



Казахстан – Май 2023

## Общие подходы к защите прав потребителей в электронной торговле ЕАЭС

11 мая 2023 г. Коллегией Евразийской экономической комиссии были утверждены Рекомендации об общих подходах к защите прав потребителей в электронной торговле (далее – «Рекомендации»).

Рекомендации разработаны в целях сближения законодательства государств – членов Евразийского экономического союза (далее – «ЕАЭС») в части защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг), предназначенных для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством электронной торговли.

Под электронной торговлей подразумевается реализация товаров (работ, услуг) по договору купли-продажи товаров (договору на выполнение работ, оказание услуг), заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом (исполнителем, изготовителем) описанием, в том числе изображением товара (работы, услуги), посредством сети Интернет через интернет-магазины, иные сайты в сети Интернет, адаптированные для реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом (электронные торговые площадки, социальные интернет-сети).

Электронная торговая площадка обеспечивает взаимодействие продавцов и потребителей и позволяет заключить между потребителем и продавцом договор купли-продажи товаров (договор на выполнение работ, оказание услуг) на основании ознакомления потребителя с предложенным на ней продавцом (исполнителем, изготовителем) описанием товара (работы, услуги), его стоимости, способах и условиях выполнения договора, оплаты и доставки.

Оператор электронной торговой площадки может оказывать услуги по осуществлению расчетов за товары, их хранению и доставке, рекламные и иные услуги потребителям, а также выступать в качестве продавца товаров.

### Общие положения

Гарантии и защита прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) посредством электронной торговли обеспечиваются на уровне не ниже, чем это предусмотрено законодательством государств-членов и Договором о ЕАЭС от 29 мая 2014 года для других форм торговли.

Соблюдение прав потребителей, установленных законодательством государства-члена, является обязанностью оператора электронной торговой площадки, а также продавца, реализующего товары (услуги, работы) посредством сети Интернет.

Перечень информации, представляемой потребителю при реализации товаров (работ, услуг) посредством электронной торговли формируется с учетом рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 «Об Общих подходах к проведению государствами – членами ЕАЭС согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом».

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

- Полная сумма, подлежащая выплате потребителем, – при оплате товара (работы, услуги) через определенное время после его передачи (выполнении) потребителю;
- Способ определения цены и график погашения соответствующей суммы – в случае, если ввиду характера товара (работы, услуги) 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 договора с потребителем, предусматривающего абонентскую плату (подписку). В случае, если в договоре с потребителем устанавливается фиксированная цена, под общей стоимостью понимаются совокупные расходы за месяц (в случае, если совокупные расходы не могут быть определены заранее, указывается способ определения цены);
- Информация о формах и способах оплаты товара (работы, услуги). При этом потребителю обеспечивается возможность выбора способа оплаты товара (работы, услуги) из предложенных оператором электронной торговой площадки, интернет-магазином, продавцом.

При этом на данный момент законодательство Республики Казахстан в области внутренней торговли предусматривает похожие требования, но лишь в общих чертах, а именно: «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)».

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

Положениями Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», аналогичны Рекомендациям ЕАЭС, где у покупателя есть право вернуть недовольственный товар в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента его приобретения, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем).

## **Недобросовестные действия в электронной торговле**

Перечень недобросовестных действий в отношении потребителей в электронной торговле формируется:

- С учетом принципов и критериев добросовестной деловой практики, указанных в рекомендации Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами»;
- В целях недопущения практики оказания влияния на поведение потребителей (в том числе посредством объявлений о снижении цен, не соответствующих действительности, применения пользовательского интерфейса или иных цифровых решений, специально созданных для введения в заблуждение или принуждения потребителей к приобретению товаров (работ, услуг), и т.п.).

Что касается законодательства Республики Казахстан, то такой перечень пока не предусмотрен.

## **Ответственность в электронной торговле**

Продавец, реализующий товары (работы, услуги) посредством электронной торговли в государстве-члене, являющемся местом жительства потребителя или направляющий (ориентирующий) свою деятельность, связанную с осуществлением электронной торговли на территорию государства-члена, являющегося местом жительства потребителя, несет ответственность за нарушение прав потребителей, предусмотренную



законодательством такого государства-члена, т.е. в государстве, в котором находится потребитель или потенциальный потребитель.

Согласно Рекомендациям, продавец, реализующий товары (работы, услуги) посредством электронной торговли, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (работе, услуге), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор на выполнение работ, оказание услуг), несет ответственность:

- В случае нарушения прав потребителей в результате передачи потребителю товара (результата выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества;
- За убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

При этом, данный вопрос пока напрямую не регламентирован законодательством Республики Казахстан.

## Разрешение споров в электронной торговле

Согласно Рекомендациям, разрешение споров в электронной торговле:

- Может осуществляться посредством государственных информационных ресурсов, при их наличии, а также информационных ресурсов, создаваемых продавцами для онлайн-разрешения споров;

При этом, в Республике Казахстан нет общеустановленного порядка разрешения споров в электронной торговле.

Споры в электронной торговле могут быть разрешены путем обращения в Единую информационную систему защиты прав потребителей. Данный ресурс является информационной системой, предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

Также, данные споры могут быть разрешены путем обращения в уполномоченный орган по защите прав потребителей (Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан) или в суд.

- Основывается на возможности самостоятельного выбора потребителем органа (организации), компетентного разрешать такие споры и решения которого подлежат исполнению в соответствии с законодательством, действующим на территории государства-члена, являющемся местом жительства потребителя, либо на усмотрение потребителя, в соответствии с нормами международного права.

Сроки рассмотрения оператором электронной торговой площадки, интернет-магазином, продавцом претензии потребителя не должны превышать 10 (десяти) календарных дней со дня ее предъявления.

Оператор электронной торговой площадки оказывает содействие продавцам и потребителям в коммуникации и разрешении споров между ними, а также принимает меры по соблюдению продавцами требований законодательства о защите прав потребителей.

Коллегия Евразийской экономической комиссии рекомендует государствам – членам ЕАЭС при разработке нормативных правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей, учитывать общие подходы к защите прав потребителей в электронной торговле.

## Контакты:



### **Зафар Вахидов**

Партнер, Vakhidov & Partners  
Узбекистан/Казахстан  
[ZV@vakhidovlaw.com](mailto:ZV@vakhidovlaw.com)



### **Алмас Тлеупов**

Юрист, Vakhidov & Partners  
Казахстан  
[AlmasT@vakhidovlaw.com](mailto:AlmasT@vakhidovlaw.com)