

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізуінің ортақ тәсілдемелері туралы

Еуразиялық экономикалық комиссия Алқасының 2017 жылғы 21 қарашадағы № 27 ұсынымы.

Еуразиялық экономикалық комиссия Алқасы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізу туралы хаттаманың (2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартқа № 13 қосымша) 6-тармағын іске асыру мақсатында,

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамасының үндестігін қамтамасыз ету үшін жағдай жасау қажеттілігін назарға ала отырып,

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттерге осы Ұсыным Еуразиялық экономикалық одақтың ресми сайтында жарияланған күннен бастап тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында құқықтық реттеу бойынша қызметті жүзеге асыру кезінде қосымшаға сәйкес Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізуінің ортақ тәсілдемелерін басшылыққа алуды ұсынады.

*Еуразиялық экономикалық комиссия
Алқасының Төрағасы*

Т. Сарқиян

Еуразиялық экономикалық
комиссия Алқасының
2017 жылғы 21 қарашадағы
№ 27 ұсынымына
ҚОСЫМША

Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізуінің ОРТАҚ ТӘСІЛДЕМЕЛЕРІ

1. Осы құжат Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің (бұдан әрі сәйкесінше – мүше мемлекеттер, Одақ) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын үндестіру мақсатында әзірленді және мүше мемлекеттер тек қана жеке (тұрмыстық) қажеттіліктерге арналған, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен

өткізу кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында келісілген саясатты жүргізуі кезінде қолданылады.

2. Осы құжатта пайдаланылатын ұғымдар мыналарды білдіреді:

"жеке кәсіпкер" – мүше мемлекеттік заңнамасына сәйкес жеке кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеу негізінде заңды тұлға құрмастан кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға;

"дербес деректерді өңдеу" – автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып (немесе осындай құралдарды пайдаланбай) дербес деректермен жасалатын кез келген іс-қимыл (операция) (соның ішінде дербес деректерді жинау, жазып алу, жүйелендіру, жинақтау, сақтау, қорғау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), үзінді алу, пайдалану, тапсыру (тарату, ұсыну, қолжетімділік), иесіздендіру, бұғаттау, шығарып тастау, жою) немесе осындай іс-қимылдардың (операциялардың) жиынтығы;

"дербес деректер операторы" – өз бетінше немесе басқа тұлғалармен бірлесе отырып дербес деректерді өңдеуді ұйымдастыратын және (немесе) жүзеге асыратын, сондай-ақ дербес деректерді өңдеу мақсатын, өңдеуге жататын дербес деректердің құрамын, дербес деректермен жасалатын іс-қимылды (операцияны) анықтайтын заңды немесе жеке тұлға;

"дербес деректер" – анықталған немесе анықталатын жеке тұлғаға (дербес деректер субъектісіне) тікелей немесе жанама қатысты кез келген ақпарат;

"дербес деректерді тарату" – дербес деректерді шексіз тұлғалар тобына ашуға бағытталған іс-қимылдар;

"тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу" – тұтынушының сатушы (орындаушы, дайындаушы) ұсынған каталогтарда, анықтамалықтарда, буклеттерде қамтылған не фототүсірілімдерде немесе пошта байланысын, "Интернет" ақпараттық-телекоммуникациялық желісін, телеарналарды және (немесе) радиоарналарды трансляциялауға арналған байланыс желілерін пайдалана отырып немесе шарт жасасу кезінде тұтынушының тауармен (жұмыспен, қызметтер көрсетумен) не тауар (жұмыстар, қызметтер көрсету) үлгісімен тікелей танысу мүмкіндігін болдырмайтын өзге де тәсілдермен ұсынылған тауардың (жұмыстар, қызметтер көрсету) сипаттамасымен танысуы негізінде жасалатын тауарды сатып алу-сату шарты (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді орындау шарты) бойынша тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) өткізу;

"дербес деректерді трансшекаралық тапсыру" – дербес деректерді үшінші мемлекеттің аумағына, үшінші мемлекеттің билік органына, шетелдік жеке тұлғаға немесе шетелдік заңды тұлғаға тапсыру.

Осы құжатта пайдаланылатын өзге де ұғымдар 2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартта белгіленген мағыналарда қолданылады.

3. Тауарларды сатып алу-сату шарты (жұмыстарды орындау, қызметтер көрсету шарты) (бұдан әрі – тұтынушымен шарт) тұтынушыны сатушы (орындаушы,

дайындаушы) ұсынған тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) сипаттамасымен таныстыру негізінде жасалуы мүмкін.

4. Тұтынушымен шартты "Интернет" ақпараттық-телекоммуникациялық желісі (бұдан әрі – Интернет желісі) арқылы жасасу кезінде ақпараттық желілер, жүйелер және ресурстар мүше мемлекеттердің заңнамасына сәйкес пайдаланылады.

Тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) Интернет желісін пайдалана отырып өткізу тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен жылжытуға және өткізуге бейімделген интернет-дүкендер, Интернет желісіндегі өзге де сайттар арқылы жүзеге асырылады.

Тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен өткізу кезінде сатушының (орындаушының, дайындаушының) қызметі 2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы Шартта көзделген тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы келісілген саясаттың негізгі қағидаттарына, мүше мемлекеттің тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасына, осы саладағы халықаралық құқық нормаларына сәйкес келуі тиіс.

5. Мүше мемлекеттердің заңнамасымен еркін өткізуге тыйым салынған немесе шектелген тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қашықтық тәсілімен трансшекаралық өткізуге жол бермеу мақсатында мүше мемлекеттер мен Еуразиялық экономикалық комиссия, соның ішінде Одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесі арқылы осындай тыйым салулар мен шектеулердің болуы туралы ақпарат алмасады.

6. Сатушы (орындаушы, дайындаушы) тұтынушыға оларды дұрыс талдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін тауарлар (жұмыстар, қызметтер көрсету) туралы қажетті және сенімді ақпаратты уақытылы ұсынуды қамтамасыз етеді. Тауарлардың (жұмыстардың, қызметтер көрсетудің) жекелеген түрлері бойынша ақпараттар тізбесі және оны тұтынушыға жеткізу тәсілдері мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленуі мүмкін.

7. Тұтынушымен шарт жасасуға дейін тұтынушыға жеткізілетін тауарды (жұмысты, қызметтер көрсетуді) дұрыс таңдауға ықпал ететін ақпарат мынадай мәліметтерді қамтуы тиіс:

а) тауарды (жұмысты, қызметтер көрсетуді) сатушы (орындаушы, дайындаушы) туралы мәліметтер, соның ішінде:

заңды тұлғаның атауы (фирмалық атауы), мекенжайы және сатушының (орындаушының, дайындаушының) орналасқан жері, егер мұндай атау сатушының (орындаушының, дайындаушының) атауына (фирмалық атауына) сәйкес келмеген жағдайда, интернет-дүкеннің атауы, ал егер сатушы (орындаушы, дайындаушы) жеке кәсіпкер болып табылатын болса, - сатушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), сондай-ақ тіркеу туралы ақпарат және оны жеке кәсіпкер ретінде тіркеуді жүзеге асырған органның атауы және мүше мемлекеттердің заңнамасымен көзделген өзге де міндетті ақпарат;

жұмыс режимі;

б) тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) туралы мәліметтер, соның ішінде:

тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) атауы;

тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) түрі мен ерекшеліктері;

мүше мемлекеттердің тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) сапасына қойылатын талаптарды (бар болған жағдайда) белгілейтін нормативтік құжаттарына сілтеме;

тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсету нәтижелері) саны немесе жиынтығы;

тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттері және техникалық сипаттамалары туралы мәліметтер:

оны таңбалау бөлігінде өнімге қойылатын талаптарды белгілейтін Одақтың техникалық регламенттерінде, Комиссияның өзге де актілерінде көзделген мәліметтер;

цифрлық құрамның функционалдық қасиеттері туралы, соның ішінде техникалық қорғаудың қолданылатын шаралары туралы, цифрлық құрамның аппараттық-бағдарламалық ортамен салыстырмалы үйлесімділігі туралы мәліметтер – мүше мемлекеттердің заңнамасына сәйкес техникалық күрделі тауар немесе цифрлық өнім ретінде анықталған тауарға қатысты;

в) тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) бағасы және сатып алу талаптар туралы мәліметтер, соның ішінде:

тұтынушы төлеуге жататын толық сомасы, – оларды тұтынушыға тапсырғаннан (орындағаннан) кейін белгілі бір уақыттан соң тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) ақысын төлеу кезінде;

бағаны анықтау тәсілі және сәйкес соманы өтеу кестесі – егер тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) сипаттамасына қарай бағасы алдын ала анықталмаған жағдайда;

тауарды жеткізу тәсілдері мен мерзімдері, тауарды жеткізу бағасы мен төлем талаптары;

тасымалдауға, жеткізуге қосымша алымдарды, пошта алымдарын және өзге де шығыстарды төлеу қажеттілігі немесе төлемеу мүмкіндігі;

төлем кезеңінде жиынтық шығыстарды қамтитын жалпы бағасы – тұтынушымен белгісіз мерзімге шарт немесе тұтынушымен абоненттік төлемді көздейтін шарт (егер тұтынушымен шартта бекітілген баға белгіленген жағдайда жалпы бағасы деп бір айға жиынтық шығыстар түсіндіріледі) жасасу кезінде. Егер жиынтық шығыстар алдын ала анықталмаған жағдайда, бағаны анықтау тәсілі көрсетіледі;

тұтынушымен қышықтық тәсілімен шарт жасасу мақсатында пайдаланылатын байланыс қызметін көрсету құны;

тауарға (жұмысқа, қызметтер көрсетуге) төлем нысандары мен тәсілдері туралы ақпарат;

г) тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) кепілдік мерзімі (егер ол белгіленген жағдайда), қызмет ету мерзімі немесе жарамдылық мерзімі туралы,

сондай-ақ, егер тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының өміріне, денсаулығына және мүлкіне қауіп төндіретін немесе тағайындалуы бойынша пайдалануға жарамсыз болып қалатын болса, көрсетілген мерзімдер өткеннен кейін тұтынушының қажетті іс-қимылдары және мұндай іс-қимылдарды орындамаған кездегі ықтимал салдарлар туралы мәліметтер;

д) заңды тұлғаның атауы (фирмалық атауы), мекенжайы және сатушы (дайындаушы, орындаушы, жеткізуші, жөндеу ұйымының өкілі) тауардың кемшіліктерін жоюға және (немесе) тауарға техникалық қызмет көрсетуге уәкілеттік берген заңды тұлғаның (жөндеу ұйымының) орналасқан жері (мұндай мәліметтер болған жағдайда). Егер сатушы (орындаушы, дайындаушы, жеткізуші, жөндеу ұйымының өкілі) жеке кәсіпкер болып табылатын болса, оның кепілдік берілген немесе кепілдік берілгеннен кейін жөндеу жүргізу мүмкіндігі туралы ақпарат қамтылуы тиіс;

е) егер тауарды осындай кодпен міндетті таңбалау мүше мемлекеттің заңнамасында көделген болса, штрихты сәйкестендіру коды;

ж) Одақтың техникалық регламенттерінің, Одақ құқығына енетін өзге де актілердің, мүше мемлекеттердің заңнамаларының талаптарына сәйкес сәйкестілікті міндетті бағалауға жататын тауардың сәйкестілігін бағалау туралы мәліметтер, соның ішінде сәйкестілікті бағалау туралы құжаттың тіркеу нөмірі мен оның әрекет ету мерзімі және осындай құжатты берген ұйым (уәкілетті орган) туралы немесе оны қабылдаған тұлға туралы мәліметтер;

з) оған қатысты мұндай ақпараттың болуы туралы талап Одақ құқығына енетін актілермен немесе мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленген тауардың энергетикалық тиімділігі туралы мәліметтер;

и) тауарды тиімді және қауіпсіз пайдалану, соның ішінде оған күтім көрсету қағидалары мен талаптары туралы мәліметтер;

к) тауар тұтынуда болғаны немесе ондағы кемшілік (кемшіліктер) жойылғаны туралы, сондай-ақ тауар тәркіленген немесе мемлекеттің кірісіне айналған болып табылатындығы туралы мәліметтер;

л) музыкалық туындыларды орындаушылар ойын-сауық қызметтерін көрсетуі кезінде фонограммаларды пайдалану туралы мәліметтер;

м) тұтынушымен шарттың әрекет ету мерзімі туралы мәліметтер (егер мұндай шарт белгісіз мерзімге жасалған не оның әрекет етуі автоматты түрде ұзартылған жағдайда – мұндай шарттың әрекет етуін тоқтату талаптары туралы);

н) тұтынушымен шарт жасасқаннан кейін немесе шарт жасасқанға дейін тұтынушының сатушыға ұсынуы тиіс кепілдің болуы және талаптары немесе өзге де қаржылық кепілдіктер туралы мәліметтер (егер мұндай сәйкес шарттың талаптарымен көзделген жағдайда);

о) Одақ құқығына енетін актілерге, мүше мемлекеттердің заңнамасына немесе тұтынушымен шартқа сәйкес тұтынушыға ұсыну үшін міндетті өзге де мәліметтер (

сонымен қатар сәйкес шарттың мәніне жататын және тұтынушының өтініші бойынша ұсынылатын мәліметтер).

8. Тұтынушымен шарт жасасқанға дейін тұтынушыға мынадай мәліметтерді қамтитын мұндай шарттың талаптары, мерзімдері және бұзу тәртібі туралы ақпарат беріледі:

а) тауарларды кері қайтарумен байланысты тұтынушыға жүктелетін шығыстар туралы;

б) тұтынушының (орындаушының, дайындаушының) төлемімен байланысты шығыстар, тұтынушымен шарт бойынша тұтынушыға жүктелетін міндеттемелердің орындалуымен байланысты нақты келтірілген шығыстар туралы;

в) егер орындалған жұмыстағы (қызметтер көрсетудегі) кемшіліктерді орындаушы белгіленген мерзімде жоймаған не егер жұмыста (қызметтер көрсетуде) мұндай шарттың талаптарынан шегінулер немесе жұмыстың (қызметтер көрсетудің) өзге де кемшіліктері елеулі және жоюға келмейтін болып табылатын болса, тұтынушының тұтынушымен шартты бұзу және шығындарды өтеуді талап ету құқығы туралы.

9. Тауар туралы ақпарат оны тауарға, тауарға қоса берілетін электронды тасымалдағыштарға, тауардың өзіне (тауардың ішіндегі электронды платаға), ыдысқа, қаптамаға, затбелгіге, тауар этикеткасына, тауардың техникалық құжаттамасына орналастыру арқылы немесе Одақ органының актісімен және (немесе) мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленген өзге де тәсілдермен тұтынушыға жеткізіледі

10. Тұтынушымен шарт жасасқан кезде тұтынушыға тауардың Одақ құқығына енетін актілермен және (немесе) мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленген талаптарға сәйкестілігін бағалау туралы мәліметтер (соның ішінде сәйкестілікті бағалау туралы құжаттың тіркеу нөмірі және оның әрекет ету мерзімі және осындай құжатты берген ұйым (уәкілетті орган) туралы немесе оны қабылдаған тұлға туралы мәліметтер) беріледі.

11. Интернет желісін пайдалану арқылы тұтынушымен шарт жасасу кезінде тұтынушыға сатушының (орындаушының, дайындаушының) атауы (фирмалық атауы), егер мұндай атау сатушының (орындаушының, дайындаушының) атауымен (фирмалық атауымен) сәйкес келмесе, интернет-дүкеннің атауы, салық төлеушінің тіркеу нөмірі, сатушының жұмыс режимі, тауарға (жұмысқа, қызметтер көрсетуге) төлем тәсілдері туралы, сондай-ақ интернет-дүкеннің тіркелген күні (егер мұндай тіркеу мүше мемлекеттердің заңнамасында көзделген болса) және интернет-дүкен сайтының басты бетінде (Интернет желісінде тауарды (жұмысты, қызметтер көрсетуді) тұтынушыға жылжитатын немесе өткізетін өзге сайтта) көрсетілген және тұтынушылардан талап-шағымдарын қабылдайтын электрондық пошта мекенжайы туралы ақпаратпен танысуға мүмкіндік беріледі.

12. Мүше мемлекеттердің заңнамасымен тұтынушымен шарттарды рәсімдеудің шарттары мен тәртібіне қойылатын талаптар белгіленуі мүмкін (мәтін қарпінің көлемі, тұтынушымен шартта көрсетілетін ақпаратқа қойылатын талаптар).

13. Мүше мемлекеттердің тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасымен тұтынушының:

сатушының тұтынушымен шартты жасасудан негізсіз жалтаруынан тұтынушыға келтірілген шығындарды сатушының (орындаушының, дайындаушының) өтеуіне;

егер мұндай шартты жасасу кезінде тұтынушыға тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) туралы ақпаратты тез арада алу мүмкіндігі ұсынылмаған болса, тұтынушымен шартты орындаудан бас тарту, тауарға (жұмысқа, қызметтер көрсетуге) төленген соманы қайтару құқығы қамтамасыз етіледі.

Мүше мемлекеттердің заңнамасымен тұтынушыға тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) туралы толық және сенімді ақпаратты ұсынбаған сатушының (орындаушының, дайындаушының) оны тұтынушыға тапсырғаннан кейін тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) кемшіліктері үшін жауапкершілігі көзделуі мүмкін.

Оған тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) туралы толық және сенімді ақпарат ұсынылмауы салдарынан тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне залал келтірілген жағдайда мұндай залал (соның ішінде тұтынушыға келтірілген шығындар) тұтынушыға (оның талап етуі бойынша) мүше мемлекеттердің заңнамасында көзделген тәртіпте өтеледі.

Тұтынушының оған сатушының (орындаушының, дайындаушының) тауар (жұмыс, қызметтер көрсету) туралы сенімсіз немесе толық жеткіліксіз ақпаратты ұсынуы нәтижесінде келтірілген шығындарды өтеу туралы талабын қарастыру кезінде тұтынушыда тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) қасиеттері және сипаттамалары туралы арнайы түсінігі жоқ екені болжанады.

14. Сатушының (орындаушының, дайындаушының) тұтынушыға ұсынылатын ақпаратқа қойылатын талаптарды бұзғаны үшін жауапкершілік мүше мемлекеттердің заңнамамен белгіленеді.

15. Тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің), соның ішінде мұндай ақпаратты Интернет желісінде орналастыру арқылы оның белгісіз тұлғалар тобына арналған сипаттамасындағы ұсыныс, егер ол жеткілікті белгіленген және тұтынушымен шарттың барлық елеулі талаптарын қамтитын болса, жария оферта ретінде танылады.

16. Жария оферта болып табылатын және мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленген барлық елеулі талаптарды қамтитын тұтынушымен шарт тұтынушымен сәйкес өтінімді (оферта акцетін), соның ішінде Интернет желісін пайдалану арқылы рәсімделген сәттен бастап жасалды деп есептеледі.

Оферта акцептісі сәтінен бастап шарттың барлық елеулі талаптары өзгеріссіз қалады және сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделеріне залал келтіретіндей түзетпеуі тиіс.

17. Егер мобильдік құрылғыға жіберілген қысқа мәтіндік хабарлама (бұдан әрі – смс-хабарлама), мобильдік құрылғының экранында қысқаша "қалқымалы" ақпараттық хабарлама (бұдан әрі – push-хабарлама), мүше мемлекеттердің заңнамасына сәйкес әрекет ететін байланыс операторының жылжымалы байланыс желісі бойынша берілетін өзге де электрондық хабарлама түріндегі бір немесе бірнеше тұлғаларға бағытталған тұтынушымен шарт жасасу туралы ұсыныс жеткілікті анықталған және осы ұсынысты жасаған тұлғаның өзін тұтынушымен (осы ұсынысты қабылдайтын адресатпен) шарт жасасқан деп санайтын ниетін көрсететін болса, ол оферта деп танылады.

смс-хабарлама, push-хабарлама, өзге де электрондық хабарлама түрінде жіберілген оферта тұтынушымен шарттың елеулі талаптарын қамтуы тиіс.

смс-хабарлама, push-хабарлама, өзге де электрондық хабарлама түрінде жіберілген оферта бағытталған тұлғаның оны қабылдағаны туралы жауабы акцепт деп табылады. Акцепт толық және сқзсіз бұлтартпас болуы тиіс.

смс-хабарлама, push-хабарлама, өзге де электрондық хабарлама түрінде жіберілген офертаны жауапсыз қалдыру акцепт деп таныла алмайды.

смс-хабарлама, push-хабарлама, өзге де электрондық хабарлама түрінде жіберілген офертаны алған тұлғаның оның акцептісі үшін белгіленген мерзімде онда көрсетілген шарттың талаптарын орындау бойынша жасаған іс-қимылдары, егер мүше мемлекеттердің заңнамасында өзгеше көзделмеген болса, акцепт деп саналады.

18. Қосымша ақылы жұмыстар (қызметтер көрсету) тұтынушының келісімінсіз жүзеге асырылмайды (көрсетілмейді). Мұндай жұмыстарға (қызметтер көрсетуге) тұтынушы төлем жүргізбейді, ал егер олар төленген жағдайда, тұтынушының осындай жұмысқа (қызметтер көрсетуге) төлеген қаражатын сатушы тұтынушының талап етуі бойынша қайтарып береді.

19. Таураларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) өткізу, тауар техникалық талаптар бойынша сәйкес мамандардың қатысуынсыз жиналуы және (немесе) тұтынушымен пайдалануға енгізілуі (орнатылуы, қосылуы) мүмкін болмаған жағдайларды қоспағанда, өзге таураларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) міндетті сатып алумен немесе тауарды сатумен байланысты міндетті қызметтер көрсетумен шарттастырылмауы тиіс.

20. Сатып алынған тиісті сапалы тауарды сатушы тұтынушыға ыдыста және (немесе) қаптамада (өзінің сипаттамасы бойынша қамтаманы талап етпейтін тауарды қоспағанда) тауардың құжаттамасымен және оған қатысты керек-жарақтарымен бірге тапсырады.

21. Оған қатысты жарамдылық мерзімі белгіленген тауар тұтынушыға мұндай тауар жарамдылық мерзімі өткенге дейін мақсаты бойынша пайдаланылатындай есеппен тапсырылады.

22. Сатып алынған тиісті сапалы азық-түліктік емес тауарды тұтынушы ол тапсырылған күннен бастап 14 жұмыс күні ішінде (егер сатушы кері қайтарудың

неғұрлым ұзақ мерзімін белгілемеген болса) кері қайтаруы немесе басқа көлемдегі, пішіндегі, фасондағы, түстегі немесе жиынтықтағы (бағасының айырмашылығын қажетті қайта есептеумен) ұқсас тауарға айырбастауы мүмкін.

Тұтынушының талап етуі бойынша тауарды кері қайтару немесе айырбастауға, тізбесі мүше мемлекеттердің заңнамасымен белгіленетін кері қайтаруға немесе айырбастауға жатпайтын тауарларды қоспағанда, егер тауар тұтынылмаған, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары, затбелгілері сақталған, сондай-ақ тауардың осы сатушыдан сатып алынғанына дәлелдер болған жағдайда жүзеге асырылады.

23. Тұтынушы осы іс-қимылдың формалды растауын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін (электрондық нысан көшірмесін басып шығару, пошта хабарламасы және т.б.) кез келген қолжетімді тәсілді (телефон және пошта байланысы, мекенжайы Интернет желісіндегі сайтта көрсетілген электрондық пошта арқылы) пайдалана отырып тұтынушымен шартты бұзуға арналған кезең өткенге дейін сатушыға өзінің онымен шартты бұзуға ниеті туралы хабарлайды.

Сатушы тұтынушыға Интернет желісіндегі сатушының сайты пайдалану арқылы тұтынушымен шартты бұзу туралы өтініштің типтік нысанын электронды түрде толтыру және сатушыдан оның мұндай өтінішті алғаны туралы растауды алу мүмкіндігін ұсынуы мүмкін.

24. Сапасы лайықсыз тауарды (жұмысты, қызметтер көрсетуді) өткізген жағдайда, егер оның кемшіліктері сатушымен ескертілмеген болса, тұтынушыға сатушыдан өзінің таңдауы бойынша:

- а) ұқсас маркалы (модель, артикул) тауарға ауыстыру;
- б) сатып алу бағасын сәйкес қайта есептеумен басқа маркалы (модель, артикул) осындай тауарға ауыстыру;
- в) тауар бағасын (орындалған жұмыстың, көрсетілген қызметтің бағасын) шамалас азайту;
- г) тауардың кемшіліктерін ақысыз жою, осындай сападағы біркелкі материалдан жасалған басқа заттарды ақысыз дайындау (жұмысты, көрсетілген қызметті қайта орындау);
- д) сатып алушының немесе үшінші тұлғаның тауардың (жұмыстың, қызметтер көрсетудің) кемшіліктерін жоюға кеткен шығыстарын өтеу құқығы ұсынылады.

25. Осы құжаттың 24-тармағында көзделген сатушының тұтынушының талаптарын қанағаттандыру мерзімдері, сондай-ақ осы мерзімдердің бұзылғаны үшін жауапкершілік мүше мемлекеттердің заңнамасына сәйкес анықталады, ал мүше мемлекеттердің заңнамасында сәйкес талаптар болмаған жағдайда – орынды мерзімде.

26. Сапасы лайықсыз тауар сатушыға кері қайтарылуы (соның есебінен) мүмкін, бұл ретте осы тауарға төленген қаражат тұтынушыға қайтарылады.

Сатушы тұтынушыға кері қайтару кезінде оның толығымен немесе ішінара пайдаланылуы, оның тауарлық түрін жоғалтуы немесе басқа ұқсас себептер салдарынан тауардың құны төмендеген тауарға төленген қаражаттың сомасын ұстап қалмайды.

Оның талап етуі бойынша тұтынушымен шартты бұзу кезінде тауарға (жұмысқа, қызметтер көрсетуге) төленген қаражат кері қайтарылады, сондай-ақ тұтынушының талаптарын ерікті қанағаттандыру сәтіндегі, ал егер талап ерікті қанағаттандырылмаған жағдайда – соттың сәйкес шешім шығарған сәтіндегі тұтынушымен шартта белгіленген тауар бағасы мен сәйкес тауардың бағасы арасындағы айырмашылық өтеледі.

27. Сатушы тұтынушыдан алған барлық қаражатты, соның ішінде жеткізу шығыстарын (бар болған жағдайда) ол тұтынушының осы құжаттың 23-тармағына сәйкес тұтынушымен шартты бұзу ниеті туралы өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік 14 күннен кешіктірмей қайтарады.

Тұтынушымен шартты бұзу кезінде тұтынушымен есептесу, егер тұтынушымен шартта өзгеше көзделмеген болса, тауарға (жұмысқа, қызметтер көрсетуге) төлем жүргізілген тәртіпте жүзеге асырылады.

Тұтынушыдан алынған қаражатты қайтаруды сатушы тауарды (жұмыстардың, қызметтер көрсетудің нәтижелерін) алған сәтке дейін немесе тұтынушының тауарды сатушыға жөнелту дәлелдерін ұсынған сәтке дейін – қандай мән-жай бұрынырақ орын алғанына қарай (сатушы тауарды өз бетінше алып кеткен жағдайларды қоспағанда) кідіртуі мүмкін.

28. Егер халықаралық шарттарда және Одақ құқығын құрайтын актілерде өзгеше көзделмеген болса, тауарларды (жұмыстарды, қызметтер көрсетуді) қышықтық тәсілімен өткізу мыналарды ескере отырып мүше мемлекеттердің заңнамасына сәйкес жүзеге асырылатын тұтынушының дербес деректерін өңдеуді көздеуі мүмкін:

а) дербес деректердің субъектісі өзінің дербес деректерін өңдеуге алдын ала келісім берді.

Дербес деректер операторы, егер дербес деректерді өңдеуге келісім болмаған немесе кері қайтарып алынған болса, дербес деректер субъектісінің талабы бойынша оның дербес деректерін өңдеуді тоқтады;

б) дербес деректердің субъектісі оның дербес деректерін ұсыну туралы шешім қабылдайды және оларды өңдеуге ерікті, өз еркімен және өз мүддесінде келісім береді. Дербес деректерді өңдеуге келісім нақты, хабарланған және саналы болуы тиіс;

в) дербес деректерді жария етуден қорғау жөніндегі шаралар дербес деректерді дербес деректердің субъектісі (тұтынушы) басқа тұлғаға (сатушыға, дайындаушыға, орындаушыға, дербес деректер операторына) ұсынған сәттен бастап қабылданады;

г) дербес деректерді өңдеу нақты, алдын ала анықталған және заңды мақсаттарға қол жеткізумен шектеледі;

д) дербес деректерді дербес деректер субъектісінің келісімінсіз ашып көрсету және (немесе) тарату үшін жауапкершілік дербес деректер операторларына және осы дербес деректерге қолжетімділік алған өзге тұлғаларға жүктеледі;

е) дербес деректерді кезекті тапсыру, соның ішінде дербес деректерді трансшекаралық тапсыру тек дербес деректер субъектісінің сәйкес келісімі болған жағдайда және мүше мемлекеттің заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.