

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

О защите прав потребителей

(в редакции Закона РТ от 6.10.2008г. [№424](#), [436](#), от 28.12.2013г. [№1052](#), от 18.03.2015г. [№ 1193](#), от 02.01.2018г. [№1498](#))

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

ГЛАВА 1. Общие положения

Статья 1. Основные понятия

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

- потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- изготовитель - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- исполнитель - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному и безвозмездному договору;
- продавец - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли - продажи;
- товарный чек - талон из кассы с обозначением реквизитов продавца (изготовителя), суммы, относящейся к товару, его производству, хранению, купле-продаже;
- кассовый чек - отпечатанный посредством контрольно - кассовой машины талон с указанием полученной суммы, даты продажи, наименования организации (индивидуального предпринимателя), производящей товары для реализации;
- стандарт - государственный стандарт, санитарные и строительные нормы и правила и другие нормативные документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- качество товара (работы, услуги) - совокупность соответствующих характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя (безопасность, функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, надежность, экономические, информационные эстетические требования и др.);
- гарантийный срок - календарный срок (в месяцах) или наработки (в часах, циклах срабатываний, километрах пробега и т.д.), в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать всем требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством;
- срок годности - период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению;
- срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и гарантирует безопасность товара (результата работы) для жизни, здоровья потребителей, а также окружающей среды;
- срок хранения - период, в течение которого товар (результаты работы или услуги), при соблюдении установленных условий хранения, сохраняет все свои свойства, указанные в нормативном документе, устанавливающем требования к качеству товара (работы, услуги), или в договоре;
- недостаток товара (работы, услуги) или товар ненадлежащего качества - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

- существенный недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением либо не может быть устранен, либо проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

- безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Статья 2. Законодательство Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей

Законодательство Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей основывается на Конституции Республики Таджикистан и состоит из настоящего Закона, других нормативных правовых актов Республики Таджикистан, а также международных правовых актов, признанных Республикой Таджикистан.

Статья 3. Права потребителя

Потребитель имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);
- безопасность товаров (работ, услуг);
- свободный выбор товаров (работ, услуг);
- надлежащее качество товаров (работ, услуг);
- возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- обращение в суд или другие государственные органы для защиты своих прав и интересов *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193);*
- создание общественных объединений потребителей.
- представление предложений производителю (продавцу), по улучшению качества товара (работ, услуг).

Статья 4. Обеспечение права потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общего основного, общего среднего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образовательного учреждения учреждений, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

В учебных предметах определяются темы об основах потребительских прав уполномоченным государственным органом в сфере образования *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 5. Право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара (работы, услуги).

Отдельным категориям потребителей могут предоставляться льготы и преимущества в торговом, бытовом и иных видах обслуживания потребителей в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

Установление каких - либо иных преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара (работы, услуги) не допускается, за исключением преимуществ или ограничений, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан.

Статья 6. Качество и количество товара (работы, услуги)

Продавец (изготовитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество и количество которого соответствуют договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

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

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Потребитель оплачивает только фактически полученное им количество товара (работы, услуги).

Учет действительно полученного потребителем товара (работы, услуги), обеспечивается продавцом (изготовителем, исполнителем) по показаниям средств измерений, поверенных и клейменных государственными органами по стандартизации и метрологии. Перечисленные и другие мерительные приборы индивидуального учета количества полученных потребителем товаров (работ, услуг) являются собственностью продавца (изготовителя, исполнителя) и им обслуживаются *(в редакции Закона РТ от 6.10.2008г. №424)*.

Если продавец (изготовитель, исполнитель) передал потребителю меньшее количество товара (работы, услуги), чем предусмотрено договором, то продавец (изготовитель, исполнитель) обязан, если иное не предусмотрено договором, возместить полностью убытки, понесенные при этом потребителем.

Предусматривать в договоре условия, ухудшающие и ограничивающие права потребителя по сравнению с установленными законодательством, запрещается.

Статья 7. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по установлению срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара (работы) исчисляется единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими), в зависимости от предназначения и свойств товара (работы, услуги).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, запрещается.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан в период определенного гарантийного срока или в установленный им дополнительный гарантийный срок удовлетворить требования потребителя в соответствии с настоящим Законом *(в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. №1498)*.

Статья 8. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга), при соблюдении установленных правил его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

Потребитель имеет право на информирование через средства массовой информации о товарах (работах, услугах), представляющих опасность для его жизни, здоровья, имущества и окружающей среды за счёт продавца (изготовителя, исполнителя).

Изготовитель (исполнитель), обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного гарантийного срока, срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами, установлены обязательные требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя, охрану окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в порядке, предусмотренном законами и иными нормативными правовыми актами Республики Таджикистан. Перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, определяется Правительством Республики Таджикистан.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательной сертификации на государственном и на русском языках, а при необходимости санитарно-эпидемиологического заключения и соответствия требованиям, указанным в шестой части настоящей статьи, а также без алфавитно-цифровой информации - штрихового кода *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы), он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях, принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этих обязательств, снятие товара (работы, услуги) с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию уполномоченных органов государственного управления, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары (выполняет работы), представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя) в порядке, установленном законом.

Порядок изъятия из оборота непищевых товаров, опасных для жизни, здоровья и имущества потребителей и с истекшим сроком годности, или реализуемых без информации для потребителей, устанавливается государственным уполномоченным органом в области технического нормирования *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 8(1). Права потребителей на получение товарного чека, кассового чека или другого документа, подтверждающего оплату товара

(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).

Потребитель при покупке товара и выполнении работы имеет право требовать и получать у изготовителя (исполнителя, продавца), за исключением индивидуальных предпринимателей, действующих на основе патента, кассовый чек, товарный чек или другой документ, подтверждающий оплату товара.

При продаже товара, выполнении работы или оказании услуг изготовитель (исполнитель, продавец) обязаны предоставить покупателю товарный чек и кассовый чек. В случае непредставления товарного чека и кассового чека, изготовитель (исполнитель, продавец) привлекаются к ответственности согласно законодательству Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 9. Информация о товарах (работах, услугах)

Потребитель вправе потребовать, а изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Республики Таджикистан.

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на государственном и русском языках.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги), зарегистрированный (запатентованный) товарный знак или знак обслуживания;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Республики Таджикистан;
- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы и срок годности товаров (работ, услуг), установленный в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Таджикистан, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы, услуги) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- указание на упаковке о способе приготовления продуктов быстрого приготовления (полуфабрикатов);
- место нахождения (юридический адрес), номер телефона, фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы) (*в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. №1498*);
- сведения о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, а также при необходимости информацию о санитарно-эпидемиологическом заключении;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация, предусмотренная настоящей статьей, доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация о сертификации товаров (работ, услуг), представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации и включает в себя сведения о номере сертификата, сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Если техническая документация на товары (технический паспорт, руководство по эксплуатации и другие) выполнены на иностранном языке, то обязательно наличие её перевода на государственный или русский язык.

Информация в маркировке пищевых продуктов, упакованных на территории Республики Таджикистан, а также импортированных пищевых продуктов, должна соответствовать требованиям

Статья 10. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце).

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли - продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на государственном языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на русском и на других языках.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), номер телефона и режим ее работы *(в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. №1498).*

Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.

Информация, предусмотренная частями третьей и четвертой настоящей статьи, должна быть доведена изготовителем (исполнителем, продавцом) до потребителя при осуществлении торговли, бытового обслуживания и других видов услуг во временных помещениях, на ярмарках, лавках, а также услуг, оказываемых вне постоянного местонахождения изготовителя (исполнителя, продавца) *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

Режим работы государственных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответствующих местных исполнительных органов государственной власти *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Режим работы негосударственных организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в части первой настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей, определяется ими по согласованию с местных исполнительных органов государственной власти *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

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

За нарушение режима работы государственного предприятия торговли, бытового и иных видов обслуживания, должностные лица и индивидуальные предприниматели несут ответственность, установленную законодательством Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)

Если потребителю, при заключении договора, не предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещения других убытков.

При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную настоящим Законом и действующим законодательством Республики Таджикистан, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре (услуге), потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, предусмотренного настоящим Законом, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Статья 13. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей

За нарушение прав потребителя продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность в соответствии с настоящим Законом, другими нормативными правовыми актами Республики Таджикистан или договором *(в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. №1498)*.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной Законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем.

Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, и при отсутствии его вины.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушавшего права потребителя, штраф в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги).

Если на товар (работу) изготовителем (исполнителем) должен быть, в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Таджикистан, установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребитель, которому был продан товар (выполнена работа), не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, вред подлежит возмещению, независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с настоящим Законом изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

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

Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. Возмещение морального ущерба

Возмещение морального ущерба, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем ущерба при наличии его вины.

Возмещение морального ущерба осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Возмещение морального вреда осуществляется в денежной форме.

Размер возмещения морального ущерба определяется судом.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Условия договора, ущемляющие права потребителя и противоречащие нормам и правилам, установленным законодательством Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате выполнения условий договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

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

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

Защита прав потребителя, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, осуществляется судом,

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика или по месту причинения вреда.

Государственный антимонопольный орган (его региональные структуры), уполномоченные государственные органы (их территориальные управления), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), местные органы государственной власти, общественные объединения потребителей (их союзы, ассоциации) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в порядке, предусмотренном законодательством Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*.

ГЛАВА 2. Защита прав потребителей при продаже товаров

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- расторжения договора купли - продажи;
- соразмерного уменьшения покупной цены.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Потребитель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае обнаружения существенных недостатков товара (существенного нарушения требований к его качеству). Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Таджикистан.

Требования, указанные в части первой настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора купли - продажи с ним.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара на товар надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены либо расторгнуть договор.

Потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы,

продавец не вправе удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта покупки товара могут использоваться свидетельские показания, элементы упаковочного материала (тары), в которых имеются отметки, подтверждающие, что покупка товара осуществлялась у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на осуществление покупки товара у данного продавца.

Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатка товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества (проведении экспертизы) товара лично или через своего представителя. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что, недостатки возникли после продажи товара потребителю вследствие нарушения установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) организация, на основании договора с ним, отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец несет ответственность если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, доставка и возврат указанных товаров в месте нахождения потребителя могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

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

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

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

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

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случае, если на комплектующее изделие или составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия или составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

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

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков товара, в том числе производственных, конструктивных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, потребитель вправе предъявить изготовителю требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки возникли до продажи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки в товаре обнаружены после продажи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы, или в течение десяти лет со дня продажи товара, если срок службы не установлен.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, незамедлительно, если соглашением сторон не установлен иной срок устранения недостатков. Максимальный срок устранения недостатков не может превышать четырнадцати календарных дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Республики Таджикистан.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара, до дня выдачи его по окончании ремонта.

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

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара, продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) - заменить его в течение четырнадцати календарных дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца (изготовителя) необходимого для замены товара, на день предъявления указанного требования, продавец (изготовитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и т. п.), по не зависящим от него причинам - в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа артикула и т. п.) с согласия потребителя.

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

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

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) незамедлительно. Максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости, проведения экспертизы - четырнадцати календарных дней.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, допустившие такие нарушения, уплачивают потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется исходя из цены товара аналогичной модели (марки, типа, артикула и т. п.), существующей на момент выплаты неустойки продавцом (изготовителем) или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно. Если на день продажи товара потребителю его цена была выше, чем цена аналогичного товара на момент выплаты неустойки их на день вынесения судебного решения, то размер неустойки определяется исходя из цены товара на день его продажи потребителю.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

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

При расторжении договора купли-продажи потребитель вправе требовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли - продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Потребитель вправе в течение четырнадцати календарных дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя, в случае разницы в цене, необходимый перерасчет продавцом.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Республики Таджикистан.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже в день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Глава 3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Статья 26. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (услуги) в сроки, установленные договором о выполнении работ (оказании услуг).

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

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

Статья 27. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

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

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) закончить выполнение работы (оказание услуги), и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

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

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

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с частью третьей статьи 24 настоящего Закона.

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

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

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

Статья 28. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи или повторного выполнения работы (оказании услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

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

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

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

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

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

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

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

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) гарантийного срока или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если гарантийный срок не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение установленного настоящим Законом сроков, или обнаруженный им недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 29. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

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

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере одного процента цены выполнения работы.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные настоящим Законом.

Статья 30. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), предусмотренные частью первой статьи 27 и частями первой и четвертой статьи 28 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

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

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере одного процента цены выполнения работы. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий процент неустойки.

В случае нарушения указанных сроков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные настоящим Законом.

Статья 31. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена сметная стоимость либо калькуляция *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Составление сметной стоимости либо калькуляции по требованию потребителя или исполнителя обязательно *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Исполнитель имеет право требовать увеличения сметной стоимости либо калькуляции при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг в процессе исполнения договора, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения сметной стоимости либо калькуляции, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу) *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения сметной стоимости либо калькуляции, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах сметной стоимости либо калькуляции *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

В случае не использования оплаченных денежных средств, предусмотренных сметной стоимостью либо калькуляцией на выполненную работу (оказанную услугу), выявленная разница в цене подлежит возврату потребителю *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193).*

Статья 32. Выполнение работы из материала исполнителя

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

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

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

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

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

Статья 33. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

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

Исполнитель обязан:

- предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
- представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену (смету) работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

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

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

В договоре о выполнении работы или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала (вещи), определяемые соглашением сторон.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Исполнитель не освобождается от ответственности в том случае, если уровень его научных и технических знаний не позволил выявить особые свойства материала (вещи).

Статья 34. Обязанность исполнителей информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь невозможность ее завершения в срок

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

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в согласованный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Статья 35. Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги) определяется договором между потребителем и исполнителем.

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

Статья 36. Правила торговли, общественного питания бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила, торговли, общественного питания бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 6.10.2008г. №424)*.

Статья 37. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящего Закона, определяются законодательством Республики Таджикистан.

Глава 4. Государственная и общественная защита нрав потребителей

Статья 38. Полномочия государственного антимонопольного органа

Государственный контроль за соблюдением и исполнением требований законодательства Республики Таджикистан о защите прав потребителей осуществляется Государственным антимонопольным органом (его региональными структурами) *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*.

Государственный антимонопольный орган (далее антимонопольный орган) имеет следующие полномочия *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*:

- предписания направляет изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также о прекращении продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге) *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*;

- направляет в соответствующий орган материал о нарушении прав потребителей для досрочного аннулирования или приостановления действия лицензии на осуществление определенной деятельности *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*;

- в органы направляет прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. № 1193)*.

Антимонопольный орган вправе обращаться в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявлять иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о прекращении деятельности изготовителя (исполнителя, продавца) или индивидуального предпринимателя, за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным нормативно-правовым актом прав потребителей, а также предъявлять иски в суд к индивидуальным предпринимателям о принудительном взыскании штрафов за уклонение от исполнения предписаний или за несвоевременное их исполнение.

Антимонопольный орган может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу, в целях защиты прав потребителей.

Статья 39. Полномочия государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

(в редакции Закона РТ от 6.10.2008г. №424)

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции, орган санитарно-эпидемиологического надзора, орган по экспертизе и сертификации фармацевтической продукции и товаров медицинского назначения, орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

- осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);
- направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;
- предъявляют иски в суд к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

Координация деятельности государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг) установленным требованиям, возлагаются на государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан.

Государственный орган по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции Республики Таджикистан, в пределах своих полномочий, осуществляет следующие функции:

- определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);
- аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (работ, услуг), а также испытательные лаборатории (центры) для проведения соответствующих испытаний;
- осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации товаров (работ, услуг);
- ведёт государственный реестр сертифицированных товаров (работ, услуг), аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров);
- принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными и международными органами, представляет Республику Таджикистан во взаимоотношениях с зарубежными и международными организациями по вопросам сертификации товаров (работ, услуг);
- контролирует соблюдение правил торговли, общественного питания, качество и безопасность товаров народного потребления *(в редакции Закона РТ от 6.10.2008г. №424)*

Статья 39(1). Уполномоченный государственный орган, осуществляющий регулирование и надзор за оказанием финансовых услуг кредитным и страховым организациям

(в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. [№1498](#))

Национальный банк Таджикистана осуществляет регулирование и надзор за оказанием финансовых услуг кредитным и страховым организациям в соответствии с законодательством Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 02.01.2018г. [№1498](#))*.

Статья 40 Исключен

(в редакции Закона РТ от 28.12.2013г. [№1052](#))

Статья 41. Осуществление защиты прав потребителей местными исполнительными органами государственной власти

В целях защиты прав потребителей при местных исполнительных органах государственной власти формируются соответствующие структуры, которые:

- рассматривают жалобы потребителей, консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- анализируют договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещают об этом органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);
- в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);
- обращаются в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 42. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе:

- участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг) по заказам в соответствующие организации или при наличии собственных лабораторий при условии их аккредитации на техническую компетентность соответствующими органами;
- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;
- вносить в органы государственного управления и организации предложения по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- участвовать совместно с органами государственного управления в осуществлении контроля за применением регулируемых цен, проводить независимую экспертизу тарифов, устанавливаемых государственными органами на услуги, оказываемые населению (потребителям);
- представлять в органы прокуратуры и органы государственного управления материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов органов государственного управления и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регуливающим отношения в области защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 43. Защита интересов неопределенного круга потребителей

Антимонопольный орган, органы, исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), вправе предъявлять иски в суд о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

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

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, противоправными, в отношении неопределенного круга потребителей, обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий продавца (изготовителя, исполнителя), или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. [№ 1193](#))

Статья 44. О признании утратившим силу Закон Республики Таджикистан "О защите прав потребителей".

Признать утратившим силу Закон Республики Таджикистан от 15 мая 1997 года "О защите прав потребителей" (Ахбори Маджлиси Оли Республики Таджикистан, 1997 год, №10, статья 135).

Статья 44(1) Ответственность за нарушение требований настоящего Закона

(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. [№ 1193](#))

Физические и юридические лица за нарушение требований настоящего Закона привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Республики Таджикистан *(в редакции Закона РТ от 18.03.2015г. [№ 1193](#))*.

Статья 45. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон ввести в действие после его официального опубликования.

Президент

Республики Таджикистан

г. Душанбе 9 декабря 2004 года № 72

ПОСТАНОВЛЕНИЕ МАДЖЛИСИ НАМОЯНДАГОН МАДЖЛИСИ ОЛИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

О принятии во втором чтении Закона Республики Таджикистан "О защите прав потребителей"

Маджлиси намояндагон Маджлиси Оли Республики Таджикистан постановляет:

Принять во втором чтении Закон Республики Таджикистан "О защите прав потребителей".

Председатель

Маджлиси намояндагон Маджлиси Оли

Республики Таджикистан С. ХАЙРУЛЛОЕВ

г. Душанбе, 17 ноября 2004 года № 1227

ПОСТАНОВЛЕНИЕ МАДЖЛИСИ МИЛЛИ МАДЖЛИСИ ОЛИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

О Законе Республики Таджикистан "О защите прав потребителей"

Рассмотрев Закон Республики Таджикистан "О защите прав потребителей", Маджлиси милли Маджлиси Оли Республики Таджикистан постановляет:

Одобрить Закон Республики Таджикистан "О защите прав потребителей".

Председатель

Маджлиси милли Маджлиси Оли

Республики Таджикистан М.Убайдуллоев

г. Душанбе, 25 ноября 2004 года №580