить потребителю возможность в электронном виде заполнить и подать типовую форму отзыва договора, предусмотренную приложением № 1, или иное недвусмысленное заявление через сайт коммерсанта. В этих случаях коммерсант должен незамедлительно на долговременном носителе информации подтвердить получение типовой формы отзыва. Если в заявлении, размещенном на веб-сайте коммерсанта, запрашивается дополнительная информация от потребителя, дополнительные вопросы будут представлены отдельно, причем с возможностью передачи декларации и без предоставления ответов на такие вопросы.

(4) Бремя доказывания осуществления права на отзыв договора в соответствии с настоящей статьей возлагается на потребителя.

(5) Заявление, в котором потребитель информирует о своем решении отозвать договор, может явно ссылаться на отзыв, или использовать другие подобные недвусмысленные слова столько времени, сколько потребитель и соответствующий договор определены. Простой возврат товара или отказ принять доставку, или неполучение товара в почтовом отделении без недвусмысленного заявления на этот счет не считается действительным осуществлением права отзыва.

Статья 11. Последствия отзыва

С осуществлением права на отзыв договора прекращаются договорные обязательства сторон:

а) по исполнению дистанционных договоров или договоров, заключаемых вне служебных помещений; или

б) по заключению дистанционных договоров или договоров, заключаемых вне служебных помещений, в случае если соответствующее предложение было сделано потребителем.

Статья 12 Обязательства коммерсанта в случае отзыва договора

(1) Коммерсант обязан вернуть все полученные от потребителя платежи, в том числе, если это применимо, расходы на доставку, без необоснованного промедления, но в любом случае не позднее 14 дней с момента получения им уведомления о намерении потребителя расторгнуть договор в соответствии со статьей 10. Коммерсант обязан осуществить возврат платежей в соответствии с вышесказанным, используя те же платежные средства, которые использовал потребитель в первоначальной сделке, за исключением случаев, когда потребитель в явно выраженной форме соглашается принять иные платежные средства, а также при условии, что потребитель не понесет никаких затрат в результате такого возврата. Погашение обязательства не распространяется на банковские сборы, оплаченные потребителем для оплаты сумм коммерсанту, а также убытки, понесенные потребителем в связи с обменом полученных сумм на другую валюту, если банковский счет потребителя находится в другой валюте чем та, в котором был сделан первоначальный взнос и возврат.

(2) Несмотря на положения части (1) настоящей статьи коммерсант не обязан компенсировать дополнительные расходы, если потребитель в явно выраженной форме выбрал иной способ доставки вместо наименее дорогостоящего стандартного способа доставки, предложенного коммерсантом.

(3) За исключением случаев, когда коммерсант сам забирает товар, в случае договоров купли-продажи, коммерсант вправе задержать возмещение до тех пор, пока не получит товары, являвшиеся предметом продажи, обратно, или до тех пор, пока потребитель не представит доказательств отправки товаров обратно, в зависимости от того, что наступит раньше.

Статья 13 Обязательства потребителя в случае отзыва договора

(1) За исключением случаев, когда коммерсант сам забирает товар, потребитель обязан отправить товар обратно или передать товар коммерсанту либо уполномоченному им лицу без необоснованного промедления, но в любом случае не позднее 14 дней с момента направления коммерсанту уведомления о своем намерении отозвать договор в соответствии со статьей 10. Указанный срок считается соблюденным, если потребитель отправляет товары до истечения 14 дней.

(2) Потребитель несет только прямые расходы, связанные с возвратом товаров, за исключением случаев, когда коммерсант выразил согласие нести такие расходы, либо случаев, когда коммерсант не проинформировал потребителя о необходимости нести прямые расходы

потребителем. Прямые расходы по возврату продукции не включают административные расходы, расходы по обработке или хранению, понесенные коммерсантом в связи с возвратом товаров. В случае договоров, заключаемых вне служебных помещений, когда товары были доставлены на дом потребителю в момент заключения договора, коммерсант за свой счет забирает товар, если вследствие своего характера такой товар не может быть возвращен по почте.

(3) Потребитель несет ответственность только за уменьшение стоимости товаров в результате обращения с ними, иного, которое необходимо для установления природы, характеристик и функциональности товаров. Чтобы определить природу, характеристики и функциональность товаров, потребитель обязан обращаться с ними и проверять их с должной осторожностью, так же, как разрешалось бы в торговом помещении. Определение функциональности товара не означает, что товар свободен от любых материальных дефектов. Определение упаковки простым ее открытием не является основанием для возмещения убытков, если подобные товары выставлены в торговых помещениях без упаковки. Коммерсант имеет право уменьшить сумму возврата потребителю в соответствии с частью (1) статьи 12 для того, чтобы покрыть уменьшение стоимости товаров вследствие неправильного обращения с ними во время осуществления права отзыва, иного, чем то, которое необходимо для определения природы, характеристик и функциональности товаров. В любом случае потребитель не несет ответственность за уменьшение стоимости товаров, если продавец не уведомил потребителя о праве на отзыв договора в соответствии с пунктом h) части (1) статьи 5.

(4) Если коммерсант реализует свое право на отзыв договора после подачи заявления в соответствии с частью (3) статьи 6 или с частью (8) статьи 7, потребитель оплачивает коммерсанту сумму, пропорционально тому, что было исполнено до момента уведомления коммерсанта об осуществлении потребителем права на отзыв договора, по сравнению с полной стоимостью договора. Пропорциональная сумма, подлежащая уплате потребителем, исчисляется на основе общей цены, согласованной в договоре. Если потребитель доказывает, что общая цена чрезмерна, пропорциональная сумма исчисляется на основе рыночной цены того, что было исполнено коммерсантом. Рыночная стоимость определяется путем сравнения с ценой эквивалентной услуги, выполненной другими коммерсантами, на момент заключения договора.

(5) В случае договоров, имеющих своей целью как товары, так и услуги, нормы, установленные настоящим законом в отношении возвращения товаров, применяются к аспектам, связанным с товарами, а режим компенсации за услуги – к аспектам, связанным с услугами.

(6) Потребитель не несет издержки:

а) оказание услуг, предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, подачи тепловой энергии, в полном объеме или частично в течение периода, предусмотренного для отзыва договора, если:

1) коммерсант не предоставил информацию в соответствии с пунктами h) или (j) части (1) статьи 5; либо

2) потребитель в явно выраженной форме не запрашивал начала исполнения в течение периода, предусмотренного для отзыва договора, в соответствии с частью (3) статьи 6 или с частью (8) статьи 7;

б) за поставку в полном объеме или части цифрового содержимого на нематериальном носителе, если:

1) потребитель не дал прямо выраженного предварительного согласия на начало исполнения до истечения 14 дней, как указано в статье 8; или

2) потребитель не сознавал, что теряет право на отзыв договора при даче согласия;

3) коммерсант не предоставил подтверждение в соответствии с частью (2) статьи 6 или с частью (7) статьи 7.

(7) За исключением случаев, предусмотренных в части (2) статьи 12 и в настоящей статье, потребитель не несет ответственности вследствие осуществления права на отзыв договора.

Статья 14. Последствия использования права отзыва на дополнительные договоры

(1) Без ущерба действию статьи 19 Закона № 202 от 12 июля 2013 года о кредитных договорах с потребителями, если потребитель использует свое право на расторжение дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, в соответствии со статьями 8-13 настоящего закона, любые дополнительные договоры автоматически аннулируются без каких-либо расходов для потребителя, за исключением случаев, предусмотренных в части (2) статьи 12 и в статье 14 настоящего закона.

(2) Если потребитель информирует коммерсанта о своем решении отзыва дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, в соответствии со статьями 8-13, коммерсант обязан проинформировать в разумные сроки коммерсантов, с которыми потребитель заключил дополнительные договоры, об отмененном договоре.

Статья 15. Исключения в отношении права отзыва

(1) Право отзыва, установленное статьями 8-14, не предоставляется в отношении следующих дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений:

а) договоров на оказание услуг, после того, как услуги были полностью оказаны, если оказание услуги началось с предварительного согласия потребителя, выраженного в прямой форме, а также если потребитель осознавал, что потеряет право на отзыв договора при полном исполнении со стороны коммерсанта;

б) договоров на поставку товаров или оказание услуг, если цена на них зависит от колебаний на финансовом рынке, не контролируемых коммерсантом, которые могут иметь место в течение периода, предусмотренного для отзыва;

с) договоров на поставку товаров, изготовленных в соответствии со спецификациями потребителя, или явно индивидуализированных товаров;

д) договоров на поставку товаров, подверженных быстрой порче или утрате;

е) договоров на поставку товаров в герметичной упаковке, которые не подлежат возврату по причинам, связанным с охраной здоровья и гигиеной, и были распакованы потребителем после доставки;

ф) договоров на поставку товаров, которые после доставки ввиду своего характера неотделимо смешиваются с иными веществами;

г) договоров на поставку алкогольных напитков, цена на которые была согласована в момент заключения договора, которые могут быть доставлены только через 30 дней, и фактическая стоимость которых зависит от колебаний на рынке, не контролируемых коммерсантом;

h) договоров, в соответствии с которыми потребитель требует посещения коммерсанта с целью проведения срочного ремонта или технического обслуживания. Если в ходе такого посещения коммерсант оказывает услуги в дополнение к услугам, требующимся потребителю, или предоставляет иные товары кроме запасных частей, необходимых для проведения ремонта или технического обслуживания, право на отзыв договора применяется к указанным дополнительным услугам или товарам;

i) договоров на поставку запечатанных аудио- или видеозаписей или запечатанного программного обеспечения, которые были распечатаны после доставки;

j) договоров на поставку газет, журналов или иных периодических изданий, кроме договоров на подписку на такие издания;

к) договоров, заключенных по результатам публичного аукциона;

l) договоров на предоставление жилого помещения не для целей проживания, на транспортировку грузов, в том числе аренды транспортных единиц для перевозки товаров в определенный день, проката автомобилей для перевозки пассажиров, имеющих не более восьми мест, помимо

сиденья водителя, обеспечение питанием или на оказание услуг, связанных с организацией досуга, если договор предусматривает конкретную дату или период исполнения;

т) договоров на поставку цифрового содержимого на нематериальном носителе, если исполнение договора началось с прямо выраженного предварительного согласия потребителя, а также при осознании потребителем того, что он теряет право на отзыв договора при даче согласия.

(2) Исключение, предусмотренное в пункте а) части (1) настоящей статьи не применяется, если коммерсант не получил выраженного в прямой форме согласия потребителя, однако сделал вывод о наличии такого согласия на основе опции «по умолчанию», от которой потребитель должен отказаться, чтобы избежать выполнения услуг до истечения срока отзыва, или выполнить положения об этом в стандартных условиях договора.

Глава IV ДРУГИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 16. Сфера применения

(1) Статьи 17 и 19 настоящего закона применяются к договорам купли-продажи. Эти статьи не применяются к договорам на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, к договорам на подачу тепловой энергии или на поставку цифрового содержимого на нематериальном носителе.

(2) Статьи 18, 20 и 21 настоящего закона применяются к договорам купли-продажи и договорам по представлению услуг, договорам на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии и к договорам на подачу тепловой энергии или на поставку цифрового содержимого.

Статья 17. Доставка

(1) Если стороны не договорились об ином относительно срока доставки, коммерсант доставляет товар посредством передачи физического владения или контроля над товарами потребителю без необоснованного промедления, но не позднее 30 дней с момента заключения договора.

(2) Если коммерсант нарушает обязательство по доставке товаров в срок, согласованный с потребителем, или в срок, указанный в части (1) настоящей статьи, потребителю следует обратиться к коммерсанту с требованием осуществить доставку в дополнительный срок 15 дней, с учетом обстоятельств. Потребитель получает право расторгнуть обратной силой договор или, в соответствующих случаях, расторгнуть договор, если коммерсант не доставил товар в указанный дополнительный срок.

(3) Положения части (2) настоящей статьи не применяется к договорам купли-продажи, когда коммерсант, по сомнительному утверждению, отказался доставлять товар, когда доставка в согласованный срок имеет значение с учетом всех обстоятельств, сопровождавших заключение договора, либо когда потребитель информирует коммерсанта до заключения договора о важности доставки в точный срок или не позже установленного срока. В таких случаях, если коммерсант нарушает обязательство по доставке товаров в точный срок, согласованный с потребителем, или в срок, указанный в части (1) настоящей статьи, потребитель вправе незамедлительно расторгнуть обратной силой договор или, в соответствующих случаях, расторгнуть.

(4) По расторжении договора или, в соответствующих случаях расторжении договора обратной силой, коммерсант обязан незамедлительно возместить без необоснованного промедления, во всяком случае в течение не более 7 дней после расторжения договора или, в соответствующих случаях расторжения договора обратной силой, все денежные суммы, выплаченные по соответствующему договору.

(5) В дополнение к расторжению договора или, в соответствующих случаях расторжении договора обратной силой в соответствии с частью (2) настоящей статьи потребитель вправе прибегнуть к иным средствам защиты, предусмотренным законодательством.

Статья 18. Сборы за использование платежных средств

(1) Запрещается коммерсантам устанавливать для потребителей сборы за использование определенных платежных средств, превышающие понесенные коммерсантом расходы на использование таких средств. Скидки для потребителей на использование некоторых определенных платежных средств не рассматриваются как сборы за использование всех других доступных платежных средств, если они основаны на законных интересах коммерсанта поощрять использование определенных платежных средств, которые более эффективны для его деятельности, но не для покрытия затрат на использование других платежных средств.

(2) Положения части (1) не запрещают коммерсантам устанавливать различные цены для такого же товара или услуги, когда они продаются по различным каналам сбыта.

Статья 19. Переход рисков

(1) По договорам, в соответствии с которыми продавец отправляет товары потребителю, риск утраты или повреждения товаров переходит к потребителю, когда потребитель или указанное им третье лицо, за исключением перевозчика, вступает в физическое владение товарами. Считается, что потребитель вступил в физическое владение товарами, когда он или третья сторона, указанная им, кроме перевозчика, их получил. Считается, что потребитель приобретает контроль над товарами, если он

или третья сторона, указанная им, кроме перевозчика, имеет доступ к товарам, чтобы использовать их как владелец или имеет возможность перепродать товар.

(2) Однако риск переходит к потребителю после передачи товаров перевозчику, если перевозчик был уполномочен потребителем на доставку товаров и выбор перевозчика не был предложен коммерсантом, без ущерба правам потребителя в отношении перевозчика.

(3) В случае возврата товаров в соответствии с частью (2) статьи 13, риск потери или повреждения товаров переходит к коммерсанту с момента, когда он или третье лицо, уполномоченное им, кроме перевозчика, вступает в физическое владение товарами.

Статья 20. Сообщения по телефону

(1) В случае, если коммерсант обеспечивает функционирование телефонной линии для поддержания с ним телефонной связи по вопросам относительно заключенных договоров, потребитель, связываясь с коммерсантом по телефону, оплачивает звонок в сумме, не превышающей основной тариф.

Коммерсант не вправе использовать для этой цели телефонные номера для услуг со специальным тарифом (Premium rate).

(2) Первая часть настоящей статьи действует без ущерба праву поставщиков телекоммуникационных услуг взимать плату за такие звонки.

Статья 21. Дополнительные платежи

(1) До того как договор или предложение станет обязательным для потребителя, коммерсант должен получить выраженное в прямой форме согласие потребителя на дополнительные платежи помимо согласованного ранее вознаграждения за выполнение коммерсантом основных договорных обязательств.

(2) Если коммерсант не получил выраженного в прямой форме согласия потребителя, однако сделал вывод о наличии такого согласия на основе опции «по умолчанию», от которой потребитель должен отказаться, чтобы избежать дополнительных платежей, или принять общие условия, потребитель имеет право на компенсацию такого платежа.

Глава V

МЕРЫ ПО ВВЕДЕНИЮ В ДЕЙСТВИЕ

Статья 22. Орган надзора за соблюдением законодательства в области прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключенных вне торговых помещений

(1) Органом надзора за соблюдением законодательства в области прав потребителей при заключении дистанционных договоров и

договоров, заключенных вне торговых помещений, является Агентство по защите прав потребителей.

(2) Для того, чтобы остановить нарушения положений этого закона, потребители или их законные представители и общественные объединения потребителей, которые, согласно закону, заинтересованы в защите прав потребителей, могут:

а) предпринимать правовые действия в отношении коммерсантов, которые допустили нарушения настоящего закона; или

б) осведомлять Агентство по защите прав потребителей для того, чтобы оно предприняло правовые действия в отношении коммерсантов за нарушение настоящего закона.

(3) Государственные органы, компетентные в защите прав потребителей, и конкурирующие коммерсанты могут требовать вмешательства Агентства по защите прав потребителей в связи с нарушением положений настоящего закона для того, чтобы оно инициировало правовые действия в отношении коммерсантов, нарушающих настоящий закон.

Статья 23. Требования по введению в действие настоящего закона

(1) Если иное не предусмотрено законом, потребители не могут отказаться от прав, которыми их наделяет настоящий закон. Любое договорное условие, которое ограничивает или отменяет, прямо или косвенно, права, предусмотренные настоящим законом, не является обязательным для потребителя.

(2) Агентство по защите прав потребителей примет необходимые меры по информированию потребителей и коммерсантов о положениях настоящего закона и, в случае необходимости, по поощрению коммерсантов и лиц, ответственных за кодекс поведения, как определено в соответствии с Законом 105-XV от 13 марта 2003 года о защите прав потребителей, за информирование потребителей о своем кодексе поведения.

Статья 24. Торговля в расчете на инертность

Потребитель освобождается от обязательства по оплате за не запрашиваемые им доставку товаров, предоставление водоснабжения и канализации, поставки природного газа, электроэнергии, подачу тепловой энергии или поставку цифрового содержимого, или за незапрашиваемое оказание услуг, которые запрещены статьей 13 Закона № 105- XV от 13 марта 2003 о защите прав потребителей, которая устанавливает правила по борьбе с недобросовестными коммерческими практиками по отношению к потребителям. В таких случаях отсутствие ответа потребителя на такие нежелательные доставки товаров или оказание услуги не является согласием.

Статья 25. Ответственность за нарушение положений настоящего закона

Нарушение положений настоящего закона влечет ответственность согласно гражданскому законодательству и законодательству о правонарушениях.

Глава VI ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 26.

(1) Все сроки, указанные в настоящем законе, выражены в календарных днях.

(2) Если срок, выраженный в днях, рассчитывается с момента, когда произошло событие или было осуществлено действие, то день, в течение которого произошло событие или осуществлено такое действие, не включается в рассматриваемый период.

(3) Если последний день срока, выраженный иначе, чем в часах, является нерабочим праздничным днем или нерабочим днем, период заканчивается по истечении последнего часа следующего рабочего дня.

Статья 27.

Настоящий закон вступает в силу по истечении шести месяцев со дня опубликования.

Статья 28.

(1) Правительству в шестимесячный срок со дня опубликования настоящего закона:

- а) представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с настоящим законом;
- б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

Председатель Парламента

Типовая форма отзыва договора
(заполнить и вернуть данную форму только в случае отзыва договора)

1. Кому	[продавец вставляет свое наименование, географический адрес, а также при наличии – номер факса и адрес электронной почты]
2. Я/Мы* настоящим уведомляю(-ем), что я/мы* расторгаю(-ем) договор на продажу следующих товаров*/ на оказание следующих услуг*	
3. Заказанных [дата]*/ полученных [дата] (*)	
4. Имя (имена) потребителя(-ей)	
5. Адрес (адреса) потребителя(-ей)	
6. Подпись (подписи) потребителя(-ей) (только если данная форма представляется на бумажном носителе)	
7. Дата	
(*) Зачеркнуть ненужное, в зависимости от случая	

Инструкции по осуществлению права отзыва
Типовая инструкция по осуществлению отзыва договора

1. Право отзыва

У Вас есть право отозвать настоящий договор в течение 14 дней без объяснения причин.

Период, предусмотренный для отзыва договора, истекает через 14 дней с даты – [смотрите пункт 1 Инструкции по заполнению].

Для осуществления права на отзыв договора необходимо уведомить нас (смотрите пункт 2 Инструкции по заполнению) о Вашем намерении отозвать настоящий договор недвусмысленным образом (например, отправив письмо по почте, факсу или по электронной почте). Можно использовать прилагаемую типовую форму для отзыва договора, однако это необязательно [смотрите пункт 3 Инструкции по заполнению].

Для того чтобы срок, предусмотренный для отзыва договора, считался соблюденным, достаточно отправить нам Ваше заявление об осуществлении своего права на отзыв договора до истечения соответствующего периода.

2. Последствия отзыва

При отзыве настоящего договора мы возмещаем все полученные платежи, в том числе стоимость доставки (за исключением дополнительных расходов, связанных с Вашим выбором иного способа доставки вместо наименее дорогостоящего стандартного способа доставки, который мы предлагали), без необоснованного промедления, но в любом случае не позднее 14 дней с даты получения нами уведомления о Вашем намерении отозвать договор. Указанное возмещение осуществляется с использованием тех же платежных средств, которые Вы использовали в первоначальной сделке, за исключением случаев, когда Вы в явно выраженной форме соглашаетесь принять иные платежные средства; в любом случае Вы не несете никаких затрат вследствие такого возмещения [смотрите пункт 4 Инструкции по заполнению].

[Смотрите пункт 5 Инструкции по заполнению].

[Смотрите пункт 6 Инструкции по заполнению].

3. Инструкция по заполнению:

1. Вставьте один из нижеперечисленных текстов в кавычках:

а) в отношении договоров на оказание услуг или договоров предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в

ограниченном объеме или в установленном количестве, договора на подачу тепловой энергии или поставку цифрового содержимого на нематериальном носителе: «заклучения договора»;

б) в отношении договоров купли-продажи: «когда Вы или третье лицо, указанное Вами, за исключением перевозчика, вступаете в физическое владение товарами или приобретаете контроль над товарами»;

с) в отношении договора, относящегося к нескольким товарам, которые потребитель приобретает в одном заказе и которые должны быть доставлены по отдельности: «когда Вы или третье лицо, указанное Вами, за исключением перевозчика, вступаете в физическое владение последним товаром»;

д) в отношении договора, относящегося к доставке товаров несколькими партиями или частями: «когда Вы или третье лицо, указанное Вами, за исключением перевозчика, вступаете в физическое владение последней партией или частью товара»;

е) в отношении договора, относящегося к регулярной доставке товаров в течение определенного периода времени: «когда Вы или третье лицо, указанное Вами, за исключением перевозчика, вступаете в физическое владение первым товаром».

2. Вставьте наименование, географический адрес, а также при наличии – номер телефона, факса и адрес электронной почты.

3. Если потребителю предоставлена возможность в электронном виде заполнить и подать информацию о расторжении договора через ваш сайт, вставьте следующий текст: «Вы также можете в электронном виде заполнить и подать типовую форму о расторжении договора или иное недвусмысленное заявление через наш сайт [вставьте адрес в сети Интернет]. В этом случае мы незамедлительно пришлем подтверждение получения такой формы или заявления на долговременном носителе (например, электронным письмом)».

4. В отношении договоров на продажу, если вы не забираете товары самостоятельно в случае отзыва договора, вставьте следующий текст: «Мы вправе удержать возмещение до тех пор, пока не получим товары обратно, или до тех пор, пока Вы не представите доказательства отправки товаров обратно, в зависимости от того, что наступит раньше».

5. Если потребитель получил товары в соответствии с договором:

а) вставьте:

- «Мы заберем товары»; или

- «Вы должны отправить товары обратно либо передать их нам или [вставьте наименование и географический адрес, если это применимо, лица, уполномоченного Вами на получение товаров] без необоснованного промедления, но в любом случае не позднее 14 дней со дня сообщения нам о Вашем намерении отозвать настоящий договор. Срок считается

соблюденым, если Вы отправляете товары обратно до истечения соответствующего периода».

б) вставьте:

«Мы несем расходы, связанные с возвратом товаров»;

«Вы несете прямые расходы, связанные с возвратом товаров»;

Если в отношении дистанционных договоров вы не несете расходов, связанных с возвратом товаров, и товары в силу своего характера не могут быть отправлены почтой: «Вы несете прямые расходы, связанные с возвратом товаров в размере ...леев [вставьте сумму]». Либо, в случае если стоимость возврата товаров объективно не может быть разумно рассчитана заранее: «Вы несете прямые расходы, связанные с возвратом товаров. Максимальная стоимость возврата товаров приблизительно равна __леям [вставьте сумму]».

Если в отношении договоров, заключаемых вне служебных помещений, товары в силу своего характера не могут быть отправлены почтой и были доставлены на дом потребителю в момент заключения договора: «Мы заберем товары за свой счет».

с) вставьте «Вы несете ответственность за любое уменьшение стоимости товаров в результате обращения с ними, за исключением использования товаров в целях установления их характера, свойств и функциональности».

6. Что касается договоров на оказание услуг или договоров на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа или электроэнергии, не предназначенных для продажи в ограниченном объеме или в установленном количестве, или договоров на подачу тепловой энергии, вставьте следующий текст: «Если Вы желаете, чтобы оказание услуг или предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, на поставку природного газа/электроэнергии и тепловой энергии [удалить ненужные указания] начались в течение периода, предусмотренного для отзыва договора, Вы оплачиваете сумму, пропорциональную тому, что было исполнено до момента уведомления нас об отзыве настоящего договора, по сравнению с полной стоимостью договора».

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту закона о защите прав потребителей при заключении договоров

1. Основание для разработки

Разработка проекта Закона выполнена с целью выполнения мер, предусмотренных в Соглашении об ассоциации Республика Молдова – Европейский Союз, Приложение III, Глава 5, Право IV, Защита прав потребителя, посредством которого Республика Молдова приняло на себя обязательства постепенно гармонизировать своего законодательства в пределах установленных сроков, и реализации пкт. 2.1, действия 2.1.2 Плана действий на первый период (2013-2016 гг) по внедрению Стратегии в области защиты прав потребителей на 2013-2020 гг., утвержденным Постановлением Правительства №. 560 от 24.07.2013.

2. Цель разработки

Развитие правовой базы, основанной на четко определенных правовых понятиях, регулирующих права потребителей при заключении договоров и некоторые аспекты отношений между торговцами и потребителями в национальном законодательстве.

3. Общая Информация

Законопроект включает в себя правила по заключению дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений и переносит Директиву 2011/83/ЕС Европейского парламента и Совета от 25 октября 2011 года о правах потребителей.

Проект регулирует требования к информации, которая должна предоставляться потребителям на преддоговорном этапе, как в отношении договоров заключаемых вне коммерческих помещений и дистанционных договоров, а также в отношении других договоров, чем те, которые упомянуты.

Для дистанционных договоров и для договоров заключаемых вне коммерческих помещений, проект предусматривает требования к информации о договоре которое коммерсанты должны предоставлять потребителям, формальные требования которые должны удовлетворять эти договоры, и право отзыва. Также, регулируются аспекты доставки, стоимость использования средств платежа, передача риска, сообщения по телефону, дополнительные платежи и торговля в расчете на инертность.

Среди новинок, принесенных законопроектном упоминанием, такие как:

- а) введение единого срока отзыва из договора - 14 дней;
- б) введение стандартную форму отзыва, который упростит процедуру отзыва;
- с) гармонизации правил о том, когда поставка должна быть. Таким образом, если стороны не договорились о конкретной дате доставки, коммерсант должен доставить товар как можно быстрее, но в любом случае не позднее, чем за 30 дней с даты заключения договора;

д) коммерсантам запрещено получать сборы от потребителей, которые превышают стоимость, несут коммерсанта за использование определенных платежных средств;

е) в случае торговли в расчете на инертность, потребитель должен быть освобожден от уплаты в отношении нежелательных товаров или услуг.

4. Суть проекта

Законопроект включает в себя следующее:

Глава I "Общие положения" выставляет требования о сфере применения закона, термины и определений.

Глава II «Требования к информации для потребителей в отношении договоров, за исключением дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений, включает информационные требования для потребителей, предоставленных коммерсантом, в преддоговорной фазе в отношении договоров, кроме дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений.

Глава III "Требования к информации для потребителей в отношении дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений и права отзыва» содержит требования к информации, для потребителей, что на предварительном этапе заключения такого соглашения, потребитель должен получить соответствующую информацию, что позволит им адекватно оценить предлагаемую услугу, и чтобы сделать осознанный о стоимости предоставляемых услуг и доступности использования различных средств информирования. На этом этапе коммерсант имеет обязательство, по предоставлению потребителю ясной, четкой и точной информации в отношении предмета дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений, порядок доступа и условий безопасности, условий связи, право отзыва, возмещение убытков и т.д.

“Право отзыва” - положение, которое гарантирует, что потребитель имеет период 14 дней, на отзыв дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, без объяснения причин и без каких другие расходы.

Глава IV "Другие потребительские права" относится к требованиям по доставки товаров, сборов за пользование средствами платежа, дополнительные выплаты.

Глава V “Меры по введению в действие” предусматривает, что органом надзора за соблюдением законодательства в области прав потребителей и ответственным за реализацию мер, предусмотренных в проекте закона, является Агентство по защите прав потребителей.

5. Институциональные и организационные мероприятия предусмотренные в разработанном документе

Законопроект не предусматривает создание нового органа или новых учреждений, для реализации положений.

Организационные меры будут необходимы на стадии реализации закона, а именно информация и обучения поставщиков и / или коммерсантов о правах потребителей.

6. Консультация законопроекта

Законопроект был консультирован и одобрен министерствами и заинтересованными ведомствами. Полученные предложения и возражения были рассмотрены и включены в проект.

Законопроект был консультирован с предпринимательскую среду, потребительскими общественными объединениями, органами власти и учреждениями. Таким образом, 30 октября 2014 законопроект был представлен на публичных дебатах, в заседании приняли участие представители организаций, которые представили свои предложения и возражения к проекту.

Предварительный анализ регуляторного влияния на деловой активности, а также проект закона были рассмотрены и получили положительное заключение рабочей группы по регулированию предпринимательской деятельности (протокол № 11 от 16.04.2014 и № 3 от 02.11.2015).

В свете выше сказано, мы считаем целесообразным и необходимым принятие данного законопроекта.