ЗАКОН ТУРКМЕНИСТАНА

О защите прав потребителей

(Ведомости Меджлиса Туркменистана 1993 г., № 9-10, ст.66)

(С изменениями и дополнениями внесенными Законами Туркменистана
от 12.06.1997 г., 23.11.1999 г., 07.07.2001 г., 19.08.2004 г.)

Настоящий Закон определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав граждан - потребителей товара (работ, услуг).

Основные понятия, применяемые в настоящем Законе:

потребитель - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести, заказать товары (работы, услуги) для личных нужд;

изготовитель - предприятие, организация, учреждение, колхозы, фермеры или граждане, производящие товары для реализации;

исполнитель - предприятие, организация, учреждение, колхозы, фермеры или граждане, выполняющие работы или оказывающие услуги;

продавец - предприятие, организация, учреждение, колхозы, фермеры или граждане, реализующие товары по договору купли-продажи;

договор - устное или письменное соглашение между потребителем и продавцом (исполнителем) о качестве, сроках, цене и других условиях, по которым осуществляются купля, продажа, работы и услуги;

стандарт - государственный стандарт; санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, государственная фармакопея и другие документы, которые в соответствии с законодательством Туркменистана устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

сертификация - обязательное подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) требованиям стандарта;

недостаток - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информация о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);

существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо не может быть устранен в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо делает товар (работу, услугу) иным, чем предусмотрено договором, либо проявляется вновь после его устранения.

Раздел I. Общие положения

Статья 1. Законодательство о защите прав потребителей

Законодательство Туркменистана о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона и других законодательных актов, издаваемых в соответствии с ним.

Если международным договором с Туркменистаном установлены иные правила о защите прав потребителей, то применяются правила международного договора.

Статья 2. Сфера действия Закона

Действие Закона распространяется на граждан-предпринимателей, предприятия, организации и учреждения независимо от форм собственности, принадлежности и видов их деятельности, на граждан Туркменистана, граждан других государств и лиц без гражданства на территории Туркменистана.

Статья 3. Обязанности изготовителя, исполнителя, продавца по обеспечению качества товаров (работ, услуг) и возможности их использования потребителем

1. Изготовитель, исполнитель, продавец обязаны:

произвести, продать потребителю товар, передать результаты выполненной работы, оказать услугу, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, а также информации, предоставленной ими потребителю о товарах (работах, услугах);

своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их компетентного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Кабинетом Министров Туркменистана;

обеспечивать свои предприятия вывеской с указанием профиля и форм организации деятельности, фирменного наименования, юридического адреса (местонахождения собственника предприятия) и информацией о режиме работы, если торговля и обслуживание производятся вне постоянного местонахождения торгового предприятия, предприятия бытового и иных видов обслуживания;

информировать потребителей о применяемых правилах изготовления, реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг;

обеспечить в обязательном порядке сертификатом товары (работы, услуги).

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

наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

перечень основных потребительских свойств товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - состав (включая перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), вес и объем содержимого, калорийность, содержание вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов и противопоказания к применению при отдельных видах заболеваний;

цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

гарантийные обязательства изготовителя (исполнителя);

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы (годности) товаров (результатов работ) и сведения о необходимых действиях потребителя по его истечении, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий;

адреса изготовителя (исполнителя, продавца) и предприятий, уполномоченных изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и техническое обслуживание .

В отношении товаров (работ, услуг) потребителю должна предоставляться информация об их сертификации.

По товарам (работам, услугам), которые при определенных условиях могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до его сведения информацию о видах и возможных последствиях их воздействия.

В отношении работ (услуг) потребителю должна предоставляться информация о правилах их выполнения (оказания).

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (результатам работ, услуг), на этикетке, а также маркировкой, указанием даты изготовления, срока годности и условия хранения или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) или в отдельных сферах обслуживания. На упаковке должна содержаться та же информация, что и на товаре. Продукты питания, упакованные или расфасованные в Туркменистане, должны быть снабжены информацией о месте их происхождения.

4. Лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, должно дополнительно к информации, указанной в пунктах 1-3 настоящей статьи, предоставить сведения о регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего, а также о стандарте, обязательные требования которого распространяются на реализуемые им товары (работы, услуги) и сведения об их сертификации.

5. Изготовитель (исполнитель) обязан:

обеспечить возможность использования товара (результатов выполненной работы) по назначению в течение срока службы, установленного им самим или по соглашению с потребителем, а если срок службы на товары длительного пользования не установлен, - в течение десяти лет;

обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара в течение всего срока его производства, а после снятия товара с производства - в течение сроков, указанных в части первой данного пункта;

обеспечить безопасность товара (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителя, а также, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вреда окружающей среде и имуществу потребителя в течение установленного срока службы, а если срок службы на товары длительного пользования не установлен, - в течение десяти лет;

обеспечить разработку специальных правил, требующихся для безопасности использования товаров (работ, услуг), их хранения, транспортировки, утилизации и приложить эти правила к товару;

довести до сведения потребителя наименование своего предприятия и его местонахождение.

6. Продавец (исполнитель) обязан довести до сведения потребителя специальные правила по безопасному использованию товаров (работ, услуг), их хранению, транспортировке и утилизации.

Раздел II. Ответственность изготовителя (продавца, исполнителя)

Статья 4. Ответственность за ненадлежащую информацию

1. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, - он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, - потребитель вправе потребовать предоставления надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет представлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, - он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьей 5 настоящего Закона, а также потребовать возмещения убытков, причиненных природным обьектам, находящимся во владении потребителя на праве собственности, либо по иным основаниям, предусмотренным законом или договором.

2. При рассмотрении требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках.

3. В случае систематического нарушения положений статьи 3 п.2 настоящего Закона деятельность изготовителя (исполнителя, продавца) по

предписанию органов Главной государственной службы «Туркменстандартлары» и Государственной службы контроля торговли Министерства торговли и потребительской кооперации Туркменистана может быть приостановлена (прекращена) в порядке, установленном законодательством Туркменистана.

Статья 5. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по обеспечению качества товаров (работ, услуг) и возможности их использования потребителем

1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по обеспечению качества товаров (работ, услуг) и возможности их использования потребителем изготовитель (продавец, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную настоящим Законом.

Законодательством Туркменистана или договором между потребителем и изготовителем (продавцом, исполнителем) может предусматриваться ответственность за нарушение последним обязательств, за которые настоящим Законом ответственность не установлена, а также определяться более высокая мера ответственности.

2. Убытки, причиненные потребителю вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежат возмещению сверх неустойки, установленной настоящим Законом.

3. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него настоящим Законом обязанностей перед потребителем.

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, установленных настоящим Законом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим Законом.

5. Требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной настоящим Законом, иными актами законодательства о правах потребителей или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении требований потребителя (общественных организаций потребителей), вытекающих из обязанностей изготовителя (продавца, исполнителя), установленных настоящим Законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, в соответствующий бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Статья 6. Имущественная ответственность за вред,

причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных и иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме, если законодательными актами Туркменистана не предусмотрена более высокая мера ответственности.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги) признается за любым потерпевшим потребителем, в случае его смерти - его наследникам или лицам, находящимся на его иждивении независимо от того, состояли они в договорных отношениях с изготовителем (исполнителем, продавцом) или нет. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в сроки, установленные в статье 10 настоящего Закона.

3. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, в течение сроков, установленных в пункте 1 статьи 10 и в пункте 2 статьи 22 настоящего Закона или иного, более длительного срока, установленного договором, подлежит возмещению изготовителем (продавцом или исполнителем).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, выявившихся по истечении гарантийного срока, подлежит возмещению изготовителем.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы (услуги), подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, приборов, 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.

5.Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем правил пользования или хранения.

Статья 7. Возмещение морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязанностей изготовителем (исполнителем, продавцом), предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины. Размер возмещения вреда определяется судом, если иное не предусмотрено законодательными актами.

Раздел III. Защита прав потребителя при продаже товаров

Статья 8. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей

1. Условия договора, противоречащие Закону и ущемляющие права потребителей, признаются недействительными.

Если в результате применения условий договора, ущемляющих права потребителя, у него возникли убытки, то они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном обьеме.

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

3. Изготовитель (исполнитель, продавец) не вправе навязывать потребителю дополнительные услуги, предоставляемые за плату. Потребитель вправе не производить оплату дополнительных услуг, предоставленных без его согласия.

Статья 9. Последствия продажи товаров с недостатками

1. Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на исправление недостатков потребителем либо третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

д) расторжения договора и возмещения убытков.

В отношении товаров, реализуемых через розничные комиссионные торговые предприятия, требования потребителя, указанные в подпунктах “а”, “б”,“в”, “г” пункта 1 настоящей статьи, подлежат удовлетворению с согласия продавца.

2. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, предъявляются по выбору потребителя по месту покупки товара или по месту нахождения потребителя.

Указанные требования по месту нахождения потребителя выполняют созданные продавцом торговые предприятия, осуществляющие продажу товаров, аналогичных приобретенным потребителем, либо торговые предприятия, на которые такие функции возложены на основании договора.

Продавец и изготовитель обязаны информировать потребителя о предприятиях, которые выполняют требования, установленные пунктами 1 и 3 настоящей статьи по месту нахождения потребителя (далее - предприятия, выполняющие их функции).

В случае непредоставления указанной информации они несут ответственность, установленную статьей 4 настоящего Закона.

Изготовитель товара обязан возместить торговому предприятию в полном объеме расходы, понесенные в связи с удовлетворением требований потребителя, предусмотренные настоящей статьей.

Взаимоотношения изготовителя с торговым предприятием - продавцом, установленные настоящей статьей, регулируются законодательством.

3. Потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению, либо о замене товара изготовителю или продавцу товара, или предприятиям, созданным им для этих целей, или предприятиям, выполняющим указанные требования на основании договора с изготовителем (предприятием, выполняющим его функции).

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар с недостатками и потребовать уплаченную за него сумму.

4. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров с недостатками продавец обязан произвести их замену на товары надлежащего качества либо возвратить покупателю уплаченную им сумму.

5. Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного (кассового) чека, а по товарам, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

В случае утраты потребителем технического паспорта или иного заменяющего его документа их восстановление осуществляется в порядке, установленном гражданским законодательством Туркменистана.

Продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции) обязаны принять товар у потребителя и удовлетворить его требования, если не докажут, что недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования или хранения, действия третьих лиц. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

6. Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более 15 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются безвозмездно силами продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции).

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции) в месте нахождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции) обязаны возместить ему необходимые расходы, связанные с доставкой и возвратом товара.

Статья 10. Сроки предъявления требований по поводу

недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить требования, установленные статьями 6 и 9 настоящего Закона, если недостатки товара были обнаружены в течение гарантийного срока, установленного изготовителем.

По товарам, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявить изготовителю указанные требования, если недостатки были обнаружены в течение 6 месяцев, а в отношении недвижимого имущества - не позднее двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством или договором.

2. На товары, потребительские свойства которых могут ухудшаться с течением времени или могут представлять опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды по истечении определенного периода времени (продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, изделия бытовой химии и прочие), устанавливаются сроки годности.

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается.

В отношении указанных товаров требования потребителя, установленные статьями 6 и 9 настоящего Закона, подлежат удовлетворению, если их недостатки были обнаружены в течение срока годности.

3. Сроки, указанные в пункте 1 настоящей статьи, а также срок службы товара исчисляются со дня его продажи потребителю. Если день продажи установить невозможно эти сроки исчисляются со дня изготовления.

Для сезонных товаров (обувь, одежда и прочие) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, определяемого, исходя из климатических условий места нахождения потребителей Кабинетом Министров Туркменистана.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, когда момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, - со дня их производства. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара, а также передачи недвижимого имущества установить невозможно, или если оно находилось у потребителя до заключения договора купли-продажи, - со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара исчисляется со дня его изготовления. Срок годности определяется либо периодом времени, в течение которого товар пригоден к использованию, либо датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

4. Гарантийные сроки могут устанавливаться на отдельные комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части исчисляется в том же порядке, что и гарантийный срок на основное изделие.

5. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре.

6. Потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийных сроков. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если срок службы не установлен, - в течение десяти лет, если в товаре были выявлены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя. Если данное требование не удовлетворено в сроки, предусмотренные статьей 11 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, установленные статьей 9 настоящего Закона.

7. Требования потребителя, установленные статьей 9 настоящего Закона, должны быть предъявлены продавцу, изготовителю (предприятию, выполняющему их функции) не позднее десяти дней по истечении сроков, предусмотренных настоящей статьей.

Статья 11. Устранение недостатков товара

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (предприятием, выполняющим его функции) в течение десяти дней, а продавцом (предприятием, выполняющим его функции) - в течение двадцати дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем.

По товарам длительного пользования продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции) обязаны по предъявлении требования потребителем безвозмездно предоставить ему на время ремонта аналогичный товар с доставкой за свой счет. Перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Кабинетом Министров Туркменистана.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков.

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

Статья 12. Замена товара с недостатками

В случае обнаружения потребителем недостатков товара продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции) обязаны заменить его, а при необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом,

изготовителем (предприятием, выполняющим их функции), - в течение двадцати дней с момента предъявления требования потребителем.

При отсутствии у продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции) на момент предъявления соответствующего требования, необходимого для замены товара, он должен заменить его в течение месяца.

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

Статья 13. Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя

За каждый день просрочки указанных в статьях 11 и 12 настоящего Закона сроков, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта (замены) аналогичного товара продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции), допустившие такие нарушения, выплачивают потребителю неустойку в размере одного процента стоимости товара в порядке, предусмотренном пунктами 5 и 6 статьи 5 настоящего Закона.

Статья 14. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара с недостатками

При замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула) в случае изменения цены перерасчет стоимости не производится.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар, исходя из его стоимости на момент предъявления соответствующего требования, а в случае снижения цены, - исходя из стоимости товара на момент покупки.

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае повышения его цены перерасчет стоимости производится, исходя из цены, действующей на момент замены.

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

Статья 15. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо по иным причинам не может быть им использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение десяти дней, не считая дня покупки.

Обмен товара надлежащего качества производится, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Кабинетом Министров Туркменистана.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже в момент обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы либо обменять товар на аналогичный при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить потребителю, потребовавшему обмена товара, о его поступлении в продажу.

Статья 16. Форма и порядок оплаты приобретаемых товаров

Форма оплаты приобретаемых товаров (наличными или в безналичном порядке) определяется по соглашению между потребителем и продавцом.

Продажа товаров в кредит осуществляется в порядке, устанавливаемом правилами продажи товаров в кредит, утверждаемыми Кабинетом Министров Туркменистана.

При покупке товаров в кредит право собственности у потребителя возникает с момента передачи ему товара, если иное не предусмотрено договором.

Статья 17. Правила об отдельных видах договоров купли-продажи

Правила об отдельных видах договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Кабинетом Министров Туркменистана.

Статья 18. Право на получение льгот и преимуществ в сфере торговли, бытового и иных видов обслуживания

Потребитель вправе требовать предоставления ему льгот и преимуществ, если это предусмотрено законодательными актами Туркменистана.

Раздел IV. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Статья 19. Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг

Исполнитель обязан заключить с потребителем договор на выполнение работ или оказание услуг в рамках своей уставной деятельности. При этом он должен организовать свою производственную или иную хозяйственную деятельность так, чтобы потребности граждан удовлетворялись надлежащим образом и бесперебойно.

Статья 20. Правила бытового и иных видов обслуживания

Правила бытового и иных видов обслуживания (выполнения отдельных видов работ, оказания отдельных видов услуг) утверждаются Кабинетом Министров Туркменистана.

Статья 21. Сроки выполнения работ и оказания услуг

Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный правилами отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами они не предусмотрены, а также срок меньшей продолжительности, чем установленный указанными правилами.

Статья 22. Последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг

1. Если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или если во время ее исполнения (оказания) станет очевидным, что она не будет выполнена (оказана) в срок, а также в случае просрочки выполнения работы (оказания услуги) потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и (или) ее выполнить (оказать);

поручить выполнение работы (оказание услуги) другому лицу за счет исполнителя;

потребовать уменьшения вознаграждения за работу (услугу);

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

2. Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и ее закончить, указываются в договоре.

В случае просрочки назначенных новых сроков свыше одного месяца потребитель вправе предъявить иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. При расторжении договора в случае, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или выполняет

(оказывает) ее настолько медленно, что исполнение к сроку становится невозможным, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

Особенности порядка расчетов в таких случаях могут устанавливаться правилами об отдельных видах работ (услуг).

4. В случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере трех процентов от стоимости работы (услуги), а если стоимость работы (услуги) отдельно в договоре не определена, - общей стоимости заказа, вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем иных требований, установленных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать стоимости отдельного вида работы (услуги) или общей стоимости заказа, если стоимость отдельного вида работы (услуги) не определена договором.

5. Требования потребителей, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы (оказания услуги) произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 23. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)

1. Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу (оказанную услугу);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химической чистки), или возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) не были устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) или существенные отступления от условий договора.

2. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы (услуги)

или ходе ее выполнения (оказания), а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы - в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение шести месяцев со дня принятия работы. Требования по поводу недостатков в строении или ином недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение двух лет со дня принятия работы.

3. Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков работы по истечении гарантийных сроков. Указанное требование может быть предъявлено, если в течение установленного срока службы (а если срок службы не установлен - в течение десяти лет с момента принятия работы) были выявлены существенные недостатки, допущенные по вине исполнителя. Если данное требование не удовлетворено в сроки, установленные статьей 23 настоящего Закона, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения вознаграждения за работу;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими средствами либо третьим лицом;

расторжения договора и возмещения убытков.

4. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, должны быть предъявлены не позднее десяти дней по истечении гарантийного срока или сроков, предусмотренных пунктами 2 и 3 настоящей статьи.

Статья 24. Сроки устранения недостатков работы (услуги)

Недостатки работы (услуги), обнаруженные в ходе ее выполнения, должны быть устранены в соразмерный срок, назначаемый потребителем.

Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение двадцати дней, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон), при принятии работы (услуги) или правилами о выполнении отдельных видов работ (оказание отдельных видов услуг).

Назначенный потребителем или согласованный сторонами срок устранения недостатков фиксируется в договоре либо ином документе, подписываемом сторонами.

Статья 25. Право потребителя на расторжение договора о выполении работы

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы во всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

Статья 26. Смета на выполняемые работы

На выполнение работ, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Исполнитель не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в твердую смету, если потребитель не дал согласия на их производство.

Если возникла необходимость превысить приблизительную смету, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную им работу, согласно первоначально определенной смете. Если исполнитель не предупредит потребителя о превышении приблизительной сметы, он обязан выполнить работу, не требуя возмещения сверхсметных расходов.

Статья 27. Выполнение работы из материалов исполнителя

Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала.

Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за его надлежащее качество.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в правилах о выполнении отдельных видов работ или договоре с окончательным расчетом, при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных правилами или договором, материал может быть предоставлен исполнителем в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала не влечет за собой перерасчета.

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

Статья 28. Выполнение работы из материала (вещи) потребителя

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

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала (вещи);

представить отчет о расходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить

его однородным материалом (вещью) анологичного качества, а при отсутствии таковых - возместить потребителю двукратную стоимость утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) потребителя исполнитель обязан по желанию потребителя незамедлительно возобновить договор и изготовить изделие из однородного материала (вещи) в кратчайший технически возможный срок.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение). Незнание исполнителем указанных свойств не освобождает его от ответственности.

Стоимость материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется потребителем в договоре или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Статья 29. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, грозящих годности и прочности выполняемой работы

Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, грозят годности и прочности выполняемой работы.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителя, в соразмерный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, грозящих ее годности и прочности, исполнитель вправе расторгнуть договор и взыскать причиненные убытки.

Статья 30. Форма и порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Форма оплаты (наличными или в безналичном порядке) выполненной работы (оказанной услуги) определяется по соглашению между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем работу (оказанную услугу) по сдаче всего ее объема, если иное не установлено договором.

Выполнение работ (оказание услуг), а также предоставление исполнителем материалов в кредит осуществляются в порядке, установленном правилами о выполнении отдельных видов работ (оказании отдельных видов услуг).

При выполнении работы в кредит право собственности на ее результат у потребителя возникает с момента принятия им работы.

Статья 31. Регулирование отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договора об оказании услуг, по своему характеру не подпадающих под действие настоящего раздела, определяются законодательством Туркменистана.

Раздел V. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 32. Государственная защита прав потребителей

1. Государство обеспечивает гражданам защиту их экономических интересов как потребителей, предоставляет возможность свободного выбора товаров (работ, услуг), а также их изготовителей (исполнителей, продавцов), получения сведений, необходимых для принятия самостоятельных решений при приобретении и использовании товаров.

2. Государственную защиту прав граждан как потребителей осуществляют специально уполномоченные органы, органы исполнительной власти на местах, суд.

Статья 33. Полномочия органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью для потребителя товаров (работ, услуг)

1. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) Главная государственная служба «Туркменстандартлары», Государственная служба контроля торговли Министерства торговли и потребительской кооперации Туркменистана и другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

устанавливают обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований;

беспрепятственно, без уведомления посещают изготовителей, исполнителей и продавцов для осуществления контроля за соблюдением обязательных требований стандартов по безопасности товаров (работ, услуг);

направляют предписания об устранении нарушений требований по безопасности товаров (работ, услуг), снятии с производства, прекращении выпуска и реализации таких товаров (работ, услуг), отзыве их от потребителей, а также информировании об этом потребителей;

предъявляют иски в суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований по безопасности товаров (работ, услуг).

2. Координация деятельности органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) в этой области, возлагается на Главную государственную службу «Туркменстандартлары» и Государственную службу контроля торговли Министерства торговли и потребительской кооперации Туркменистана.

3. Главная государственная служба «Туркменстандартлары» является государственным органом по сертификации товаров (работ, услуг) и осуществляет свои функции в соответствии с законодательством Туркменистана.

Статья 34. Санкции, налагаемые органами государственного управления, осуществляющими контроль за безопасностью для потребителя товаров (работ, услуг)

1. Главная государственная служба «Туркменстандартлары», Государственная служба контроля торговли Министерства торговли и потребительской кооперации Туркменистана, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции вправе налагать в установленном законодательством порядке штраф в случаях:

уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их предписаний изготовителем (исполнителем, продавцом);

причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не отвечающими предъявляемым к последним требованиям по безопасности;

нарушения правил сертификации товаров (работ, услуг) органами по сертификации, испытательными лабораториями (центрами).

2. Руководители предприятий, органов по сертификации, физические лица, являющиеся изготовителями (исполнителями, продавцами), несут ответственность за нарушения, предусмотренные п.1 настоящей статьи, в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях.

3. Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг) вправе обратиться в суд с заявлением о признании недействительными полностью или частично предписаний Главной государственной службы «Туркменстандартлары», Государственной службы контроля торговли Министерства торговли и потребительской кооперации Туркменистана и других органов, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), либо об отмене или изменении решений о наложении штрафа.

Подача заявления не приостанавливает предписания на время его рассмотрения в суде, если судом не вынесено определение о приостановлении исполнения указанных актов.

Статья 35. Органы по защите прав потребителей при органах исполнительной власти на местах и

местного самоуправления

Органы исполнительной власти на местах и местного самоуправления могут создавать органы по защите прав потребителей.

Статья 36. Судебная защита прав потребителей

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом.

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

Статья 37. Права общественных организаций потребителей

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные организации потребителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Туркменистана.

Статья 38. Защита прав потребителей общественными организациями потребителей

Общественные организации потребителей вправе предъявить иск в суд о признании противоправными действий продавца, исполнителя, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции) и органов государственного управления в отношении потребителей и прекращении этих действий.

Президент Туркменистана Сапармурат Туркменбаши

г. Ашгабат
1 октября 1993 г.
№ 870 - XП