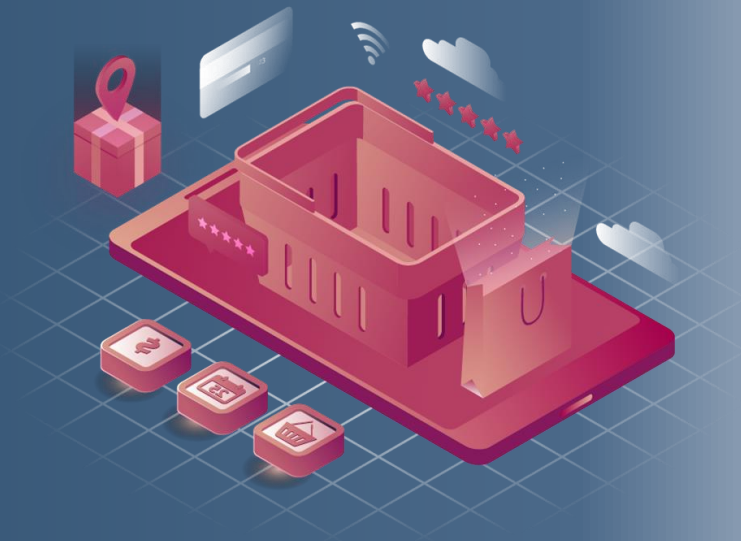


Защита прав
потребителей в
E-Commerce
в ЕАЭС, Казахстане и
Узбекистане:
Общие подходы к
регулированию

Зафар Вахидов
Партнер, Vakhidov & Partners



О нас

- «Vakhidov & Partners» - первый юридический консалтинговый бутик в Центральной Азии с фокусом на фармацевтику, здравоохранение, FMCG, ритейл, а также сферу IT/телеком.
- Наши юристы работали в ведущих международных юридических фирмах, крупных компаниях различного сегмента, консалтинговых компаниях большой четверки и государственных организациях.
- Уже более чем 17 лет члены нашей команды консультируют и представляют интересы иностранных инвесторов в Казахстане, Узбекистане и других странах Центральной Азии по широкому спектру вопросов, включая корпоративные, регуляторные, лицензионные, антикоррупционные, антимонопольные, а также вопросы интеллектуальной собственности.
- Члены нашей команды оказывали юридическую поддержку ведущим международным фармацевтическим, FMCG, телекоммуникационным, производственным и иным компаниям по сопровождению текущей бизнес-деятельности, решению сложных регуляторных вопросов, анализу и снижению юридических и комплаенс рисков в Узбекистане и Казахстане. Мы также сопровождали многие международные компании в сделках по слияниям и поглощениям, а также проектам корпоративной реструктуризации в Центральной Азии.
- На протяжении многих лет мы руководим деятельностью специализированных юридических комитетов ассоциаций и палат с целью проактивной поддержки индустрии и участвуем в определении стратегии, а также оказании юридической и GR поддержки для достижения стратегии развития крупных компаний на местных рынках.
- Мы верим, что обширный опыт, экспертиза и ресурсы нашей оперативной команды приведут ваш бизнес к поставленным целям с учетом высоких этических стандартов.

01

Общие положения



Общие подходы к защите прав потребителей в E-Commerce в ЕАЭС

- 11 мая 2023 г. Коллегией ЕЭК были утверждены Рекомендации об общих подходах к защите прав потребителей в электронной торговле (далее – **«Рекомендации»**).
- Рекомендации разработаны в целях сближения законодательства государств – членов ЕАЭС в части защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг), предназначенных для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, посредством электронной торговли.
- Коллегия ЕЭК рекомендует государствам – членам ЕАЭС при разработке НПА, регулирующих вопросы защиты прав потребителей, учитывать общие подходы к защите прав потребителей в электронной торговле.



Гарантии и защита прав потребителей при реализации товаров в E-Commerce обеспечиваются на уровне, предусмотренном законодательством государств-членов и Договором о ЕАЭС от 29 мая 2014 года для других форм торговли

Казахстан (член ЕАЭС)

Защита прав и законных интересов потребителей обеспечивается не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли;

Потребитель имеет право на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
- получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);
- приобретение безопасного товара (работы, услуги);
- свободный выбор товара (работы, услуги);
- надлежащее качество товара (работы, услуги);
- обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
- защиту прав и законных интересов.

Основные права потребителей в Республике Узбекистан

- получение достоверной и полной информации о товаре, а также изготовителе;
- свободный выбор и надлежащее качество товара;
- безопасность товара;
- возмещение в полном объеме материальных убытков, морального вреда, причиненных товаром с недостатками, опасными для жизни, здоровья и имущества, а также неправомерным действием (бездействием) изготовителя;
- обращение в суд, другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или охраняемых законом интересов;
- создание общественных объединений потребителей.





02

Основные требования к осуществлению электронной коммерции

Соблюдение прав потребителей, установленных законодательством государства-члена, является обязанностью оператора ЭТП, а также продавца, реализующего товары посредством сети Интернет

Казахстан (член ЕАЭС)

- При реализации товаров (работ, услуг) посредством социальных сетей продавец (в том числе интернет-магазин) обеспечивает соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей и регулировании торговой деятельности.

Узбекистан

- Операторы ЭТП и продавцы обязаны соблюдать требования законодательства о конкуренции и защите прав потребителей, а также стандарты, нормы и правила в области электронной коммерции

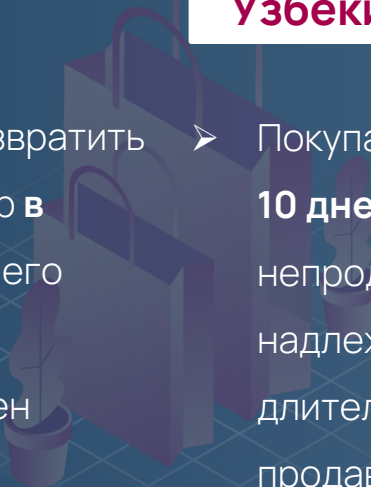
Согласно Рекомендациям ЕАЭС, потребителю должна обеспечиваться возможность отказаться от товара, приобретенного посредством электронной торговли, в любое время до его передачи, а после передачи товара – в срок не менее 14 дней, при этом сроки возврата денежной суммы, уплаченной потребителем по договору, не должны превышать 7 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Казахстан (член ЕАЭС)

- Покупатель имеет право вернуть недовольственный товар **в течение 14 дней** с момента его приобретения, если более длительный срок не объявлен продавцом

Узбекистан

- Покупатель вправе вернуть **в течение 10 дней** с момента передачи ему недовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом;

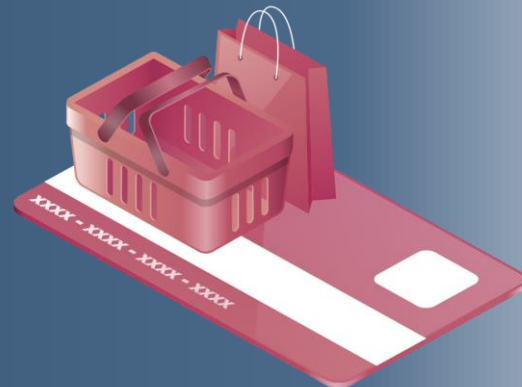


Информация, предоставляемая потребителю о цене и условиях приобретения товара, согласно Рекомендациям, включает следующие сведения:

- полная сумма, подлежащая выплате потребителем, при оплате товара через определенное время после его передачи потребителю;
- способ определения цены и график погашения соответствующей суммы – в случае, если ввиду характера товара цена не может быть определена заранее;
- способы и сроки доставки товара, стоимость и условия оплаты доставки товара;
- необходимость оплаты или возможность неуплаты расходов за перевозку, доставку, почтовых сборов и иных расходов;
- общая стоимость, включающая совокупные расходы за период оплаты – при заключении договора с потребителем на неопределенный срок или предусматривающего абонентскую плату (подписку).
- информация о формах и способах оплаты товара.

Казахстан (член ЕАЭС)

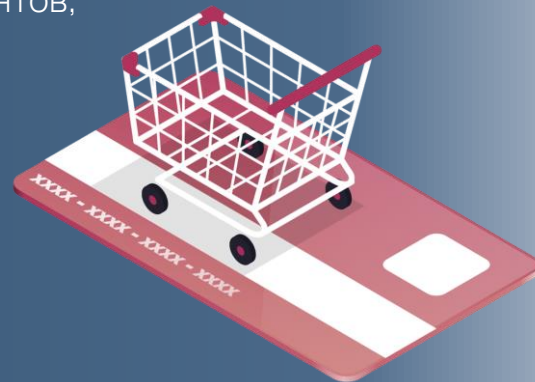
- Продавец (в том числе интернет-магазин) перед заключением договора купли-продажи предоставляет потребителю информацию о товаре (работе, услуге), его стоимости, процедуре оплаты, условиях и стоимости доставки, гарантийном сроке (при его наличии).



Информация, предоставляемая потребителю в E-commerce в Республике Узбекистан

Покупатель (потребитель) имеет право приобретать товары (услуги) путем заключения договоров. При этом до заключения договора потребитель имеет право получать следующую информацию:

- наименование продавца (исполнителя), адрес и порядок приема жалоб;
- полное наименование и юридический адрес изготовителя (исполнителя, продавца), а для импортируемых товаров — изготовителя и импортера;
- основные потребительские и специфические свойства товаров (услуг);
- QR-код (матричный штрих код) лицензий и разрешительных документов;
- цена товаров (услуг), поставки и условия оплаты;
- гарантийные обязательства изготовителя (исполнителя), условия ремонта товара, а также услуги, связанные с его хранением;
- минимальный срок действия договора, если предусмотрена периодическая поставка товаров, оказание услуг или выполнение работ;
- срок приема предложений для заключения договора;
- порядок расторжения договора.

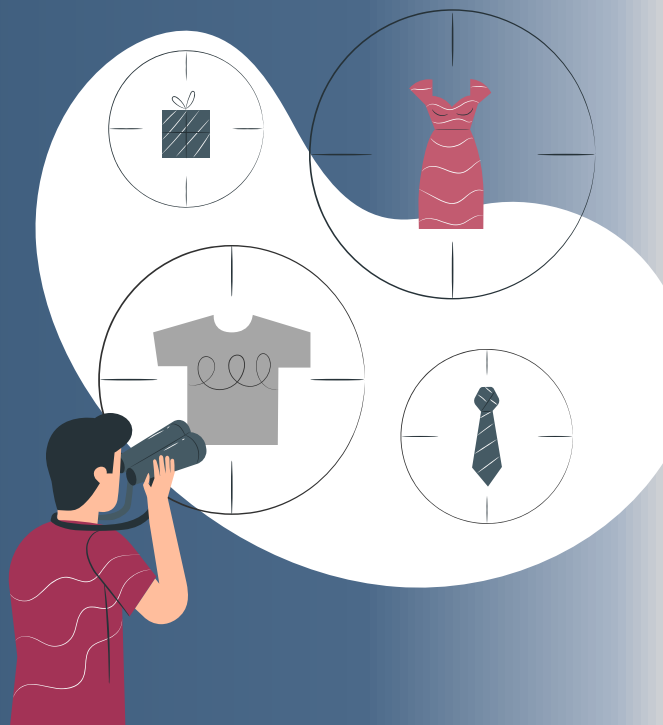


Продавец обязуется предоставить товар соответствующий образцу и (или) описанию, а также дать потребителю возможность проверить при принятии товара. Расходы связанные с возвратом товара несет продавец.

Регулирование конкуренции в электронной коммерции в Республике Узбекистан

Согласно Новому Закону «О конкуренции»:

- **Цифровая платформа** (информационная система, обеспечивающее платное или бесплатное использование цифровых продуктов через сеть Интернет) определяется как область антимонопольного регулирования.
- Внедряется институт превосходной переговорной силы, а также меняются критерии определения доминирующего положения субъектов предпринимательства. Порядок выявления действий, ограничивающих конкуренцию, оператора цифровой платформы, признанного имеющим доминирующее положение будет определен Кабинетом Министров РУз.
- Оператору цифровой платформы, признанному занимающим доминирующее положение, запрещается совершать действий, ограничивающих конкуренцию, путем установления требований к использованию данных, технологий и цифровых продуктов.





03

Разрешение споров

VAKHIDOV & PARTNERS

Согласно Рекомендациям, разрешение споров в E-Commerce:

- может осуществляться посредством государственных информационных ресурсов, при их наличии, а также информационных ресурсов, создаваемых продавцами для онлайн-разрешения споров;
- основывается на возможности самостоятельного выбора потребителем органа (организации), компетентного разрешать такие споры и решения которого подлежат исполнению согласно законодательству государства-члена, являющемуся местом жительства потребителя, либо на усмотрение потребителя, согласно нормами МП

Казахстан (член ЕАЭС)

- Споры могут быть разрешены путем обращения в **Единую информационную систему защиты прав потребителей**. Также, данные споры могут быть разрешены путем обращения в Комитет по защите прав потребителей Республики Казахстан или в суд;

Узбекистан

- **Комитет по развитию конкуренции и защите прав потребителей** оказывает содействие в организации досудебного урегулирования вопросов, связанных с нарушением прав потребителей;
- Потребители также могут обратиться в специально уполномоченные госорганы, органы гос. власти на местах либо в суд.
- Онлайн система рассмотрения планируется?

Благодарим за внимание!

Имеются ли у Вас вопросы?

info@vakhidovlaw.com

+7 705 209 91 59

+998 97 727 03 45

vakhidovlaw.com



VAKHIDOV & PARTNERS

Основание и применение материалов презентации

- Настоящая презентация предназначена исключительно для участников форума и не предназначена для распространения или использования каким-либо иным лицом или организацией.
- Информация, содержащаяся в материалах презентации, отражает основные, по нашему мнению, моменты в законодательстве, но не охватывает все детали. При подготовке настоящей презентации мы использовали проекты нормативно-правовых актов, находящихся в разработке и опубликованных в общем доступе. Просим иметь в виду, что содержание принятых и вступивших в силу нормативно-правовых актов может отличаться от их проектов, опубликованных для публичного обсуждения. Соответственно, анализ предполагаемых изменений в законодательстве, обсуждаемых на форуме, может быть использован только в ознакомительных целях.
- Фирма не несет ответственности за ущерб, причиненный каким-либо лицам в результате действий или, напротив, отказа от действий на основании сведений, содержащихся в данной презентации.