



## ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА

# ЗАКОН

## О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Принят Постановлением Народного Совета 5 июня 2015 года

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и производителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их производителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

### Глава 1. Общие положения

#### Статья 1. Определение терминов

В настоящем Законе нижеприведенные термины употребляются в следующем значении:

1) безопасность продукции – отсутствие какого-либо риска для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, изготовления и утилизации продукции;

2) введение продукции в оборот – действия субъекта хозяйствования, направленные на изготовление или ввоз на таможенную территорию Донецкой Народной Республики продукции с дальнейшей самостоятельной или опосредствованной реализацией на территории Донецкой Народной Республики;

3) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе, услуге) недостатка производитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченное физическое лицо – предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики;

4) договор – устная или письменная сделка между потребителем и продавцом (исполнителем) о качестве, сроках, цене и других условиях, по которым реализуется продукция. Подтверждение совершения устной сделки оформляется квитанцией, товарным или кассовым чеком, билетом, талоном или другими документами (далее – расчетный документ);

5) договор, заключенный на расстоянии, – договор, заключенный продавцом (исполнителем) с потребителем при помощи средств дистанционной связи;

6) импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или физическое лицо – предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Донецкой Народной Республики;

7) исполнитель – организация независимо от организационно-правовой формы, а также физическое лицо – предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

8) надлежащее качество продукции – общепризнанное свойство продукции, способное удовлетворить предполагаемые потребности и отвечающее требованиям, установленным для этой категории продукции в нормативных правовых актах Донецкой Народной Республики и нормативных документах, и условиям договора с потребителем;

9) недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

10) нечестная предпринимательская практика – какая-либо предпринимательская деятельность или бездеятельность, которая противоречит правилам, торговым и другим честным обычаям и влияет или может повлиять на экономическое поведение потребителя относительно продукции;

11) потребитель – физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать товар (работу, услугу) для личных потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью;

12) потребительский кредит – средства, предоставляемые кредитодателем (банком или другим финансовым учреждением) потребителю для заказа товара (работ, услуг);

13) продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также физическое лицо – предприниматель, реализующие товары (работы, услуги) потребителям по договору купли-продажи или по договору на оказание работ (услуг);

14) продукция – какие-либо товары (работы, услуги), которые изготавливаются, выполняются или предоставляются для удовлетворения общественных и (или) личных потребностей потребителя по договору купли-продажи или по договору на оказание работ (услуг);

15) производитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также физическое лицо – предприниматель, которые производят товар (выполняет работы, предоставляет услуги) или заявляют о себе как о производителе товара или об изготовлении такого товара на заказ, размещая на товаре и (или) на упаковке или сопроводительных документах, которые вместе с товаром передаются потребителю, свое наименование (имя), торговую марку или другой элемент, который идентифицирует такого субъекта, или импортирует товар;

16) работа – деятельность исполнителя, результатом которой является изготовление товара или изменение его свойств по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

17) средства дистанционной связи – телекоммуникационные сети, почтовая связь, телевидение, информационные сети, в частности Интернет, которые могут использоваться для заключения договоров на расстоянии;

18) срок годности – срок, определенный нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, нормативными документами, условиями договора, в течение которого в случае соблюдения соответствующих условий хранения и (или) эксплуатации или потребления продукции ее качественные показатели и показатели безопасности должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики, нормативных документов и условиям договора;

19) срок службы – календарный срок использования продукции по назначению, начиная от введения в обращение или после ремонта, в течение которого производитель (исполнитель) гарантирует его безопасность и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;

20) существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, устранение которого требует затрат, превышающих 30 процентов стоимости товара (работы, услуги), или затрат времени, не устраивающих потребителя, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

21) услуга – деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю определенного договором материального или нематериального блага, которая осуществляется по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

22) фальсифицированная продукция – продукция, изготовленная с нарушением технологии или неправомерным использованием знака для товаров и услуг, или копированием формы, упаковки, внешнего оформления, а так же неправомерным воспроизведением товара другого лица;

23) электронное сообщение – информация, предоставленная потребителю через телекоммуникационные сети, которая может быть каким-либо способом воспроизведена или сохранена потребителем в электронном виде;

24) уполномоченная изготовителем организация или уполномоченное изготовителем (продавцом) физическое лицо – предприниматель (далее –

уполномоченная организация или уполномоченное физическое лицо – предприниматель) – организация либо физическое лицо – предприниматель, зарегистрированные на территории Донецкой Народной Республики, в том числе созданные иностранным изготовителем (продавцом), действующие на основании договора с изготовителем и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

25) торговое помещение – имущественный комплекс, который занимает отдельное сооружение (помещение) или который размещен в специально предназначенном и оборудованном для торговли сооружении, где субъект хозяйствования осуществляет деятельность по реализации товара.

## **Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона, гражданского законодательства Донецкой Народной Республики и других нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики.

## **Статья 3. Международные договоры**

Если международным договором Донецкой Народной Республики установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

## **Глава 2. Права потребителей и их защита**

### **Статья 4. Права потребителей**

1. Потребители во время приобретения, заказа или использования продукции, реализуемой на территории Донецкой Народной Республики, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на:

- 1) защиту своих прав государством;
- 2) надлежащее качество продукции и обслуживания;
- 3) безопасность продукции;

4) необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о продукции, ее количестве, качестве, ассортименте, а также о ее производителе (исполнителе, продавце);

5) возмещение морального и материального вреда (ущерба), причиненного вследствие недостатков продукции (дефекта), согласно законодательству Донецкой Народной Республики;

6) обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав;

7) объединение в общественные организации потребителей (объединения потребителей);

8) обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

2 Потребители также имеют другие права, установленные законодательством Донецкой Народной Республики о защите прав потребителей.

## **Статья 5. Защита прав потребителей**

1. Государство обеспечивает потребителям защиту их прав, предоставляет возможность свободного выбора продукции, приобретения знаний и квалификации, необходимых для принятия самостоятельных решений во время приобретения и использования продукции в соответствии с их потребностями, и гарантирует приобретение или получение продукции другими законными способами в объеме, который обеспечивает уровень потребления, достаточный для поддержания здоровья и жизнедеятельности.

2. Государство создает условия для получения потребителями нужных знаний по вопросам реализации их прав.

3. Защиту прав потребителей осуществляет республиканский орган исполнительной власти, обеспечивающий формирование и реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей, специально уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей и его территориальные органы, местные государственные администрации, органы,

осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, другие государственные органы, органы местного самоуправления согласно законодательству Донецкой Народной Республики, а также суды.

#### **Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции**

1. Продавец (производитель, исполнитель) обязан передать потребителю продукцию надлежащего качества, а также предоставить информацию об этой продукции.

2. Продавец (производитель, исполнитель) по требованию потребителя обязан предоставить ему документы, подтверждающие надлежащее качество продукции.

3. Требования к продукции относительно ее безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды устанавливаются нормативными документами.

Относительно отдельных групп продукции указанные требования устанавливаются законами и другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

На товары, ввозимые на территорию Донецкой Народной Республики, должен быть предусмотренный законодательством Донецкой Народной Республики документ, подтверждающий их надлежащее качество.

4. Запрещается введение в оборот фальсифицированной продукции.

5. Производитель (исполнитель) обязан обеспечить использование продукции по назначению в течение срока ее службы, предусмотренного нормативным документом или установленного им по договоренности с потребителем, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет.

Производитель (исполнитель) обязан обеспечить техническое обслуживание и гарантийный ремонт продукции, а также ее выпуск и поставку для предприятий, осуществляющих техническое обслуживание и ремонт, в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение всего срока ее производства, а после снятия с производства – в течение срока службы, в случае отсутствия такого срока – в течение десяти лет.

6. Реализация интересов потребителей в установлении требований к надлежащему качеству продукции обеспечивается правом участия потребителей и их объединений в разработке нормативных документов согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

## **Статья 7. Гарантийные обязательства**

1. Производитель (исполнитель) обеспечивает надлежащую работу (применение, использование) продукции, в том числе комплектующих изделий, в течение гарантийного срока, установленного нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, нормативными документами или договором.

Гарантийный срок на комплектующие изделия должен быть не меньше, чем гарантийный срок на основное изделие, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, нормативными документами или договором.

2. Гарантийный срок указывается в паспорте на продукцию или на этикетке или в любом другом документе, прилагаемом к продукции.

3. Для продукции, потребительские свойства которой могут со временем ухудшаться и представлять опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, устанавливается срок годности, который указывается на этикетках, упаковке или в других документах, прилагаемых к ней при продаже, и который считается гарантийным сроком.

Срок годности исчисляется, начиная с даты изготовления, которая также указывается на этикетке или в других документах, и определяется либо временем, в течение которого товар является пригодным для использования, или датой, до наступления которой товар является пригодным для использования.

Продажа товаров, на которых срок годности не указан или указан с нарушением требований нормативных документов, а также товаров, срок годности которых истек, запрещается.



На сезонные товары (одежда, меховые и другие изделия) гарантийный срок исчисляется с начала соответствующего сезона, который устанавливается Советом Министров Донецкой Народной Республики.

4. При продаже товаров по образцам, почтой, а также в случаях, когда время заключения договора купли-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется, начиная со дня передачи товара потребителю, а если товар требует специальной установки (подключения) или сборки – со дня их осуществления, а если день передачи, установки (подключения) или сборки товара, а также передачи недвижимого имущества установить невозможно или если имущество находилось у потребителя до заключения договора купли-продажи, – со дня заключения договора купли-продажи.

5. Относительно продукции, на которую гарантийные сроки или срок годности не установлены, потребитель вправе предъявить продавцу (производителю, исполнителю) соответствующие требования, если недостатки были обнаружены в течение шести месяцев, а относительно недвижимого имущества – не позднее трех лет со дня передачи их потребителю.

6. При выполнении гарантийного ремонта гарантийный срок увеличивается на время пребывания продукции в ремонте.

Указанное время исчисляется со дня, когда потребитель обратился с требованием об устранении недостатков.

7. При обмене товара его гарантийный срок исчисляется заново со дня обмена.

8. Гарантийное обязательство прекращается на общих основаниях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

9. Гарантийное обязательство не прекращается в случае невозможности выполнения такого обязательства в виду отсутствия необходимых для его выполнения материалов, комплектующих или запасных частей.

## **Статья 8. Права потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. В случае выявления на протяжении установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством Донецкой Народной Республики, имеет право требовать:

1) расторжения договора и возмещения понесенных им убытков, а также возвращения уплаченной за товар денежной суммы;

2) замены на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся у продавца (производителя), товар с соответствующим перерасчетом покупной цены;

3) возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В случае выявления на протяжении установленного гарантийного срока существенных недостатков, возникших по вине производителя товара (продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости заключением экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством Донецкой Народной Республики и на основании обязательных для сторон правил или договора, имеет право по своему выбору требовать от продавца или производителя:

1) расторжения договора и возвращения уплаченной за товар денежной суммы;

2) замены товара на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся у продавца (производителя), товар.

2. Относительно непродовольственных товаров, которые находились в использовании и были реализованы через розничные комиссионные торговые предприятия, требования потребителя, указанные в части первой настоящей статьи, удовлетворяются по согласию продавца.

Согласно настоящей части удовлетворяются требования потребителя относительно товаров, гарантийный срок на которые не закончился.

3. Требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи, предъявляются на выбор потребителя продавцу по месту покупки товара, производителю или предприятию, которое удовлетворяет эти требования по местонахождению потребителя.

Потребитель вправе предъявить одно из требований, предусмотренных частью первой настоящей статьи, а в случае его невыполнения заявить другое требование, предусмотренное частью первой настоящей статьи.

Указанные требования по местонахождению потребителя удовлетворяют также созданные собственником продавца торговые предприятия и филиалы, осуществляющие продажу аналогичных приобретенным потребителем товаров, или предприятия, на которые эти функции возложены на основании договора. Функции представителей предприятий-производителей выполняют их представительства и филиалы, созданные производителями для этой цели, или предприятия, которые удовлетворяют указанные требования на основании договора с производителем.

4. Продавец и производитель во время продажи (реализации) товара обязаны информировать потребителя о предприятиях, которые удовлетворяют требования, установленные частями первой и третьей настоящей статьи. За непредоставление такой информации устанавливается ответственность согласно статьям 15 и 23 настоящего Закона.

5. Продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи) обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и удовлетворить его требования.

Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более пяти килограммов продавцу, производителю (предприятию, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи) и их возврат потребителю осуществляются за счет продавца, производителя (предприятия, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи).

6. При наличии товара требование потребителя о его замене подлежит немедленному удовлетворению, а в случае возникновения потребности в

проверке качества – в течение четырнадцати дней или по договоренности сторон.

В случае отсутствия товара требование потребителя о его замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок с момента подачи соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в установленный срок невозможно, потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу, производителю (предприятию, выполняющему их функции) другие требования, предусмотренные пунктами 1, 2, 3 части первой настоящей статьи.

7. Во время замены товара с недостатками на товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества, цена на который изменилась, перерасчет стоимости не производится.

Во время замены товара с недостатками на такой же товар другой марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества перерасчет стоимости товара с недостатками в случае повышения цены производится, исходя из его стоимости на время обмена, а в случае снижения цены – исходя из стоимости на время покупки.

При расторжении договора расчеты с потребителем в случае повышения цены на товар осуществляются, исходя из его стоимости на время предъявления соответствующего требования, а в случае снижения цены – исходя из стоимости товара на время покупки. Деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора – в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней.

8. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров ненадлежащего качества продавец обязан заменить их на товары надлежащего качества или вернуть потребителю уплаченные им деньги, если недостатки обнаружены в пределах срока годности. При этом расчеты с потребителем производятся в порядке, предусмотренном абзацем третьей части седьмой настоящей статьи.

9. При предъявлении потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение

четырнадцать дней с даты его предъявления или в другой срок по согласованию сторон.

По письменному требованию потребителя на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) независимо от модели. Для этого продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи) обязаны создавать (иметь) обменный фонд товаров. Перечень таких товаров определяется Советом Министров Донецкой Народной Республики.

За каждый день задержки выполнения требования о предоставлении товара аналогичной марки (модели, артикула, модификации) и за каждый день задержки устранения недостатков сверх установленного срока (четырнадцать дней) потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента стоимости товара.

При устранении недостатков путем замены комплектующего изделия или составной части товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляется начиная со дня выдачи потребителю товара после ремонта.

10. Потребитель вправе предъявить производителю (продавцу) требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока. Это требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если такой не установлен – в течение десяти лет, если в товаре были выявлены недостатки (существенные недостатки), допущенные по вине производителя. Если это требование не удовлетворено в сроки, предусмотренные частью девятой настоящей статьи, потребитель вправе по своему выбору предъявить производителю (продавцу) другие требования, согласно части первой настоящей статьи.

11. Требования потребителя рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, а относительно товаров, на которые установлен гарантийный срок, – технического паспорта или другого документа, его заменяющего, с отметкой о дате продажи.

При продаже товара продавец обязан выдать потребителю расчетный документ установленной формы, удостоверяющий факт покупки, с отметкой о дате продажи.

В случае утраты потребителем технического паспорта или другого документа, его заменяющего, их восстановление осуществляется в порядке, определенном законодательством Донецкой Народной Республики.

12. Производитель обязан возместить все убытки продавца (предприятия, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи), который рассматривает претензию потребителя к приобретенному товару.

Продавец (производитель) товаров обязан в месячный срок возместить предприятию, выполняющему его функции, убытки, которые оно понесло в связи с удовлетворением требований потребителя, предусмотренных настоящей статьей.

13. Требования, установленные частью первой настоящей статьи относительно товаров, изготовленных за пределами Донецкой Народной Республики, удовлетворяются за счет продавца (импортера).

14. Требования потребителя, предусмотренные настоящей статьей, не подлежат удовлетворению, если продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой настоящей статьи) докажут, что недостатки товара возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара лично или через своего представителя.

## **Статья 9. Права потребителя при приобретении товара надлежащего качества**

1. Потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, у которого он был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть им использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

Обмен товара надлежащего качества производится, если он не использовался и если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также расчетный документ, выданный потребителю вместе с проданным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену (возврату) на основаниях, указанных в настоящей статье, утверждается Советом Министров Донецкой Народной Республики.

2. Если на момент обмена аналогичного товара нет в продаже, потребитель имеет право или приобрести любые другие товары из имеющегося ассортимента с соответствующим перерасчетом стоимости, или расторгнуть договор и получить назад деньги в размере стоимости возвращенного товара, или осуществить обмен товара на аналогичный при первом же поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан в день поступления товара в продажу уведомить об этом потребителя, требующего обмена товара.

3. При расторжении договора купли-продажи расчеты с потребителем производятся, исходя из стоимости товара на время его покупки. Деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора – в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней.

#### **Статья 10. Права потребителя при выполнении работ (предоставлении услуг), а также в случае нарушения условий договора о выполнении работ (предоставлении услуг)**

1. Исполнитель обязан заключить с потребителем договор (письменную сделку) на выполнение работ (предоставление услуг). При этом он должен организовывать свою производственную или иную хозяйственную деятельность так, чтобы потребности потребителя удовлетворялись надлежащим образом и бесперебойно.

На выполнение работ (предоставление услуг), предусмотренных соответствующими договорами, составляется твердая или приблизительная смета.

Запрещается любым способом усложнять прочтение потребителем текста детального описания условий договора о выполнении работ (предоставлении услуг) и приложения к договору, в том числе путем печатания его кеглем, меньшим, чем кегль шрифта основного текста, слияния цвета шрифта с цветом фона.

2. Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ (предоставлении услуг) и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению обязательств по договору или выполняет работу настолько медленно, что закончить ее в определенный срок становится невозможным.

Если значительную часть объема услуги или работ (свыше семидесяти процентов общего объема) уже было выполнено, потребитель имеет право расторгнуть договор лишь относительно части услуги или работ, которые остались.

3. Если во время выполнения работ (предоставления услуг) станет очевидным, что они не будут выполнены по вине исполнителя согласно условиям договора, потребитель имеет право назначить исполнителю соответствующий срок для устранения недостатков, а в случае невыполнения этого требования в определенный срок – расторгнуть договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя.

4. В случае выявления недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) потребитель вправе по своему выбору требовать:

1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) в течение четырнадцати дней с даты его выявления или в другой срок по согласованию сторон;

2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (предоставленной услуги);



3) безвозмездного изготовления другой вещи из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы в согласованный сторонами срок;

4) возмещения причиненных ему убытков с устранением недостатков выполненной работы (предоставленной услуги) своими силами или с привлечением третьего лица в согласованный сторонами срок;

5) реализации других прав, предусмотренных действующим законодательством Донецкой Народной Республики на день заключения соответствующего договора.

Указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения недостатков при приеме выполненной работы (предоставленной услуги) или во время ее выполнения (предоставления), а в случае невозможности выявления недостатков при приеме выполненной работы (предоставленной услуги) – в течение гарантийного или другого срока, установленного договором, или в течение не менее трех лет со дня принятия выполненной работы (предоставленной услуги) в случае отсутствия гарантийного или другого срока, установленного законодательством Донецкой Народной Республики или договором.

5. При наличии в работе (услуге) существенных отступлений от условий договора или других существенных недостатков потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещения убытков.

Если существенные отступления от условий договора или иные существенные недостатки были обнаружены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потребитель вправе требовать на свой выбор или выполнения ее из такого же материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

Указанные требования могут быть предъявлены потребителем в течение сроков, предусмотренных нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики и нормативными документами, условиями договора, а при отсутствии таких сроков – в течение десяти лет.

6. В случае если исполнитель не выполняет, просрочивает выполнение работы (оказание услуги) согласно договору, он за каждый день (каждый час,

если продолжительность выполнения определена в часах) просрочки уплачивает потребителю пени в размере трех процентов стоимости работы (услуги), если другое не предусмотрено законодательством Донецкой Народной Республики. В случае если стоимость работы (услуги) не определена, исполнитель выплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов общей стоимости заказа.

Выплата исполнителем неустойки (пени), установленной в случае неисполнения, просрочки выполнения или иного ненадлежащего выполнения обязательства, не освобождает его от выполнения обязательства в натуре.

7. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение, просрочку выполнения или иное ненадлежащее исполнение обязательства и недостатки в выполненных работах или предоставленных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя или вследствие действия непреодолимой силы.

8. Об отступлениях от условий договора и других недостатках в работе (услуге), которые не могли быть обнаружены при обычном способе ее принятия, потребитель обязан сообщить исполнителю не позднее трех суток после их обнаружения.

9. Исполнитель в зависимости от характера и специфики выполненной работы (предоставленной услуги) обязан выдать потребителю расчетный документ, удостоверяющий факт выполнения работы (предоставления услуги).

10. Исполнитель обязан в течение месяца возместить убытки, возникшие в связи с потерей, порчей или повреждением вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (предоставления услуг). Исполнитель не освобождается от ответственности, если уровень его научных и технических знаний не позволил обнаружить особые свойства вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (предоставления услуг).

Если выполнение работ (предоставление услуг) требует использования дополнительных материалов, такие материалы должны соответствовать требованиям безопасности, установленным законодательством Донецкой Народной Республики к таким материалам.

11. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, который возник в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или иных средств, необходимых для выполнения им работ (предоставления услуг), независимо от уровня его научных и технических знаний, который позволяет выявить их свойства, согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

12. Если во время выполнения работ (предоставления услуг) возникает необходимость в дополнительных работах (услугах), которые не были предусмотрены условиями договора, исполнитель обязан получить от потребителя разрешение на выполнение таких работ (предоставление услуг), которые оформляются дополнительным соглашением к договору выполнения работ (предоставления услуг).

Любые дополнительные работы (услуги), выполненные (предоставленные) исполнителем без согласия потребителя, не создают для потребителя каких-либо обязательств по их оплате.

13. Если после заключения договора станет очевидным, что работы (услуги), учитывая их цену (стоимость) и характеристики или другие обстоятельства, явно не удовлетворят интересы или требования потребителя, исполнитель обязан немедленно уведомить об этом потребителя.

Исполнитель обязан таким же образом уведомить потребителя, если стоимость работ (услуг) может существенно возрасти, относительно ожидаемой при заключении договора.

Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ (предоставлении услуг) без штрафных санкций со стороны исполнителя при возникновении обстоятельств, предусмотренных в абзацах первом и втором настоящей части.

В случае досрочного отказа потребителя от договора о выполнении работ (предоставлении услуг) исполнитель вправе требовать компенсацию фактических затрат, которые вошли в часть выполненных исполнителем работ (услуг) и были предусмотрены таким договором.

14. Требования настоящей статьи не распространяются на выполнение работ по гарантийному ремонту.

### **Статья 11. Права потребителя в случае приобретения им продукции в кредит**

1. Договор о предоставлении потребительского кредита заключается между кредитором и потребителем, согласно которому кредитор предоставляет средства (потребительский кредит) или берет обязательства предоставить их потребителю для приобретения продукции в размере и на условиях, установленных договором, а потребитель обязуется возвратить их вместе с начисленными процентами.

Не считается предложением потребительского кредита предупреждение о возможности предоставления его во время приобретения продукции.

2. Перед заключением договора о предоставлении потребительского кредита кредитор обязан сообщить потребителю в письменной форме о:

- 1) наименовании и местонахождении кредитора;
- 2) кредитных условиях, в частности:
  - а) цель, для которой потребительский кредит может быть потрачен;
  - б) формы его обеспечения;
  - в) имеющиеся формы кредитования с коротким описанием отличий между ними, в том числе между обязательствами потребителя;
  - г) тип процентной ставки;
  - д) сумму, на которую кредит может быть выдан;
  - е) ориентировочную совокупную стоимость кредита (в процентном смысле и денежном выражении) с учетом процентной ставки по кредиту и стоимости всех услуг (регистратора, нотариуса, страховщика, оценщика и т.д.), связанных с получением кредита и заключением договора о предоставлении потребительского кредита;

- ж) срок, на который кредит может быть получен;
- з) варианты возвращения кредита, включая количество платежей, их частоту и объемы;
- и) возможность досрочного возврата кредита и его условия;
- к) необходимость осуществления оценки имущества и, если такая оценка является необходимой, кем она осуществляется;
- л) налоговый режим уплаты процентов и о государственных субсидиях, на которые потребитель имеет право, или сведения о том, от кого потребитель может получить более подробную информацию;
- м) преимущества и недостатки предлагаемых схем кредитования.

В случае непредоставления указанной информации субъект хозяйствования, который должен ее предоставить, несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 настоящего Закона.

3. Кредитодатель не вправе требовать от потребителя сведения, которые не касаются определения его платежеспособности и не являются необходимыми для предоставления потребительского кредита.

Персональные данные, полученные от потребителя или другого лица в связи с заключением и выполнением договора о предоставлении потребительского кредита, могут использоваться исключительно для оценки финансового состояния потребителя и его способности выполнить обязательства по такому договору.

Не является нарушением положений абзаца второго настоящей части сообщение кредитодателем сведений о потребителе в специально уполномоченную организацию, которая занимается сбором, обработкой, хранением, защитой и использованием информации в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики о формировании и ведении кредитных историй.

Финансовые учреждения несут ответственность за нарушение прав потребителей в сфере защиты персональных данных в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

4. Договор о предоставлении потребительского кредита заключается в письменной форме, один из оригиналов которого передается потребителю. Обязанность доказать то, что один из оригиналов договора был передан потребителю, возлагается на кредитодателя.

Потребитель не обязан платить кредитодателям любые сборы, проценты комиссии или другие платежи, которые не были указаны в договоре.

Кредитодателю запрещается устанавливать в договоре о предоставлении кредита любые сборы, проценты, комиссии, платежи и т.д. за действия, которые не являются услугой в определении настоящего Закона. Условие договора о предоставлении потребительского кредита, которое предусматривает осуществление любых платежей за действия, которые не являются услугой в определении настоящего Закона, является ничтожным.

В договоре о предоставлении потребительского кредита указываются:

- 1) сумма кредита;
- 2) подробное описание совокупной стоимости кредита для потребителя (в процентном значении и денежном выражении) с учетом процентной ставки по кредиту и стоимости всех услуг (регистратора, нотариуса, страховщика, оценщика и т.д.), связанных с получением, обслуживанием, погашением кредита и заключением договора о предоставлении потребительского кредита;
- 3) дата выдачи кредита или, если кредит будет выдаваться частями, даты и суммы предоставления таких частей кредита и прочие условия предоставления кредита;
- 4) право досрочного возвращения кредита;
- 5) годовая процентная ставка по кредиту;
- 6) условия досрочного расторжения договора;

7) иные условия, определенные законодательством Донецкой Народной Республики.

Запрещается любым способом усложнять прочтение потребителем текста детального описания совокупной стоимости потребительского кредита, указанного в договоре о предоставлении потребительского кредита и (или) в приложении к такому договору, в том числе путем печатания его кеглем, меньшим чем кегль шрифта основного текста, слияния цвета шрифта с цветом фона.

5. К договорам с потребителями о предоставлении потребительского кредита применяются положения настоящего Закона о несправедливых условиях в договорах, в частности положения, согласно которым:

1) для предоставления кредита необходимо передать как обеспечение полную сумму или часть суммы кредита или использовать ее полностью или частично для вклада на депозит, или выкупа ценных бумаг, или других финансовых инструментов, кроме случаев, когда потребитель получает по такому депозиту, такими ценными бумагами или другими финансовыми инструментами такую же или большую процентную ставку, как и ставка по его кредиту;

2) потребитель обязан во время заключения договора заключить другой договор с кредитором или третьим лицом, определенным кредитором, кроме случаев, когда заключение такого договора предусмотрено законодательством Донецкой Народной Республики и (или) когда затраты по такому договору прямо предусмотрены в составе совокупной стоимости кредита для потребителя;

3) предусматриваются изменения в любых расходах по договору, кроме процентной ставки;

4) устанавливаются дискриминационные, относительно потребителя правила изменения процентной ставки.

6. Потребитель имеет право в течение четырнадцати календарных дней отозвать свое согласие на заключение договора о предоставлении потребительского кредита без объяснения причин. Исчисление данного срока

начинается с момента передачи потребителю экземпляра заключенного договора.

Отзыв согласия оформляется письменным сообщением, которое потребитель обязан подать лично или через уполномоченного представителя или отправить кредитодателю до истечения срока, указанного в абзаце первом настоящей части.

С отзывом согласия на заключение договора о предоставлении потребительского кредита потребитель должен одновременно возвратить кредитодателю средства или товары, полученные согласно договору.

Потребитель также платит проценты за период между моментом получения средств и моментом их возвращения по ставке, установленной в договоре.

Потребитель не обязан оплачивать любые другие сборы в связи с отзывом согласия.

Кредитодатель обязан вернуть потребителю средства, уплаченные им согласно договору о предоставлении потребительского кредита, не позднее чем в течение семи дней. За каждый день задержки возвращения потребителю средств, уплаченных им согласно договору о предоставлении потребительского кредита свыше установленного срока (семь дней), потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента суммы, подлежащей возвращению кредитодателем.

7. Право отзыва согласия не применяется относительно:

- 1) потребительских кредитов, обеспеченных ипотекой;
- 2) потребительских кредитов на приобретение жилья;
- 3) потребительских кредитов, предоставленных на покупку услуги, выполнение которой состоялось до окончания срока отзыва согласия.

8. Потребитель имеет право досрочно вернуть потребительский кредит, в том числе путем увеличения суммы периодических выплат.



Если потребитель воспользовался правом возврата потребительского кредита путем увеличения суммы периодических выплат, установленных в абзаце первом настоящей части, кредитор обязан произвести соответствующую корректировку кредитных обязательств потребителя в сторону их уменьшения.

Потребитель в случае досрочного возврата потребительского кредита уплачивает проценты за пользование кредитом и стоимость всех услуг, связанных с обслуживанием и погашением кредита, за период фактического пользования кредитом.

Кредитору запрещается отказывать потребителю в принятии платежа в случае досрочного возврата потребительского кредита.

Кредитору запрещается устанавливать потребителю любую дополнительную плату, связанную с досрочным возвращением потребительского кредита. Условие договора о предоставлении потребительского кредита, которое предусматривает уплату потребителем какой-либо дополнительной платы в случае досрочного возврата потребительского кредита, является ничтожным.

9. В случае реализации потребителем своих прав, предусмотренных статьями 8 и 10 настоящего Закона, эти права действуют и в отношении кредитора, предоставившего ему потребительский кредит для приобретения продукции. Кредитор в таком случае обязан вернуть потребителю сумму уже осуществленных им выплат при расторжении договора купли-продажи (выполнения работы, предоставления услуги) или осуществить соответствующую корректировку кредитных обязательств потребителя.

10. Если кредитор согласно договору о предоставлении потребительского кредита получает вследствие нарушения потребителем условий договора право требования возврата потребительского кредита, срок выплаты которого еще не наступил, или на изъятие продукции или применение другой санкции, он может использовать такое право только в случае:

1) задержания уплаты части кредита и (или) процентов минимум на один календарный месяц, а по потребительскому кредиту, обеспеченному ипотекой, и по потребительскому кредиту на приобретение жилья минимум – на три календарных месяца;

2) превышения суммой задолженности суммы кредита более чем на десять процентов;

3) неуплаты потребителем более одной выплаты, которая превышает пять процентов суммы кредита;

4) другого существенного нарушения условий договора о предоставлении потребительского кредита.

Если кредитор на основании условий договора о предоставлении потребительского кредита требует осуществления взносов, срок уплаты которых не наступил, или возврата потребительского кредита, такие взносы или возврат потребительского кредита могут быть осуществлены потребителем в течение тридцати календарных дней, а по потребительскому кредиту, обеспеченному ипотекой, и по потребительскому кредиту на приобретение жилья – шестидесяти календарных дней со дня получения уведомления о таком требовании от кредитора. Если в течение этого периода потребитель устранит нарушение условий договора о предоставлении потребительского кредита, требование кредитора теряет силу.

11. Если кредитор во внесудебном порядке или до судебного производства обращается с требованием о возврате потребительского кредита или погашения другого долгового обязательства потребителя, кредитор не может в какой-либо способ требовать платы или вознаграждения от потребителя за такое обращение.

При этом кредитору запрещается:

1) предоставлять неправдивую информацию о последствиях неуплаты потребительского кредита;

2) изымать продукцию у потребителя без его согласия или без получения соответствующего судебного решения;

3) указывать на конвертах с почтовыми уведомлениями информацию о том, что они касаются неуплаты долга или потребительского кредита;

4) требовать взыскания каких-либо сумм, не указанных в договоре о предоставлении потребительского кредита;

5) обращаться без согласия потребителя за информацией о его финансовом состоянии к третьим лицам, которые связаны с потребителем семейными, личными, деловыми, профессиональными или другими отношениями в социальном быту потребителя;

6) совершать действия, которые считаются нечестной предпринимательской практикой;

7) требовать возврата потребительского кредита, срок давности которого истек.

12. Кредитодатель вправе проводить по согласованию с потребителем реструктуризацию задолженности по договору о предоставлении потребительского кредита.

Реструктуризация, в частности, осуществляется путем:

1) предоставления заемщикам отсрочки оплаты суммы основного долга по договорам о предоставлении потребительского кредита на срок не более трех лет;

2) продления срока договора о предоставлении потребительского кредита с учетом ограничений, действующих в банках, и обстоятельств относительно финансового состояния заемщика;

3) изменения механизма начисления процентов таким образом, чтобы часть ежемесячных платежей по обслуживанию кредитов не превышала 35 процентов совокупного месячного дохода семьи;

4) разделения существующего кредитного обязательства в иностранной валюте по договору о предоставлении кредита на:

а) обязательство, обеспеченное ипотекой, в размере остатка кредита на момент реструктуризации, выраженного в национальной валюте по курсу, действовавшему на момент получения кредита;

б) обязательство, не обеспеченное ипотекой, на сумму разницы остатка кредита в национальной валюте по курсу на момент реструктуризации и остатка кредита в национальной валюте по курсу, действовавшему на момент

получения кредита, которое полностью выполняется в конце срока договора о предоставлении потребительского кредита.

Банк имеет право по реструктуризированным, согласно настоящей части договорам освободить заемщиков от оплаты любых штрафных санкций за несвоевременное выполнение условий кредитных договоров, возникших до даты такой реструктуризации.

В случае если заемщик в полном объеме и своевременно выполнит реструктуризированные обязательства по кредитному договору в течение трех лет со дня реструктуризации долга, банк имеет право на ежегодное уменьшение на 0,5 процента суммы основного непогашенного долга в течение следующих пяти лет с отнесением указанной суммы в состав расходов банка.

13. Кредитодатель обязан уведомить потребителя о передаче третьей стороне своих прав по договору о предоставлении потребительского кредита.

## **Статья 12. Права потребителя в случае заключения договора вне торговых или офисных помещений**

1. Положения настоящей статьи не применяются к договорам, заключенным вне торговых или офисных помещений, и которые касаются:

- 1) договоров потребительского кредита;
- 2) сделок с недвижимым имуществом;
- 3) сделок с ценными бумагами;
- 4) договоров страхования.

2. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю документ, удостоверяющий факт заключения договора и являющийся основанием для возникновения взаимных прав и обязанностей. Такой документ должен содержать информацию о:

- 1) дате заключения договора;

2) фирменном наименовании (наименовании), юридическом адресе, фактическом месте нахождения (адресе) производителя (исполнителя) и организаций, уполномоченных производителем (исполнителем), на принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и техническое обслуживание;

3) наименовании продукции;

4) цене;

5) сроке выполнения работ (оказания услуг);

6) других существенных условиях договора;

7) правах и обязанностях сторон договора.

В случае не предоставления такой информации субъект хозяйствования несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 настоящего Закона.

3. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений потребитель вправе расторгнуть договор при условии уведомления об этом продавца (исполнителя) в течение четырнадцати дней с даты получения документа, удостоверяющего факт осуществления сделки вне торговых или офисных помещений или принятия продукции, или первой поставки продукции, при условии, что такая продукция является вещью, а принятие или поставка продукции происходит позже времени получения потребителем документа на их продажу.

4. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) должен вернуть уплаченные деньги без задержки не позднее тридцати дней с момента уведомления потребителем о расторжении договора. Потребитель имеет право не возвращать продукцию или результаты работы или услуги до момента возвращения ему уплаченной им суммы.

5. В случае расторжения договора, заключенного вне торговых или офисных помещений, потребитель должен уведомить продавца (исполнителя) о месте, где продукция может быть возвращена.

Договором может предусматриваться, что продукция или результаты работ (услуг), которые были отправлены по почте, должны в случае расторжения договора также быть возвращены почтой.

Любые расходы, связанные с возвратом продукции, возлагаются на продавца (исполнителя). Продавец (исполнитель) должен возместить расходы потребителя в связи с возвращением продукции.

В случае расторжения договора, заключенного вне торговых или офисных помещений, обязанность потребителя хранить у себя продукцию прекращается по истечении шестидесяти дней после ее получения. Если продавец (исполнитель) не принимает меры для возвращения ее себе в течение указанного периода, такая продукция переходит в собственность потребителя без возникновения обязательства по оплате ее стоимости.

6. Если потребителю не был предоставлен документ, удостоверяющий факт совершения сделки вне торговых или офисных помещений, такая сделка не является основанием для возникновения обязанностей для потребителя.

В случае не предоставления документа или подтверждения информации потребитель уведомляет продавца (исполнителя) о недействительности договора. Продавец (исполнитель) в течение тридцати дней с момента получения такого уведомления должен вернуть потребителю полученные средства и возместить расходы, понесенные потребителем в связи с возвратом продукции.

7. Для осуществления права на расторжение договора потребитель должен сохранять полученную продукцию в неизменном виде.

Уничтожение, повреждение или порча продукции, которое произошло не по вине потребителя, не лишает потребителя права на расторжение договора. Уменьшение стоимости продукции вследствие открытия упаковки, осмотра или проверки продукции не лишает права потребителя на расторжение договора.

8. В случае если продавец (исполнитель) или третье лицо предоставило потребителю кредит на сумму средств по договору, заключенному вне торговых или офисных помещений, такой кредит теряет силу в момент расторжения договора.

9. В случае нарушения требований настоящей статьи в течение установленных сроков продавец (исполнитель) не осуществляет возврат оплаченной суммы денег за продукцию в случае расторжения договора, потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента стоимости продукции за каждый день задержки возврата денег.

### **Статья 13. Право потребителя при заключении договора на расстоянии**

1. Положения настоящей статьи не применяются к договорам, заключенным на расстоянии, касающимся:

- 1) сделок с недвижимостью, кроме аренды такого имущества;
- 2) сделок с ценными бумагами;
- 3) финансовых услуг;
- 4) продажи товаров торговыми автоматами;
- 5) телекоммуникационных услуг;

б) сделок, совершенных на аукционе, если участие в нем возможно и без использования средств дистанционной связи.

2. Перед заключением договоров на расстоянии продавец (исполнитель) должен предоставить потребителю информацию о:

- 1) фирменном наименовании (наименовании), юридическом адресе, фактическом месте нахождения (адресе) производителя (исполнителя) и организаций, уполномоченных производителем (исполнителем), на принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и техническое обслуживание;
- 2) основных характеристиках продукции;
- 3) цене, включая плату за доставку, и условия оплаты;

- 4) гарантийных обязательствах и других услугах, связанных с содержанием или ремонтом продукции;
- 5) других условиях поставки или исполнения договора;
- 6) минимальной продолжительности договора, если он предусматривает периодические поставки продукции или услуг;
- 7) стоимости телекоммуникационных услуг, если она отличается от предельного тарифа;
- 8) периоде принятия предложений;
- 9) порядке расторжения договора.

В случае не предоставления такой информации субъект хозяйствования несет ответственность согласно статьям 15 и 23 настоящего Закона.

3. Факт предоставления информации в соответствии с требованиями части второй настоящей статьи должен быть подтвержден письменно или посредством электронного сообщения. Информация, подтвержденная таким образом, не может быть изменена продавцом (исполнителем) в одностороннем порядке.

Подтверждение информации не требуется, если услуга предоставляется средствами дистанционной связи и оплачивается через оператора телекоммуникационных услуг.

4. Потребитель имеет право расторгнуть заключенный на расстоянии договор путем уведомления продавца (исполнителя) об этом в течение четырнадцати дней с момента подтверждения информации либо с момента получения товара или первой поставки.

Если в соответствии с абзацем вторым части третьей настоящей статьи подтверждение информации не требуется, потребитель может расторгнуть договор в течение четырнадцати дней с момента его заключения.

В случае продажи материальных вещей их возврат также свидетельствует о расторжении договора.



Если подтверждение информации не соответствует требованиям части третьей настоящей статьи, срок, в течение которого потребитель имеет право расторгнуть договор, составляет девяносто дней с момента получения такой информации, или в случае продажи материальных вещей – с момента получения товара или первой поставки. Если в течение этого срока подтверждение информации было исправлено, потребитель вправе расторгнуть договор в течение четырнадцати дней с момента получения исправленного подтверждения.

5. В случае если иное не предусмотрено договором, потребитель не имеет права расторгнуть договор, заключенный на расстоянии, если:

1) предоставление услуги или поставка товара электронными средствами связи с согласия потребителя произошли до окончания срока расторжения договора, определенного в части четвертой настоящей статьи, о чем потребителю было сообщено в подтверждении информации;

2) цена товара или услуги зависит от котировок на финансовом рынке, то есть вне контроля продавца;

3) договор касается изготовления или переработки товара по заказу потребителя, то есть если товар не может быть продан другим лицам или может быть продан только с существенными финансовыми потерями для продавца (исполнителя);

4) потребитель открыл аудио- или видеокассету или носитель компьютерного обеспечения, которые поставляются запечатанными;

5) договор касается доставки периодических изданий;

6) договор касается лотерей или других азартных игр.

6. Если иное не предусмотрено договором, заключенным на расстоянии, продавец должен поставить потребителю товар в течение приемлемого срока, но не позднее тридцати дней с момента получения согласия потребителя на заключение договора.

В случае невозможности исполнения договора из-за отсутствия заказанного товара продавец должен немедленно уведомить об этом

потребителя, но не позднее тридцати дней с момента получения согласия потребителя на заключение договора.

Продавец может использовать стандартное условие в договоре о возможности замены товара в случае его отсутствия другим товаром. Такое условие будет считаться справедливым, если:

- 1) другой товар соответствует цели использования заказанного товара;
- 2) имеет такое же или лучшее качество;
- 3) его цена не превышает цены заказанного товара.

О наличии такого условия в договоре потребитель должен быть уведомлен перед заключением договора в порядке, предусмотренном частью второй настоящей статьи.

7. К договору, заключенному на расстоянии, применяются положения, предусмотренные частями пятой – девятой статьи 12 настоящего Закона.

#### **Статья 14. Право потребителя на безопасность продукции (товаров, результатов работ)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы продукция при обычных условиях ее использования, хранения и транспортировки была безопасной для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не наносила ущерб его имуществу.

В случае отсутствия нормативных документов, нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к продукции, использование которой может нанести ущерб жизни, здоровью потребителя, окружающей среде, а также имуществу потребителя, соответствующие специально уполномоченные органы в сфере защиты прав потребителей, обязаны немедленно запретить выпуск и реализацию такой продукции.

2. На товары (результаты работ), использование которых более определенного срока является опасным для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителя,

устанавливается срок службы (срок годности). Эти требования могут распространяться как на изделие в целом, так и на отдельные его части.

Производитель (исполнитель, продавец) должен предупреждать потребителя об установленном сроке службы (сроке годности) товара (результата работ) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по истечению этого срока.

Запрещается изменять срок службы (срок годности), который указан на этикетке, упаковке или в сопроводительных документах на товар, а также вводить в обращение товары, срок годности которых истек.

Производитель обязан обеспечить безопасность продукции в течение установленного срока службы или срока годности продукции.

3. Если для безопасного использования продукции, ее хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, производитель (исполнитель) обязан разработать такие правила и довести их до продавца или потребителя, а продавец – до потребителя.

4. Продукция, на которую законодательством Донецкой Народной Республики или другими нормативными документами установлены обязательные требования по обеспечению безопасности для жизни, здоровья потребителей, их имущества, окружающей среды и предусмотрено нанесение национального знака соответствия, должна пройти установленную процедуру оценки соответствия. Производитель имеет право маркировать продукцию национальным знаком соответствия при наличии декларации о соответствии и (или) сертификата соответствия, выданных в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

Реализация продукции (в том числе импортных товаров) без маркировки национальным знаком соответствия и (или) без сертификата соответствия или декларации о соответствии запрещается.

Основанием для таможенного оформления импорта таких товаров на территорию Донецкой Народной Республики является наличие предусмотренных законодательством документов, удостоверяющих факт прохождения ими процедуры оценки соответствия.

Ответственность за нарушение требований относительно безопасности продукции, предусмотренных настоящей частью, определяется настоящим Законом, другими законами и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товаров (результатов работ) они причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя или окружающей среде, производитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить их производство (реализацию) до устранения причин нанесения вреда, а в необходимых случаях – принять меры по изъятию их из обращения и отзыва у потребителей.

Если причины причинения вреда устранить невозможно, производитель (исполнитель) обязан снять такую продукцию с производства, изъять из обращения, отозвать у потребителей. В случае невыполнения этих обязанностей снятие продукции с производства, изъятие из обращения и отзыв у потребителей проводится по предписанию государственных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за безопасностью продукции.

Производитель (исполнитель) обязан возместить в полном объеме причиненные потребителям убытки, связанные с отзывом продукции.

6. Создавая новый (модернизированный) товар, разработчик должен предъявить техническую документацию соответствующему органу для проведения государственной экспертизы на его соответствие требованиям по безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.

7. Производитель (исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и о безопасном использовании продукции с помощью принятых общеизвестных в международной практике обозначений.

## **Статья 15. Право потребителя на информацию о продукции**

1. Потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, которая обеспечивает возможность ее сознательного и компетентного выбора. Информация должна

быть предоставлена потребителю до приобретения им товара или заказа работы (услуги). Информация о продукции не считается рекламой.

Информация о продукции должна содержать:

1) название товара, наименование или воспроизведение знака для товаров и услуг, по которым они реализуются;

2) наименование нормативных документов, требованиям которых должна соответствовать продукция;

3) данные об основных свойствах продукции, а относительно продуктов питания – о составе (включая перечень использованного в процессе их изготовления сырья, в том числе пищевых добавок), номинальное количество (массу, объем и т.п.), пищевую и энергетическую ценность, условия использования и предостережения относительно употребления их отдельными категориями потребителей, а также другую информацию, которая распространяется на конкретный продукт;

4) сведения о содержании вредных для здоровья веществ, установленных нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, и предостережения относительно применения отдельной продукции, если такие предостережения установлены нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

5) отметку о наличии или отсутствии в составе продуктов питания генетически модифицированных компонентов;

6) данные о цене (тарифе), условия и правила приобретения продукции;

7) стоимость минимальной единицы измерения товара, установленную для такого вида товара;

8) дату изготовления;

9) сведения об условиях хранения;

10) гарантийные обязательства производителя (исполнителя);

11) правила и условия эффективного и безопасного использования продукции;

12) срок годности (срок службы) товара (результатов работы), сведения о необходимых действиях потребителя после их окончания, а также о возможных последствиях в случае невыполнения этих действий;

13) фирменное наименование (наименование), юридический адрес, фактическое место нахождения (адрес) производителя (исполнителя) и организаций, уполномоченных производителем (исполнителем), на принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и техническое обслуживание;

14) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (предоставлять услугу) и иную информацию о данном лице;

15) в отношении работ (услуг) потребителю должна предоставляться информация о правилах их выполнения (предоставления).

Информация об услугах, связанных с концертной, гастрольно-концертной, конкурсной, фестивальной деятельностью, должна содержать данные об использовании или неиспользовании исполнителями музыкальных произведений фонограмм собственного вокального, инструментального, вокально-инструментального исполнения музыкального произведения с музыкальным сопровождением или без него или фонограмм музыкального сопровождения к собственному вокальному, инструментальному, вокально-инструментальному исполнению музыкального произведения.

Относительно продукции, подлежащей обязательной сертификации, потребителю должна предоставляться информация о ее сертификации.

Относительно продукции, которая при определенных условиях может быть опасной для жизни, здоровья потребителя и его имущества, окружающей среды, производитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя информацию о такой продукции и возможные последствия ее потребления (использования).

Информация потребителю должна предоставляться согласно законодательству Донецкой Народной Республики о языках.

2. Информация, предусмотренная частью первой настоящей статьи, доводится до сведения потребителей производителем (исполнителем, продавцом) в сопроводительной документации, прилагаемой к продукции, на этикетке, а также в маркировке или иным способом (в доступной наглядной форме), принятым для отдельных видов продукции или в отдельных сферах обслуживания.

Информация о продукции может быть размещена в местах, где она реализуется, а также с согласия потребителя доводится до него с помощью средств дистанционной связи.

Продукты питания, упакованные или расфасованные в Донецкой Народной Республике, должны сопровождаться информацией об их происхождении.

3. Продавец (исполнитель), который реализует продукцию, должен обязательно указывать цену каждой единицы такой продукции или одной категории продукции и цену одной стандартной единицы этой продукции.

Надписи относительно цены реализации продукции должны быть четкими и простыми для понимания.

Цена продукции должна включать в себя все налоги и неналоговые платежи, которые согласно законодательству Донецкой Народной Республики уплачиваются потребителем во время приобретения соответствующей продукции.

На аукционных торгах потребителям должна сообщаться стартовая цена продажи данного товара.

Цена товара указывается за одну упаковку такого товара, а если товар поставляется без упаковки – за единицу измерения, которая обычно применяется к такому товару.

В случае если за одну цену предлагается несколько товаров, работ или услуг, или их сочетания, или если продавец (исполнитель) предоставляет потребителю при реализации одной продукции право получить другую продукцию по сниженной цене, до потребителя доводится информация относительно:

1) содержания и стоимости предложения и в случае предложения товаров, работ или услуг за одну цену – цену таких товаров, работ или услуг, взятых отдельно;

2) условия принятия предложения, в частности срока его действия и каких-либо ограничений, включая ограничения по количеству.

4. Употребление понятий "скидка" или "уменьшенная цена" или любых других, аналогичных по значению, разрешается только с соблюдением следующих условий:

1) если они применяются к продукции, которую непосредственно реализует субъект хозяйствования;

2) если такого рода скидка или уменьшенная цена применяется в течение определенного и ограниченного периода времени.

5. Употребление понятия "распродажа" или любых других, аналогичных ему, разрешается только с соблюдением следующих условий:

1) если осуществляется распродажа всех товаров в рамках определенного места или четко определенной группы товаров;

2) если продолжительность распродажи ограничена во времени;

3) если цены товаров, подлежащих распродаже, являются меньше их обычной цены.

6. После публичного уведомления о начале проведения распродажи, применения скидок или уменьшения цены до потребителей должна доводиться информация о цене продукции, которая была установлена до начала проведения соответствующей распродажи, применения скидок или уменьшения цены, а также цене этой же продукции, установленной после их начала.

7. В случае, когда предоставление недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о продукции и о производителе (исполнителе, продавце) повлекло:



1) приобретение продукции, не обладающей необходимыми потребителю свойствами, – потребитель вправе расторгнуть договор и требовать возмещения причиненных ему убытков;

2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению, – потребитель вправе потребовать предоставления в приемлемо короткий, но не более месяца, срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя, – потребитель вправе предъявить продавцу (производителю, исполнителю) требования, предусмотренные настоящим Законом, а также требовать возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в его владении на праве собственности или на иных основаниях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики или договором.

8. Убытки, причиненные потребителю недобросовестной рекламой, подлежат возмещению виновным лицом в полном объеме.

Продавец не освобождается от ответственности в случае неполучения им от производителя (импортера) соответствующей информации о товаре.

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

10. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или неполной информацией о продукции или недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения, что у потребителя нет специальных знаний о свойствах и характеристиках продукции, которую он приобретает.

## **Статья 16. Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков продукции (дефекта в продукции)**

Вред, причиненный вследствие недостатков продукции (дефекта в продукции), возмещается в соответствии с требованиями законодательства Донецкой Народной Республики.

## **Статья 17. Права потребителя в сфере торгового и других видов обслуживания**

1. За всеми потребителями в равной мере признается право на удовлетворение их потребностей в сфере торгового и других видов обслуживания. Установление любых преимуществ, применение прямых или косвенных ограничений прав потребителей не допускается, кроме случаев, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

2. Потребитель имеет право на свободный выбор товаров и услуг в удобное для него время и на свободное использование электронных платежных средств с учетом режима работы и обязательных для продавца (исполнителя) форм (видов) расчетов, установленных законодательством Донецкой Народной Республики.

Продавец (исполнитель) обязан всячески содействовать потребителю в свободном выборе продукции и форме ее оплаты.

Запрещается принуждать потребителя приобретать продукцию ненадлежащего качества или ненужного ему ассортимента, любым способом ограничивать использование им электронных платежных средств, если согласно законодательству Донецкой Народной Республики продавец (исполнитель) обязан принимать их к оплате.

3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю достоверную и доступную информацию о наименовании, принадлежности и режиме работы своего предприятия.

4. Потребитель имеет право на проверку качества, безопасности, комплектности, меры, веса и цены приобретаемой (заказываемой) продукции, демонстрацию безопасного и правильного ее использования. По требованию

потребителя продавец (исполнитель) обязан предоставить ему контрольно-измерительные приборы, документы о качестве, безопасности, цене продукции.

В случае, если в течение гарантийного срока необходимо определить причины потери качества продукции, продавец (исполнитель, производитель) обязан в трехдневный срок со дня получения от потребителя письменного согласия организовать проведение экспертизы продукции. Экспертиза проводится за счет продавца (исполнителя, изготовителя).

Если в выводах экспертизы будет доказано, что недостатки возникли после передачи продукции потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки или действий третьих лиц, требования потребителя не подлежат удовлетворению, а потребитель обязан возместить продавцу (исполнителю, предприятию, которое выполняет его функции) расходы на проведение экспертизы. Потребитель, продавец (исполнитель, производитель) имеют право на обжалование заключений экспертизы в судебном порядке.

5. В случае нарушения прав потребителя на предприятиях сферы обслуживания продавец (производитель, исполнитель) и работники этих предприятий несут ответственность, установленную законодательством Донецкой Народной Республики.

### **Статья 18. Признание недействительными условий договоров, ограничивающих права потребителя**

1. Продавец (исполнитель, производитель) не должен включать в договора с потребителем условия, которые являются несправедливыми.

2. Условия договора являются несправедливыми, если вопреки принципу добросовестности его следствием является существенный дисбаланс договорных прав и обязанностей во вред потребителю.

3. Несправедливыми являются, в частности, условия договора о:

1) освобождении или ограничении юридической ответственности продавца (исполнителя, производителя) в случае смерти или повреждения здоровья потребителя, вызванных действиями или бездействием продавца (исполнителя, производителя);

2) исключении или ограничении прав потребителя по отношению к продавцу (исполнителю, изготовителю) или третьему лицу в случае полного или частичного неисполнения или ненадлежащего исполнения продавцом (исполнителем, производителем) договорных обязательств, включая условия о взаимозачете, обязательстве потребителя по оплате и его требований в случае нарушения договора со стороны продавца (исполнителя, производителя);

3) установлении жестких обязанностей потребителя, тогда как предоставление услуги обусловлено только собственным усмотрением исполнителя;

4) предоставлении возможности продавцу (исполнителю, производителю) не возвращать средства на оплату, осуществленную потребителем, в случае отказа потребителя заключить или выполнить договор, без установления права потребителя на получение соответствующей компенсации от продавца (исполнителя, производителя) в связи с расторжением или невыполнением им договора;

5) установлении требования относительно уплаты потребителем непропорционально большой суммы компенсации (более пятидесяти процентов стоимости продукции) в случае невыполнения им обязательств по договору;

6) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор с потребителем по собственному усмотрению, если потребителю такое право не предоставляется;

7) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права не возвращать средства на оплату не предоставленной продукции в случае расторжения договора по инициативе продавца (исполнителя, производителя);

8) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор, заключенный на неопределенный срок с потребителем без уведомления его об этом, кроме случаев, установленных настоящим Законом;

9) установлении неоправданно малого срока для предоставления потребителем согласия на продление действия договора, заключенного на определенный срок, с автоматическим продлением такого договора, если потребитель не выразит соответствующего намерения;

10) установлении обязательных для потребителя условий, с которыми он не имел реальной возможности ознакомиться перед заключением договора;

11) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять условия договора по собственному усмотрению или на основаниях, не указанных в договоре;

12) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять характеристики продукции, являющиеся предметом договора;

13) определении цены товара на момент его поставки потребителю и предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор при увеличении цены по сравнению с той, которая была согласована на момент заключения договора;

14) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права определять соответствие продукции условиям договора или предоставлении ему исключительного права относительно толкования договора;

15) ограничении ответственности продавца (исполнителя, производителя) относительно обязательств, принятых его агентами, или обуславливает принятия им таких обязательств с соблюдением лишних формальностей;

16) установлении обязанности потребителя выполнить все обязательства, даже если продавец (исполнитель, производитель) не выполнит своих;

17) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу, если это может стать следствием уменьшения гарантий, возникающих по договору для потребителя, без его согласия.

4. Перечень несправедливых условий в договорах с потребителями не является исчерпывающим.

Положение пункта 8 части третьей настоящей статьи не применяется к условиям договоров о предоставлении потребительского кредита, согласно которому кредитор устанавливает право расторгнуть договор в

одностороннем порядке при наличии оснований, определенных законодательством Донецкой Народной Республики, и при условии немедленного уведомления каждой из сторон о расторжении договора.

Положение пункта 11 части третьей настоящей статьи не применяется к договорам, заключенным на неопределенный срок, при условии установления в таких договорах обязательности уведомления заранее потребителя о намерении изменить условия договора и предоставления ему в связи с этим права на расторжение договора.

Положение пункта 13 части третьей настоящей статьи не применяется к положениям об индексации цены, соответствующим законодательству Донецкой Народной Республики, если условия и метод расчета цены четко и недвусмысленно определены в договоре.

Положения пунктов 8, 11 и 13 части третьей настоящей статьи не применяются к:

1) операциям с ценными бумагами, финансовыми услугами и другими товарами или услугами, цена которых зависит от изменения котировок или индексов на биржах и ставок на финансовых рынках которые не контролируются продавцом;

2) договорам о купле-продаже иностранной валюты, дорожных чеков или о международных денежных переводах, номинированных в иностранной валюте.

5. Если положения договора признано несправедливым, включая цену договора, такое положение может быть изменено или признано недействительным.

6. В случае, если изменение положения или признание его недействительным обуславливает изменение других положений договора, по требованию потребителя:

1) такие положения также подлежат изменению;

2) договор может быть признан недействительным.

7. Положение, которое было признано недействительным, считается таковым с момента заключения договора. Если в положение вносятся изменения, такие изменения считаются действующими с момента их внесения.

8. Нечеткие или двусмысленные положения договоров с потребителями толкуются в пользу потребителя.

9. Если в результате применения условий договора, ограничивающих права потребителя, потребителю причинены убытки, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.

Потребитель имеет право на возмещение убытков, причиненных ему производителем (исполнителем, продавцом), в связи с использованием последним преимуществ своего положения в производственной или торговой деятельности.

#### **Статья 19. Запрет нечестной предпринимательской практики**

1. Нечестная предпринимательская практика запрещается.

Нечестная предпринимательская практика включает:

1) совершение действий, которые квалифицируются законодательством Донецкой Народной Республики как проявление недобросовестной конкуренции;

2) любую деятельность (действия или бездействие), вводящую потребителя в заблуждение или являющуюся агрессивной.

2. Если предпринимательская практика побуждает или может побудить потребителя дать согласие на осуществление сделки, на которое в другом случае он не согласился бы, такая практика вводит в заблуждение относительно:

1) основных характеристик продукции, таких как: ее наличие, преимущества, опасность, состав, методы использования, гарантийное обслуживание, метод и дата изготовления или предоставления, поставка, количество, спецификация, географическое или иное происхождение,

ожидаемые результаты потребления или результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;

2) каких-либо оговорок относительно прямой или косвенной поддержки производителем продавца или продукции;

3) цены или способа расчета цены или наличия скидок или других ценовых преимуществ;

4) потребности в услугах, замене составляющих частей или ремонте;

5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, в частности информации о нем и его активах, квалификации, статусе, наличии лицензии, аффилированности и права интеллектуальной или промышленной собственности, его отличиях и наградах;

б) права потребителя или опасности, которая ему угрожает.

Предпринимательская практика является вводящей в заблуждение, если во время предложения продукции потребителю не предоставляется или предоставляется нечетким, непонятным или двусмысленным способом информация, необходимая для осуществления осознанного выбора.

3. Запрещаются как такие, которые вводят в заблуждение:

1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если существуют основания полагать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, что можно предположить, учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;

2) предложение с целью реализации одной продукции до реализации другой;

3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и принятие заказа или не предоставление товара в течение разумного срока или демонстрации дефектного образца товара;



4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества товаров или с целью побуждения потребителей к принятию быстрого решения лишения их достаточного периода времени для принятия осознанного решения;

5) предложение к свободной реализации продукции, которая изъята из оборота или относительно оборота которой существуют ограничения;

6) недостоверное утверждение, что существует угроза личной безопасности потребителя или его семьи, если он не приобретет или не закажет продукцию;

7) образование, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, которая предоставляется за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не за счет продажи или потребления продукции;

8) использование сообщения о распродаже в связи с прекращением хозяйственной деятельности субъекта хозяйствования, его структурного подразделения или прекращения соответствующего вида хозяйственной деятельности, если это не соответствует действительности.

Перечень форм предпринимательской практики, вводящих в заблуждение, не является исчерпывающим.

4. Агрессивной считается предпринимательская практика, которая фактически содержит элементы принуждения, приставания или ненадлежащего влияния и существенно влияет или может повлиять на свободу выбора или поведение потребителя относительно приобретения продукции.

При установлении того, содержит ли предпринимательская практика элементы принуждения, приставания или ненадлежащего влияния, во внимание берется:

1) время, характер и повторяемость предложений по приобретению продукции;

2) употребление оскорбительных или угрожающих выражений;

3) использование тяжелого для потребителя обстоятельства, о котором продавцу или исполнителю было известно, для влияния на решения потребителя;

4) установление обременительных или непропорциональных внедоговорных препятствий для осуществления потребителем своих прав по договору, включая положение о праве потребителя расторгнуть договор или заменить продукцию или заключить договор с другим субъектом хозяйствования;

5) угроза осуществить незаконные или неправомерные действия.

5. Как агрессивные запрещаются такие формы предпринимательской практики:

1) создание впечатления, что потребитель не может оставить помещение продавца (исполнителя) без заключения договора или осуществления оплаты;

2) осуществление длительных и (или) периодических визитов к жилью потребителя, несмотря на требование потребителя о прекращении таких действий или оставления жилья;

3) осуществление постоянных телефонных, факсимильных, электронных или иных сообщений без согласия потребителя;

4) требование оплаты продукции, поставленной продавцом (исполнителем), если потребитель не давал прямого и недвусмысленного согласия на ее приобретение.

Перечень форм агрессивной предпринимательской практики не является исчерпывающим.

6. Сделки, совершенные с использованием нечестной предпринимательской практики, являются недействительными.

Субъекты хозяйствования, их работники несут ответственность за нечестную предпринимательскую практику согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

## **Статья 20. Правила торгового, бытового и других видов обслуживания**

Правила торгового, бытового и других видов обслуживания (выполнения работ, предоставления услуг) утверждаются Советом Министров Донецкой Народной Республики. Указанные правила не могут противоречить законодательству Донецкой Народной Республики.

## **Статья 21. Нарушение прав потребителей**

Кроме других случаев нарушений прав потребителей, которые могут быть установлены и доказаны, исходя из соответствующих положений законодательства Донецкой Народной Республики в сфере защиты прав потребителей, считается, что для целей применения настоящего Закона и связанного с ним законодательства о защите прав потребителей права потребителя считаются в любом случае нарушенными, если:

1) при реализации продукции любым способом нарушается право потребителя на свободу выбора продукции;

2) при реализации продукции любым способом нарушается свобода волеизъявления потребителя и (или) высказанное им волеизъявление;

3) при предоставлении услуги, от которой потребитель не может отказаться, а получить может лишь у одного исполнителя, исполнитель навязывает такие условия получения услуги, которые ставят потребителя в неравное положение по сравнению с другими потребителями и (или) исполнителями, не предоставляют потребителю одинаковых гарантий возмещение вреда, причиненного неисполнением (ненадлежащим исполнением) сторонами условий договора;

4) нарушается принцип равенства сторон договора, участником которого является потребитель;

5) любым образом (кроме случаев, предусмотренных законом) ограничивается право потребителя на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о соответствующей продукции;

6) потребителю реализована продукция, которая является опасной, ненадлежащего качества, фальсифицированной;

7) цена продукции определена ненадлежащим образом;

8) документы, подтверждающие исполнение договора, участником которого является потребитель, своевременно не переданы (предоставлены) потребителю.

## **Статья 22. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей, предусмотренная законодательством Донецкой Народной Республики, осуществляется судом.

2. При удовлетворении требований потребителя суд одновременно решает вопрос о возмещении морального (неимущественного) вреда.

3. Потребители освобождаются от оплаты судебного сбора по искам, связанным с нарушением их прав.

## **Статья 23. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей**

1. В случае нарушения законодательства о защите прав потребителей субъекты хозяйствования сферы торгового и других видов обслуживания, в том числе ресторанного хозяйства, несут ответственность за:

1) отказ потребителю в реализации его прав, установленных частью первой статьи 8, частью первой статьи 9, частью четвертой статьи 10 и частью четвертой статьи 17 настоящего Закона, – в десятикратном размере стоимости продукции исходя из цен, действовавших на время приобретения этой продукции, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

2) изготовление или реализацию продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, – в размере пятидесяти процентов стоимости изготовленной или полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с

законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

3) реализацию продукции, подлежащей обязательной сертификации в Донецкой Народной Республике, но в документах, согласно которым она передана на реализацию, отсутствуют регистрационные номера сертификата соответствия или свидетельства о признании соответствия, – в размере пятидесяти процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, оказанной услуги, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

4) изготовление или реализацию продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, нормативных правовых актов относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды, – в размере трехсот процентов стоимости изготовленной или полученной для реализации партии товара, выполненной работы, оказанной услуги, но не менее двадцати пяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере пятидесяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

5) реализацию продукции, запрещенной соответствующим государственным органом для изготовления и реализации (выполнения, предоставления), – в размере пятисот процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, оказанной услуги, но не менее ста необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере ста необлагаемых минимумов доходов граждан;

б) реализацию опасного товара (яда, пестицидов, взрыво- и огнеопасных веществ и т.п.) без надлежащей предупредительной маркировки, а также без информации о правилах и условиях безопасного его использования – в размере ста процентов стоимости полученной для реализации партии товара, но не менее двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет

доходов и расходов, – в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

7) отсутствие необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, а также не заключение исполнителем договора (письменной сделки) на выполнение работ, предоставление услуг с потребителем – в размере тридцати процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

8) создание препятствий должностным лицам специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и структурного подразделения по вопросам защиты прав потребителей, органа местного самоуправления в проведении проверки качества продукции, а также правил торгового и других видов обслуживания – в размере от одного до десяти процентов стоимости реализованной продукции за предыдущий календарный месяц, но не менее ста необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйствования не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере пятидесяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

9) неисполнение или несвоевременное исполнение предписания должностных лиц специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей об устранении нарушений прав потребителей – в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

10) реализацию товара, срок годности которого истек, – в размере двухсот процентов стоимости остатка полученной для реализации партии товара, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

11) нарушение условий договора между потребителем и исполнителем о выполнении работы, предоставлении услуги – в размере ста процентов стоимости выполненной работы (предоставленной услуги), а за те же действия, совершенные в отношении группы потребителей, – в размере от одного до десяти процентов стоимости выполненных работ (предоставленных услуг) за

предыдущий календарный месяц, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан.

12) ограничение или отказ в реализации прав потребителей, установленных частью второй статьи 17 настоящего Закона, – в размере ста необлагаемых минимумов доходов граждан.

2. Суммы штрафов зачисляются в бюджет Донецкой Народной Республики.

Порядок их взыскания определяется Советом Министров Донецкой Народной Республики.

3. В случае невыполнения в добровольном порядке субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, перечисленных в статье 27 настоящего Закона решений (постановлений) специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и его должностных лиц о наложении взыскания, принудительное исполнение таких решений (постановлений) осуществляется республиканским органом исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере организации принудительного исполнения решений судов и других органов (должностных лиц) в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики об исполнительном производстве.

#### **Статья 24. Компенсация морального вреда потребителю**

1. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения производителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным физическим лицом - предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики и другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

### **Глава 3. Общественные организации потребителей (объединения потребителей)**

#### **Статья 25. Общественные организации потребителей (объединения потребителей)**

1. С целью защиты своих законных прав и интересов потребители имеют право объединяться в общественные организации потребителей (объединения потребителей).

2. Объединения потребителей являются общественными организациями, осуществляющими свою деятельность в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

3. Государство поддерживает деятельность объединений потребителей.

#### **Статья 26. Права общественных организаций потребителей (объединений потребителей)**

Объединения потребителей имеют право:

1) изучать потребительские свойства продукции, спрос на нее, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых и реализуемых товаров и ценах на них;

2) проводить самостоятельно или обращаться к уполномоченным государственным органам относительно проведения экспертизы и испытания продукции;

3) получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информацию, необходимую для реализации своих целей и задач;

4) способствовать соответствующим специально уполномоченным органам в осуществлении контроля качества продукции и обслуживания;

5) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям согласно законодательству Донецкой Народной Республики;



6) вносить предложения по разработке нормативных документов, устанавливающих требования к качеству продукции;

7) представлять и защищать интересы потребителей в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления согласно законодательству Донецкой Народной Республики;

8) вносить органам исполнительной власти и субъектам хозяйствования предложения о мерах по повышению качества продукции, о временном приостановлении выпуска и реализации продукции, не соответствующей установленным требованиям к качеству, о прекращении производства, изъятии из реализации продукции, представляющей опасность для жизни, здоровья и имущества граждан или наносящей вред окружающей среде, фальсифицированную и дефектную продукцию, а также о корректировке цен, установленных с нарушением законодательства;

9) обращаться с иском в суд о признании действий продавца, производителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает нарушителя довести решение суда в установленный им срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей.

Решение суда, вступившее в законную силу, о признании действий продавца, производителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей является обязательным для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях их действий по вопросам, имели ли место эти действия и были ли осуществлены они этими лицами;

10) в соответствии с законодательством защищать в суде права потребителей, которые не являются членами общественных организаций потребителей (объединений потребителей);

11) обращаться в правоохранительные органы и органы исполнительной власти о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации продукции ненадлежащего качества;

12) информировать общественность о правах потребителей;

13) содействовать развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав и интересов потребителей.

#### **Глава 4. Деятельность органов власти в сфере защиты прав потребителей**

##### **Статья 27. Полномочия специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей**

1. Специально уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей и его территориальные органы осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, обеспечивает реализацию государственной политики по защите прав потребителей и имеет право:

1) давать субъектам хозяйствования обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей;

2) проверять у субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, качество продукции, соблюдение обязательных требований по безопасности продукции, а также соблюдения правил торговли и предоставления услуг; беспрепятственно посещать и обследовать в соответствии с законодательством любые производственные, складские, торговые и другие помещения этих субъектов.

Порядок проведения таких проверок определяется республиканским органом исполнительной власти, обеспечивающим формирование и реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

3) отбирать у субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, образцы товаров, сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий для проверки их качества на месте или проведения независимой экспертизы в соответствующих лабораториях и других учреждениях, аккредитованных на право проведения таких работ согласно законодательству Донецкой Народной Республики, с оплатой стоимости образцов и проведенных исследований (экспертизы) за счет средств бюджета Донецкой Народной Республики. В случае установления по

результатам проведенных исследований (экспертизы) факта реализации продукции ненадлежащего качества и (или) фальсифицированной субъект хозяйствования, который проверялся, возмещает осуществленные на это расходы. Средства, полученные от возмещения расходов, зачисляются в бюджет Донецкой Народной Республики. Порядок отбора таких образцов определяется Советом Министров Донецкой Народной Республики;

4) проводить контрольные проверки правильности расчетов с потребителями за реализованную продукцию. В случае невозможности возврата продукции, которая была использована (получена) во время контрольной проверки, возмещение затрат относится к результатам деятельности субъектов хозяйствования. Порядок проведения таких проверок определяется Советом Министров Донецкой Народной Республики;

5) получать безвозмездно от субъектов хозяйствования, которые проверяются, копии необходимых документов, характеризующих качество продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий, которые используются для производства этой продукции;

6) прекращать отгрузку и реализацию товаров, не соответствующих требованиям нормативных документов, до устранения субъектами хозяйствования выявленных недостатков;

7) запрещать субъектам хозяйствования реализацию потребителям продукции:

а) на которую отсутствуют документы, удостоверяющие ее соответствие требованиям нормативных документов;

б) на которую в нормативных правовых актах и нормативных документах установлены обязательные требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества потребителей и охраны окружающей среды, если продукция внесена в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, но не имеющая сертификата соответствия (свидетельства о признании соответствия);

в) ввезенной на территорию Донецкой Народной Республики без документов, подтверждающих ее надлежащее качество;

г) на которую срок годности не указан или указан с нарушением требований нормативных документов, а также товаров, срок годности которых истек;

д) которая является фальсифицированной;

8) принимать решения о:

а) прекращении субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, реализации и производства продукции, не соответствующей требованиям нормативных правовых актов и нормативных документов, – до устранения выявленных недостатков;

б) временном прекращении деятельности субъектов хозяйствования сферы торговли (секций, отделов), услуг, в том числе ресторанного хозяйства, складов предприятий оптовой и розничной торговли и организаций независимо от формы собственности, которые систематически реализуют товары ненадлежащего качества, нарушают правила торговли и предоставления услуг, условия хранения и транспортировки товаров, – до устранения выявленных недостатков;

9) опломбировать в порядке, предусмотренном законодательством, производственные, складские, торговые и другие помещения субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, а также неисправные, с неправильными показаниями, с поврежденным поверочным клеймом или без него, или с таким, срок действия которого закончился, средства измерительной техники, с помощью которых осуществляется обслуживание потребителей с последующим уведомлением об этом территориальных органов специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере стандартизации, метрологии и сертификации;

10) подавать в суд иски о защите прав потребителей;

11) передавать материалы проверок на действия лиц, содержащие признаки преступления, органам дознания или досудебного следствия;

12) налагать на виновных лиц в случаях, предусмотренных законодательством, административные взыскания.

Дела об административных правонарушениях рассматриваются по местонахождению специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов.

Порядок рассмотрения указанных дел определяется законодательством Донецкой Народной Республики;

13) налагать на субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, взыскания, предусмотренные статьей 23 настоящего Закона, в порядке, установленном Советом Министров Донецкой Народной Республики.

2. Результаты проверок субъектов хозяйствования должностными лицами специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей оформляются соответствующими актами.

#### **Статья 28. Полномочия других органов исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей**

Другие органы исполнительной власти осуществляют государственную защиту прав потребителей в пределах своей компетенции, определенной законодательством Донецкой Народной Республики.

#### **Статья 29. Полномочия органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей**

Органы местного самоуправления с целью защиты прав потребителей имеют право создавать при их исполнительных органах структурные подразделения по вопросам защиты прав потребителей, которые вправе:

1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

2) анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, ограничивающих права потребителей;

3) в случае выявления продукции ненадлежащего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и

окружающей среды срочно оповещать об этом специально уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, другие органы, осуществляющие контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции;

4) в случае выявления фактов реализации продукции, которая не сопровождается необходимой, доступной, достоверной, своевременной информацией и соответствующими документами, или продукции с просроченным сроком годности – временно приостанавливать реализацию продукции до предъявления информации, сопроводительных документов или приостанавливать ее реализацию;

5) готовить представления в орган, выдавший разрешение на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о временном приостановлении его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;

б) предъявлять в суд иски о защите прав потребителей.

### **Статья 30. Обязанности и ответственность должностных лиц специально уполномоченных органов, осуществляющих защиту прав потребителей**

Должностные лица специально уполномоченных органов, осуществляющих защиту прав потребителей, обязаны строго соблюдать требования законодательства Донецкой Народной Республики. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей должностные лица привлекаются к ответственности согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

### **Статья 31. Рассмотрение жалоб на решение специально уполномоченных органов, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц**

1. Жалобы на решения специально уполномоченных органов, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством Донецкой Народной Республики.

2. Подача жалобы не приостанавливает исполнение решения специально уполномоченного органа, осуществляющего защиту прав потребителей, его должностных лиц, а также действий таких лиц.

### **Статья 32. Отношения специально уполномоченных органов, осуществляющих защиту прав потребителей, с правоохранительными органами**

Работники правоохранительных органов оказывают должностным лицам специально уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей, помощь в выполнении ими должностных обязанностей и прекращают незаконные действия физических лиц, препятствующих выполнению возложенных на них функций.

### **Статья 33. Правовая защита должностных лиц специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов**

1. Должностное лицо специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей при исполнении своих должностных обязанностей находится под защитой закона.

Государство гарантирует защиту жизни, здоровья, чести, достоинства и имущества должностного лица специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и членов его семьи от преступных посягательств и иных противоправных действий.

2. Все должностные лица специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей подлежат государственному обязательному страхованию за счет средств бюджета Донецкой Народной Республики.

Порядок и условия страхования должностного лица специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей устанавливаются Советом Министров Донецкой Народной Республики.

## **Глава 5. Заключительные положения**

Настоящий Закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

## Глава 6. **Переходные положения**

Совету Министров Донецкой Народной Республики:

1) привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Законом;

2) обеспечить в соответствии с настоящим Законом формирование специально уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей.

Глава  
Донецкой Народной Республики

А.В. Захарченко

г. Донецк  
18 июня 2015 года  
№ 53-ІНС