

Закон Азербайджанской Республики

О защите прав потребителей

Закон Азербайджанской Республики

О защите прав потребителей

Настоящий Закон определяет общие правовые, экономические и социальные основы и механизм единого регулирования отношений между потребителем и изготовителем, продавцом и исполнителем в процессе купли-продажи, выполнения работ и оказания услуг, а также защиты прав потребителей в целях создания равных условий для них на территории Азербайджанской Республики.

Закон разработан на основе "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей", принятых Генеральной Ассамблеей ООН и направлен на приведение аналогичных отношений в Азербайджанской Республике в соответствие с мировой практикой.

Глава I. Общие положения

Статья 1. Основные понятия

Основные понятия, применяемые в настоящем Законе:

- * потребитель - лицо, использующее, приобретающее, заказывающее, либо имеющее намерение приобрести или заказать товары, работы и услуги для удовлетворения личных нужд;
- * изготовитель - независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, предприятие, учреждение, организация или предприниматель, производящие товары для реализации;
- * исполнитель - предприятие, учреждение, организация или предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги;
- * продавец - предприятие, учреждение, организация или предприниматель, производящие операции по купле-продаже, реализующие товары;
- * нормативный документ - государственные стандарты, фармакологические, санитарные и строительные нормы, правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Азербайджанской Республики устанавливают обязательные требования к качеству и безопасности товаров (работ, услуг);
- * недостаток - несоответствие товара (работы, услуги) требованиям нормативных документов, условиям договоров либо другим предъявленным требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной исполнителем или продавцом;
- * существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо не может быть устранен к отношению 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;
- * сертификат соответствия (сертификат) - документ, выданный для подтверждения соответствия продукта, сертифицированного по правилам сертификационной системы установленным требованиям;
- * знак соответствия - знак, показывающий соответствие продукта, процесса или услуги установленным требованиям, присваиваемым и применяемым в соответствии с правилами сертификационной системы, регистрируемый в установленном порядке;

* безопасность товара (работ, услуг) - обычные условия использования, хранения, транспортировки, эксплуатации товара (работ, услуг) или процесса выполнения работ (оказания услуг), исключаящие причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также окружающей среде;

* гарантийный срок - срок, в течение которого гарантийные обязательства, предусмотренные в соответствующих нормативных документах имеют силу.

Статья 2. Законодательство Азербайджанской Республики о защите прав потребителей
Законодательство Азербайджанской Республики о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона и издаваемых в соответствии с ним иных нормативных правовых актов.

Если международным договором Азербайджанской Республики установлены иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, то применяются правила международного договора.

Глава II. Права потребителей

Статья 3. Права потребителей

Потребители, находящиеся на территории Азербайджанской Республики имеют права на:

* свободный выбор товаров (работ, услуг) и их изготовителей, исполнителей и продавцов;

* надлежащее качество потребляемых ими товаров (работ, услуг);

* безопасность товаров (работ, услуг);

* получение полной и достоверной информации о количестве, ассортименте и качестве товаров (работ, услуг);

* возмещение убытков, причиненных товарами (работами, услугами) ненадлежащего качества, а также вреда, причиненного опасными для жизни и здоровья людей товарами (работами, услугами), в случаях предусмотренных законодательством;

* обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой своих прав и законных интересов;

* объединение в общественные организации (объединения потребителей).

Статья 4. Гарантированный уровень потребления

Гарантированный уровень потребления обеспечивается:

* введением нормированного распределения товаров, в случае отсутствия гарантий их свободного приобретения каждым потребителем;

* введением компенсационных выплат, различных видов пособий и льгот гражданам.

Статья 5. Право потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг)

1. Потребитель имеет право требовать от продавца (изготовителя, исполнителя), чтобы качество приобретенного им товара (выполненной работы, оказанной услуги) отвечало требованиям нормативных документов, условиям договоров, а также информации о товаре (работе, услуге) представляемой продавцом (изготовителем, исполнителем).

2. Требования к товару (работе, услуге) относительно его безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды устанавливаются нормативными документами.

В отношении отдельных групп товаров (работ, услуг) указанные требования устанавливаются законодательными актами Азербайджанской Республики.

3. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать Потребителю товар (работу, услугу), соответствующий по качеству требованиям нормативных документов, условиям договоров, а также предоставленной изготовителем (исполнителем) информации о товаре (работе, услуге).

У товаров (работ, услуг), ввозимых на территорию Азербайджанской Республики должен быть предусмотренный законодательством документ, подтверждающий их надлежащее качество.

4. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара (результатов выполненной работы, услуги) по назначению в течение срока его службы, предусмотренного нормативным документом или установленного им по договоренности с

потребителем, а в случае отсутствия таких сроков - в течение 10 лет.

Изготовитель обязан обеспечить техническое обслуживание и гарантийный ремонт товара, а также снабжение предприятий, осуществляющих техническое обслуживание и ремонт, в необходимых объемах и ассортименте запасными частями в течение всего срока его производства, а после снятия с производства - в течение срока службы, а в случае отсутствия такого срока - в течение 10 лет.

Статья 6. Гарантийные обязательства

1. Изготовитель (исполнитель) обеспечивает нормальную работу (применение, использование) товара (работы, услуги), а также комплектующих изделий в течение гарантийного срока, установленного законодательством, а в случае его отсутствия в порядке, определенном договором.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия должны быть не меньше гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено законодательством или договором.

2. Гарантийный срок указывается в паспорте на товар (работу, услугу) либо на его этикетке (ярлыке) или в любом другом документе, прилагаемом к товару (работе, услуге). Для пищевых продуктов, медикаментов, парфюмерно-косметических средств, химической продукции и других товаров (работ, услуг), потребительские свойства которых могут быстро ухудшаться и представлять опасность для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды, должен быть установлен срок годности, который указывается на упаковке или в соответствующих документах, прилагаемых к ним. Продажа товаров, срок годности которых истек, запрещается. Гарантийный срок исчисляется от даты продажи, а срок годности от даты изготовления товара.

3. О недостатках, обнаруженных в товарах, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель имеет право предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) свои требования не позднее 3-х лет.

4. При выполнении гарантийного ремонта гарантийный срок увеличивается на время нахождения товара (работы, услуги) в ремонте. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков. При обмене товара его гарантийный срок исчисляется заново со дня обмена.

Статья 7. Права потребителя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества

1. Потребитель при обнаружении недостатков либо фальсификации товара в течение гарантийного срока, установленного договором или другими правилами, имеет право по своему выбору требовать от продавца или изготовителя:

* замены на товар надлежащего качества;

* соразмерного уменьшения его покупной цены;

* устранения недостатков товара за счет изготовителя (продавца, потребителя) или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

* замены на такой же товар другой модели (марки, типа и т. д.) с условием перерасчета стоимости;

* расторжения договора и возмещения нанесенных им убытков.

2. Продавец (изготовитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и удовлетворить одно из требований потребителя, указанных в пункте 1 настоящей статьи. Доставка крупногабаритных и тяжелых товаров продавцу (исполнителю), их замена и возврат потребителю осуществляются за счет продавца (исполнителя).

3. При наличии товара требование потребителя о его замене подлежит немедленному удовлетворению, а в случае необходимости, его качество должно быть проверено в течение 14 дней с подачи соответствующего требования или заменено в сроки, согласованные сторонами.

В случае отсутствия товара требование потребителя о замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок со времени соответствующего заявления.

Если удовлетворить требования потребителя о замене товара в установленный срок

невозможно, потребитель вправе предъявить продавцу иные требования, предусмотренные во втором, третьем, четвертом и пятом абзацах пункта 1 настоящей статьи.

4. При замене товара с недостатками на товар той же модели (марки, типа и т. д.) надлежащего качества, цена на который изменилась, перерасчет стоимости не производится.

При замене товара с недостатками на такой же товар другой модели (марки, типа и т. д.), цена на который изменилась, перерасчет стоимости производится, исходя из цен, действовавших на момент приобретения товара.

При расторжении договора расчеты с потребителем в случае повышения цены на товар производятся, учитывая повышение цен на однородные товары, а в случае снижения цены - исходя из стоимости товара на момент покупки.

5. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров ненадлежащего качества продавец обязан заменить их на качественные товары или вернуть потребителю сумму стоимости товара, если указанные недостатки обнаружены в пределах срока годности.

При этом расчеты с потребителем производятся в порядке, указанном в пункте 4 настоящей статьи.

6. При предъявлении потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение 14 дней или по соглашению сторон в другой срок.

По требованию потребителя на время ремонта или замены бытовой техники и транспортных средств продавец (исполнитель) должен безвозмездно предоставить ему аналогичный товар (с доставкой).

При задержке выполнения требования о ремонте (замене), а также о предоставлении аналогичного товара на время устранения недостатков или замены товара (14 дней) продавец (исполнитель) вместе с передачей товара потребителю выплачивает ему неустойку в размере одного процента стоимости товара за каждый день задержки сверх установленного срока.

7. Требования потребителя рассматриваются по предъявлении потребителем квитанции, товарного либо кассового чека, а по товарам, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта либо иного заменяющего его документа.

При продаже товара продавец обязан выдать потребителю квитанцию, товарный либо кассовый чек, или иной письменный документ.

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

8. Изготовитель обязан возместить расходы, затраченные продавцом для удовлетворения претензии потребителя к товару.

9. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи в отношении товаров, изготовленных за пределами Азербайджанской Республики или приобретенных у посредников, удовлетворяются за счет продавца.

10. Требования потребителя, предусмотренные настоящей статьей, не подлежат удовлетворению, если продавец, изготовитель (предприятие, выполняющее их функции) докажут, что недостатки товара возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения, действий третьих лиц или стихийного бедствия. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара лично или через своего представителя.

Статья 8. Обязанности исполнителя при заключении договора на выполнение работы и оказание услуг

Изготовитель или исполнитель, занимающий доминирующее положение на рынке обязан заключить с потребителем договор на выполнение работ и оказание услуг, за

исключением случаев, если он докажет, что их выполнение (оказание) выходит за рамки его уставной деятельности или производственных возможностей. При этом он должен организовывать свою хозяйственную деятельность так, чтобы потребности населения удовлетворялись надлежащим образом непрерывно. Исполнитель обязан возместить потребителю убытки, причиненные в результате необоснованного отказа в заключении договора на выполнение работ или оказание услуг.

Статья 9. Права потребителя в случае нарушения исполнителем условий договора о выполнении работ и оказания услуг

1. Потребитель имеет право отказаться от договора о выполнении работ и оказании услуг и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступает к выполнению договора или выполняет работу настолько медленно, что окончить ее в определенный срок становится невозможным.

2. Если при наличии существенных отступлений от условий договора и других существенных недостатков потребитель назначит исполнителю дополнительный срок для устранения этих недостатков, и в эти сроки работа (услуга) также не будет выполнена, потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещение убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя.

3. Если исполнитель отступил от условий договора, что привело к ухудшению выполненной работы (услуги), или допустил иные недостатки в выполненной работе (услуге), потребитель имеет право по своему выбору требовать безвозмездного устранения этих недостатков в соответствующий срок либо возмещения расходов, понесенных им при устранении своими средствами недостатков работы, или соразмерного уменьшения вознаграждения за работу (услугу).

4. Если существенные отступления от условий договора или иные существенные недостатки были обнаружены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потребитель имеет право требовать по своему выбору или выполнения ее из однородного и качественного материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

5. В случае неустранения в установленный срок недостатков, указанных в пункте 2 настоящей статьи, а также просрочки выполнения работ (услуг), исполнитель уплачивает потребителю при принятии работы (услуги) неустойку в размере одного процента стоимости работы или услуги (стоимости заказа, если их стоимость отдельно не определена) за каждый день просрочки, если договором не предусмотрена иная сумма неустойки.

Уплата исполнителем неустойки (штрафа, пени), установленной в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, и возмещение убытков не освобождает его от исполнения обязательств.

6. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в выполненных работах или оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя.

7. Требования потребителя, предусмотренные пунктом 2 и 5 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков в ходе выполнения работы (услуги) и при ее принятии потребителем, а также в случае обнаружения недостатков в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение одного года.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия работы (услуги) потребителем, а в случае несвоевременного ее принятия по вине потребителя - со дня установленного договором срока исполнения работы (услуги).

8. В случае утраты, порчи, повреждения принятой у потребителя вещи (материала) исполнитель обязан вернуть потребителю вещь аналогичную по качеству и цене (выполнить работу или услугу), а при невозможности - возместить потребителю по его согласию стоимость вещи (материала) и причиненные убытки в срок не позднее одного месяца.

9. Исполнитель обязан предупредить потребителя об особых свойствах вещи (материала),

которые могут привести к ее порче, повреждению. Исполнитель не освобождается от ответственности и в том случае, если уровень научных и технических знаний не позволяет выявить особые свойства вещи (материала).

Стоимость вещи (материала), принимаемой исполнителем для выполнения работ и оказания услуг, определяется потребителем при заключении договора.

10. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, который возник в связи с использованием в процессе выполнения работ и оказания услуг вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений либо других средств, не обеспечивающих безопасность жизни, здоровья или имущества потребителя, независимо от знания исполнителем их свойств.

Статья 10. Права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, хранения и транспортировки были безопасными для его жизни, здоровья, окружающей природной среды, а также не причиняли вреда его имуществу. В случае отсутствия нормативных документов, содержащих обязательные требования к товару (работе, услуге), использование которого может причинить вред жизни, здоровью потребителя, окружающей среде, а также имуществу потребителя, соответствующие органы исполнительной власти обязаны безотлагательно обеспечить разработку и принятие таких нормативных документов, немедленно запретить выпуск и реализацию таких товаров, выполнение работ, оказание услуг исполнителем.

2. На товары (работы, услуги), использование которых сверх определенного срока представляет опасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителя, должен быть установлен срок службы (срок годности).

Изготовитель (исполнитель) обязан указать срок службы (срок годности) в инструкциях на эти товары.

3. Если для безопасного использования товаров (работ, услуг) или их транспортировки, хранения необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан определить такие правила, а продавец - довести их до потребителя.

4. Товары (работы, услуги), на которые актами законодательства или иными нормативными документами установлены требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья потребителей, их имущества, окружающей среды, подлежат обязательной сертификации согласно действующему законодательству. Реализация и использование таких товаров (в том числе импортных) в Азербайджанской Республике без сертификата соответствия запрещаются.

Основанием для разрешения на ввоз таких товаров на территорию Азербайджанской Республики является представленный в таможенные органы сертификат соответствия, выданный или признанный уполномоченными на то органами.

Ответственность за нарушение требований по безопасности товаров (работ, услуг), предусмотренных данным пунктом, определяется настоящим Законом и иными законодательными актами.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем правил непользования, хранения или транспортировки товаров (результатов работ) они причиняют либо могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя или окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно прекратить их производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях - принять меры к изъятию их из оборота и отзыву от потребителей.

Если причины, наносящие вред, устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такие товары (работы, услуги) с производства, изъять из оборота, отозвать от потребителей. В случае неисполнения этих обязанностей изготовителем (исполнителем) решение о снятии товаров (работ, услуг) с производства, изъятии из оборота и отзыве от

потребителей должны принимать соответствующие государственные контролирующие органы в пределах своих полномочий. Если в результате этого действия продовольственное сырье и продукция будут признаны негодными к употреблению в пищу, они должны быть уничтожены или переработаны.

Изготовитель (исполнитель) обязан возместить в полном объеме причиненные потребителям убытки, связанные с отзывом товаров (работ, услуг).

6. В случае нарушения требований, установленных пунктами 4 и 5 настоящей статьи изготовитель (исполнитель) по решению органов осуществляющих государственный контроль за качеством продукции, перечисляют в Государственный бюджет доход, полученный от товаров, реализованных с нарушением этих правил.

7. Создавая новый (модернизированный) товар (работу, услугу), изготовитель должен представить нормативную документацию на этот товар соответствующему органу для проведения государственной экспертизы на его соответствие требованиям по безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, а также окружающей природной среде.

8. Изготовитель (исполнитель) обязан информировать потребителя о возможности риска и о безопасном использовании товара (работы, услуги) с помощью принятых в международной практике обозначений.

Статья 11. Имущественная ответственность за вред, причиненный товарами (работами, услугами) ненадлежащего качества

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя товарами (работами, услугами), содержащими конструктивные производственные, рецептурные или иные недостатки, подлежит возмещению потребителю в полном объеме, если законодательством не предусмотрена более высокая мера ответственности.

Статья 12. Возмещение морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных настоящим Законом, подлежит возмещению причинителем вреда. Размер возмещения вреда определяется судом, если иное не предусмотрено законом.

Статья 13. Права потребителя на информацию о товарах (работах, услугах)

1. Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о цене, потребительских свойствах интересующей его продукции (а в отношении продуктов питания - так же о составе, сроке годности, калорийности, содержании вредных для здоровья веществ по сравнению с обязательными требованиями нормативных документов), условиях ее приобретения, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий, способах и правилах использования, хранения и безопасной утилизации товара.

Продавец (исполнитель) обязан также предоставить потребителю полную и достоверную информацию о правилах торговли товарами, реализуемыми предприятием и видах обслуживания.

2. Информация, предусмотренная в пункте 1 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к продукции, а также маркировкой, указанием даты изготовления и реализации или иным способом, принятым в отдельных сферах обслуживания.

3. Произведенные товары должны иметь производственную или торговую марку, товарный или служебный знак. Производственная марка включает в себя наименование, принадлежность, местонахождение производителя (изготовителя) и обозначение стандартов (нормативных документов). Изготовленный товар должен соответствовать производственной марке. Товар (работа, услуга) изготовленный лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность должен иметь этикетку (ярлык) с указанием сведений о номере документа, удостоверяющего право на осуществление предпринимательской деятельности, и наименования органа, его выдавшего, в случае необходимости - сведения

о его сертификации, а по товарам (работам, услугам) отвечающим специальным требованиям - сведения о номерах государственных стандартов.

4. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о реализуемом товаре повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, - потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

5. Реклама продукции, подлежащей обязательной сертификации, но не имеющей сертификат соответствия, запрещена.

6. Убытки, причиненные потребителю товарами (работами, услугами) приобретенными в результате недобросовестной рекламы, подлежат возмещению виновными лицами в полном объеме.

7. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или неполной информацией о товарах (работах, услугах) либо недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках, приобретаемых им товаров (работ, услуг).

8. Государство создает условия для получения потребителями необходимой информации о своих правах и об их защите.

Статья 14. Права потребителя в сфере торгового и иных видов обслуживания

1. Все граждане имеют в равной мере право на удовлетворение своих потребностей в сфере торгового и иных видов обслуживания.

Установление каких-либо преимуществ, прямых или косвенных ограничений прав потребителей не допускается, кроме случаев, предусмотренных законодательными актами. Отдельным категориям граждан, нуждающихся в социальной защите, могут предоставляться льготы и преимущества в торговом и других видах обслуживания в порядке, установленном законодательными актами Азербайджанской Республики,

2. Потребитель имеет право на свободный выбор товаров и услуг в удобное для него время с учетом режима работы продавца (исполнителя).

Продавец (исполнитель) обязан всячески содействовать потребителю в свободном выборе товаров и услуг.

Запрещается принуждать потребителя приобретать товары и услуги ненадлежащего качества или ненужного ему ассортимента.

3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю достоверную и доступную информацию о наименовании, принадлежности и режиме работы своего предприятия.

4. Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, меры, веса и цены приобретаемых товаров, демонстрацию безопасного и правильного их использования. По требованию потребителя продавец обязан в этих случаях предоставить ему контрольно-измерительные приборы, документы о цене товаров. В том случае, когда во время гарантийного срока необходимо определить причины потери качества товара, продавец, обязан в трехдневный со дня получения письменного заявления от потребителя срок направить этот товар на экспертизу. Экспертиза производится за счет продавца.

5. Потребитель имеет право выбрать необходимый ему товар из искусственно созданного продавцом комплекта.

6. При нарушении прав потребителя на предприятиях сферы торгового и иных видов обслуживания продавец (исполнитель) и работники этих предприятий несут ответственность в порядке, установленном законодательством.

Статья 15. Права потребителя на обмен товара ненадлежащего качества

1. Потребитель имеет право обменять непродовольственный товар ненадлежащего качества на аналогичный по месту приобретения, если товар не подошел по форме, размеру, фасону, цвету или по иным причинам не может быть им использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не

считая дня покупки.

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

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Кабинетом министров Азербайджанской Республики.

2. Если в момент обмена аналогичный товар отсутствует в продаже, потребитель вправе приобрести любые другие товары из имеющегося ассортимента с соответствующим перерасчетом стоимости, или получить обратно деньги в размере стоимости возвращенного товара, или осуществить обмен товара на аналогичный при первом же поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец, обязан в день поступления товара в продажу сообщить об этом потребителю, требующему обмена товара.

Статья 16. Недействительность условий договоров, ограничивающих права потребителей
Условия договора, ограничивающие права потребителя по сравнению с правами, установленными законодательством, признаются недействительными. Если в результате применения условий договора, ограничивающих права потребителя, потребителю причинены убытки, то они должны быть возмещены виновным лицом в полном объеме. Потребитель имеет право на возмещение убытков, причиненных ему изготовителем (исполнителем, продавцом) в связи с использованием последним преимуществ своего служебного положения в производственной или торговой деятельности.

Глава III. Защита прав потребителей

Статья 17. Правила торгового и иных видов обслуживания

Правила торгового, бытового и иных видов обслуживания (выполнения работ, оказания услуг) утверждаются Кабинетом министров Азербайджанской Республики. Указанные правила не должны противоречить Закону Азербайджанской Республики "О защите прав потребителей" и другим законодательным актам Азербайджанской Республики.

Статья 18. Государственная защита прав потребителей

1. Государство обеспечивает потребителям защиту их интересов, предоставляет возможность свободного выбора товаров (работ, услуг), гарантирует приобретение или получение иными законными способами товаров (работ, услуг), в целях обеспечения на должном уровне здоровья и жизнедеятельности.

2. Государственную защиту прав потребителей осуществляют в пределах своих полномочий соответствующие государственные органы, осуществляющие контроль за качеством, безопасностью товаров (работ, услуг), и защитой других охраняемых законом прав потребителей и суд.

Статья 19. Полномочия государственных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), предназначенных для потребителей

1. В целях обеспечения качества и безопасности товаров (работ, услуг), соответствующие органы государственной исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) в Азербайджанской Республике, в пределах своей компетенции, установленной Президентом Азербайджанской Республики:

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

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

* пресекают недобросовестную конкуренцию на рынке потребительских товаров (работ, услуг) и монополистическую деятельность хозяйствующих субъектов;

* дают официальные разъяснения по вопросам применения законодательства Азербайджанской Республики о защите прав потребителей;

- * приводят в норму свойства и санитарно-гигиенические показатели продукции, обеспечивающие безопасность здоровья людей;
- * осуществляют согласование нормативно-технической документации и обязательную гигиеническую сертификацию в производственном этапе, товаров, могущих создавать опасность для здоровья людей;
- * принимают на основании результатов пробного обследования соответствующее решение о дальнейшем использовании товаров, не отвечающих по показателям безопасности требованиям нормативно-технической документации;
- * осуществляют согласование производства, использования и реализации новых технологических процессов, материалов, веществ и изделий;
- * утверждают методики гигиенической, экологической, сейсмологической, радиологической, гормональной, фармакологической и токсикологической оценки товаров (работ, услуг), а также способы исследования гигиенических показателей и особенностей уровня вредных факторов;
- * осуществляют на территории Азербайджанской Республики контрольные проверки на предприятиях торгового обслуживания, общественного питания и сферы услуг независимо от формы собственности, качества товаров (работ, услуг), соблюдение требований по качеству и безопасности товаров (работ, услуг), а также правил торговли и оказания услуг. В необходимых случаях проверяют на месте качество товаров, сырья, полуфабрикатов, комплектующих материалов или изымают их образцы для проведения независимой экспертизы в соответствующих лабораториях. Стоимость изъятых образцов и проведенных анализов (экспертиз) возмещается за счет проверяемых хозяйствующих субъектов и относится на их производственно-хозяйственные затраты;
- * дают хозяйствующим субъектам обязательные к исполнению предписания о прекращении нарушений прав потребителей, получают от проверяемых субъектов необходимые нормативные документы и иные сведения, характеризующие качество товаров;
- * прекращают отгрузку, реализацию (исполнение) товаров (работ, услуг), не отвечающих требованиям нормативных документов, до устранения хозяйствующими субъектами обнаруженных недостатков:
- * в случаях, предусмотренных законодательством, налагают на виновные лица экономические санкции и меры административного взыскания, передают материалы проверок, содержащих признаки преступления, правоохранительным органам;
- * предъявляют в соответствующие суды иски о защите прав потребителей.

2. Национальный орган по сертификации товаров (работ, услуг) в Азербайджанской Республике:

- * определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);
- * определяет номенклатуру товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;
- * аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (работ, услуг), а также испытательные лаборатории (центры) для проведения соответствующих испытаний, предоставляет другим юридическим лицам право аккредитации;
- * осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации товаров (работ, услуг);
- * ведет государственный реестр сертифицированных товаров (работ, услуг), аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров);
- * принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными и международными органами;
- * представляет Азербайджанскую Республику во взаимоотношениях с зарубежными странами и международными организациями по вопросам сертификации товаров (работ, услуг).

3. Координация деятельности государственных органов исполнительной власти,

осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), возлагается на соответствующий государственный орган исполнительной власти, осуществляющий деятельность в сфере стандартизации и метрологии.

Статья 20. Обязанности местных органов исполнительной власти по защите прав потребителей

Местные органы исполнительной власти вправе создавать соответствующие органы по защите прав потребителей. Созданные исполнительной властью соответствующие органы по защите прав потребителей:

- * рассматривают жалобы потребителей, дают консультации по защите их прав, предусмотренных законодательством;
- * анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- * осуществляют сбор информации о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, и направляют ее в соответствующие уполномоченные органы;
- * при обнаружении потребителями недостатков товаров (работ, услуг) или выявлении ими опасных товаров (работ, услуг) незамедлительно сообщают об этом соответствующим органам государственной исполнительной власти, осуществляющим контроль за безопасностью товаров (работ, услуг);
- * в целях защиты прав потребителей могут предъявлять иски в суды по собственной инициативе или по поручению потребителя (союза потребителей).

Статья 21. Обязанности и ответственность должностных лиц органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей

Должностные лица органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, обязаны соблюдать законодательство Азербайджанской Республики, а также охраняемые законом права граждан, предприятий, учреждений и организаций.

Они обязаны не разглашать сведения, полученные при осуществлении своих полномочий и составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну. За неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами своих обязанностей, превышение ими своих полномочий они привлекаются к ответственности согласно действующему законодательству.

Статья 22. Рассмотрение жалоб на решения органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц

Жалобы на решения органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.

Подача жалобы не приостанавливает выполнения решения органа государственной исполнительной власти, осуществляющего защиту прав потребителей, его должностных лиц, а также действий таких лиц.

Статья 23. Отношения органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, с правоохранительными органами
Работники правоохранительных органов оказывают помощь должностным лицам органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей в исполнении ими служебных обязанностей и пресекают незаконные действия граждан, препятствующих выполнению возложенных на них функций.

Статья 24. Правовая защита должностных лиц органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей

Права должностных лиц и специалистов органов государственной исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей обеспечиваются соответствующими законодательными актами Азербайджанской Республики.

Запрещается препятствовать им в выполнении своих обязанностей или оказывать

давление в какой-либо форме, а также вмешиваться в их дела.

Органы, должностные лица и граждане, допустившие подобные действия несут ответственность в порядке, определенном законодательством Азербайджанской Республики.

Статья 25. Санкции, применяемые органами государственной исполнительной власти осуществляющими защиту прав потребителей

1. Органы государственной исполнительной власти, осуществляющие защиту прав потребителей в Азербайджанской Республике, в пределах своих компетенций применяют к лицам, виновным в нарушении законодательства о защите прав потребителей, следующие экономические санкции:

* за отказ от реализации прав потребителя, установленных пунктом 1 статьи 7 настоящего Закона, - в пятикратном размере стоимости этого товара;

* за невыполнение обязательного к исполнению предписания соответствующего государственного органа об устранении нарушений прав потребителей, - в размере причиненного ущерба, наряду с его возмещением, а в случае невозможности определения размера ущерба - в размере до 100 минимальных заработных плат;

* за выпуск, реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг, не отвечающих требованиям нормативных документов, - в размере 25 процентов стоимости реализованных товаров, выполненных работ, оказанных услуг.

* за реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг, подлежащих, но не прошедших обязательную сертификацию, - в размере 25 процентов стоимости реализованных товаров, выполненных работ, оказанных услуг;

* за выпуск (выполнение) и реализацию представляющих опасность для жизни, здоровья и имущества людей, а также окружающей природной среды товаров (работ, услуг), в следствие нарушения требований стандартов и других нормативных документов, - в размере 100 процентов стоимости выпущенных (выполненных) и реализованных товаров;

* за реализацию импортных товаров, не отвечающих действующим в Азербайджанской Республике требованиям стандартов, других нормативных документов по безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды, - в размере 50 процентов стоимости реализованных товаров;

* за реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг, запрещенных к выпуску и реализации, - в размере 100 процентов стоимости реализованных товаров, выполненных работ, оказанных услуг;

* за реализацию опасных товаров (яды, химикаты, взрыво- и огнеопасные вещества и т. д.) без надлежащей предупредительной маркировки, а также без информации о правилах и условиях безопасного их использования, - в размере 50 процентов стоимости реализованных товаров;

* за сокрытие от соответствующих органов государственного контроля продукции, подлежащей контролю, - в размере 100 процентов стоимости реализованных товаров, выполненных работ и оказанных услуг;

* за нарушение правил сертификации товаров (работ, услуг) органами по сертификации и испытательными лабораториями (центрами) - в размере двукратной стоимости работ по сертификации, а за нарушение этих правил изготовителем (исполнителем, продавцом) - в размере стоимости товаров (работ, услуг), реализованных с нарушениями правил сертификации.

Руководители предприятий и органов по сертификации несут ответственность за вышеуказанные нарушения и подвергаются штрафу в размере трех должностных окладов. Уплата штрафов, предусмотренных настоящей статьей, не освобождает изготовителя (исполнителя, продавца) от возмещения ущерба, причиненного потребителям в результате нарушения стандартов, норм, правил, невыполнения договорных обязательств.

2. Из сумм штрафов 50 процентов зачисляется в государственный бюджет, 35 процентов - в местный бюджет, а 15 процентов - государственным органам, осуществляющим защиту

прав потребителей, наложившим штраф.

3. Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг) вправе обратиться в суд, арбитражный суд с заявлением о признании недействительными полностью или частично предписаний государственных органов, осуществляющих защиту прав потребителей, либо об отмене или изменении решений о наложении штрафа.

Подача заявления не приостанавливает предписания или решения о наложении штрафа на время его рассмотрения в суде или арбитражном суде, если судом или арбитражным судом не вынесено определение о приостановлении исполнения указанных актов.

Статья 26. Судебная защита прав потребителей

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом.

Наряду с удовлетворением требований потребителя суд решает также вопрос возмещения ему морального (неимущественного) вреда.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

Глава IV. Общественные организации потребителей (объединение потребителей)

Статья 27. Общественные организации потребителей (объединение потребителей) и их права

1. В целях защиты своих законных прав и интересов граждане Азербайджанской Республики имеют право объединяться на добровольной основе в общественные организации потребителей (объединение потребителей).

Объединение потребителей, являясь общественной организацией, осуществляет свою деятельность в соответствии с Законом Азербайджанской Республики "Об общественных объединениях".

2. Объединение потребителей имеет право:

* изучать потребительские свойства товаров, спрос на них, общественное мнение о качестве выпускаемых и реализуемых товаров и ценах на них;

* обратиться к соответствующим органам государственного контроля для проведения экспертизы и испытания товаров (работ, услуг).

* получать от соответствующих органов исполнительной власти и хозяйствующих субъектов информацию, необходимую для реализации своих целей и задач;

* содействовать соответствующим государственным органам в осуществлении контроля за качеством товаров (работ, услуг), торгового и иных видов обслуживания;

* организовывать юридическую консультацию потребителей в соответствии с законодательством;

* давать предложения и заключения по разработке нормативных документов, устанавливающих требования к качеству товаров (работ, услуг);

* представлять и защищать интересы потребителей в соответствующих органах государственной исполнительной власти;

* вносить в соответствующие органы исполнительной власти, предприятия и организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг) и соблюдению правил ценообразования, о временном приостановлении выпуска и реализации товаров (работ, услуг), не соответствующих установленным требованиям по качеству, о прекращении производства, изъятии из продажи товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды, о прекращении продажи товаров по неправомерно завышенным ценам, а также об отмене цен, установленных в нарушение действующего законодательства;

* в соответствии с законодательством защищать в судебном порядке права граждан, не являющихся членами общественных организаций потребителей (объединения потребителей);

* обращаться в соответствующие органы исполнительной власти о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и продаже некачественных товаров (работ, услуг);

* информировать общественность о правах потребителей:

* содействовать развитию международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Президент Азербайджанской Республики

Гейдар АЛИЕВ.

г. Баку, 19 сентября 1995 г.

№ 1113.