

Об Общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей

Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21 мая 2019 года № 15.

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

принимая во внимание необходимость создания условий для обеспечения гармонизации законодательства государств – членов Евразийского экономического союза (далее – государства-члены) в сфере защиты прав потребителей и проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий для граждан государств-членов по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов,

рекомендует государствам-членам с даты опубликования настоящей Рекомендации на официальном сайте Евразийского экономического союза при осуществлении деятельности по правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей учитывать Общие подходы к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей согласно приложению.

*Председатель Коллегии
Евразийской экономической комиссии*

Т. Саркисян

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Рекомендации Коллегии
Евразийской экономической комиссии
от 21 мая 2019 г. № 15

ОБЩИЕ ПОДХОДЫ

к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей

1. Настоящий документ разработан в целях описания общих подходов к установлению особенностей регулирования правоотношений с участием отдельных категорий потребителей (инвалидов, несовершеннолетних, пожилых людей), специфика жизнедеятельности которых учитывается при проведении государственной политики в сфере защиты прав потребителей (далее – отдельные категории потребителей), а также содействия пониманию общих подходов к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза (далее соответственно –

государства-члены, Союз) согласованной политики в сфере защиты прав потребителей путем определения особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей, рекомендуемых для учета в законодательстве государств-членов.

2. Понятия, используемые в настоящем документе, означают следующее:

"инвалид" – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими;

"несовершеннолетние" – лица, не достигшие 14-летнего возраста, сделки от имени которых могут совершать только их родители, усыновители или опекуны (за исключением мелких бытовых сделок, сделок, направленных на безвозмездное получение выгоды, не требующих нотариального удостоверения либо государственной регистрации, сделок по распоряжению средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения);

"пожилые люди" – лица в возрасте 65 лет и старше;

"потребительский риск" – возможность возникновения негативных последствий для потребителя, включая экономические потери, и (или) угрозу здоровью, жизни, и (или) **м о р а л ь н ы й** **в р е д** от принимаемых потребителем решений о заказе (приобретении) товаров (работ, услуг) ;

"потребительский ущерб" – убытки (вред), понесенные потребителем вследствие нарушения прав потребителей, предусмотренных законодательством государств-членов;

"уязвимость" – категория потребительского риска, связанного с особенностями физического (психического) состояния или возрастом потребителя, оказывающими непосредственное влияние на возможность потребителя осознавать и оценивать последствия своих действий при применении по отношению к нему недобросовестных коммерческих практик, влекущими возможность получения потребительского ущерба;

"электронная торговля" – продажа товаров (работ, услуг) путем заключения договора с потребителем посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" независимо от формы расчета с потребителем и способа доставки товара (если иное не установлено законодательством государств-членов).

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

3. Необходимость реализации особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей, в том числе указанных в пункте 6 настоящего документа, обусловлена их возрастными, физическими и психическими особенностями,

влияющими на способность адекватно оценивать последствия совершаемой сделки, приводящими к возникновению потребительского риска, сопряженного с повышенным потребительским ущербом.

Особые меры, связанные с защитой прав и интересов отдельных категорий потребителей, могут реализовываться в государствах-членах в рамках общей социальной политики, а также политики в сфере защиты прав потребителей.

4. Основные механизмы защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей, а также особые меры, направленные на устранение существующих и потенциальных угроз для полноценной реализации отдельными категориями потребителей своих прав и защиты законных интересов, могут включаться в принимаемые государствами-членами документы государственного стратегического планирования в сфере защиты прав потребителей.

5. В целях реализации гарантий прав граждан как потребителей, а также обеспечения их равной правовой защиты на таможенной территории Союза законодательством государств-членов могут предусматриваться механизмы, позволяющие обеспечить условия для достижения равных возможностей доступа к товарам (работам, услугам) для отдельных категорий потребителей.

6. Законодательством государств-членов в сфере защиты прав потребителей могут предусматриваться особые меры, направленные на защиту прав и интересов отдельных категорий потребителей, в том числе:

а) обеспечение возможности получения отдельными категориями потребителей (например, инвалидами с нарушениями функций слуха и (или) зрения) информации о товарах (работах, услугах) в доступной для них форме и на безвозмездной основе;

б) установление особых мер ответственности продавцов (исполнителей) за:

введение отдельных категорий потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств, качества, доступности и (или) выгоды цены товаров (работ, услуг), условий заключаемого договора с потребителем и др.;

отказ отдельным категориям потребителей в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием их здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом (если такое ограничение не установлено законодательством государств-членов);

в) применение эффективных, доступных для отдельных категорий потребителей механизмов разрешения потребительских споров, в том числе путем внедрения альтернативных способов урегулирования споров, снижения экономических затрат на возмещение потребительского ущерба;

г) создание и развитие в государствах-членах информационных ресурсов, содержащих сведения о защите прав потребителей, в том числе отдельных категорий потребителей, в рамках интегрированной информационной системы Союза;

д) разработка и внедрение программ просвещения в сфере защиты прав потребителей и информирования граждан, учитывающих особенности восприятия информации отдельными категориями потребителей;

е) привлечение общественных организаций потребителей в работу по повышению правовой грамотности потребителей (в том числе в сфере электронной торговли) и стимулирование их участия в такой работе;

ж) разработка рекомендаций о недопущении недобросовестной предпринимательской деятельности хозяйствующих субъектов и стимулировании социально ответственного бизнеса, учитывающего особенности взаимодействия с отдельными категориями потребителей.

7. В целях своевременной актуализации принимаемых на государственном уровне мер, направленных на защиту прав и интересов отдельных категорий потребителей, государствам-членам рекомендуется проводить анализ социального и потребительского поведения населения на постоянной основе в целях выявления условий для отнесения отдельных групп населения или граждан к категории лиц, подверженных повышенному потребительскому риску.

8. Государственная политика в области развития предпринимательской деятельности в государствах-членах может формироваться и проводиться с учетом реализации мер, направленных на защиту прав и интересов отдельных категорий потребителей.