

Издатель:	Рийгикогу
Вид акта:	закон
Вид текста:	полный текст
Дата вступления редакции в силу:	01.01.2022
Дата окончания действия редакции:	
Пометка о публикации:	RT I, 24.11.2021, 4

Закон о защите прав потребителей¹

Принят 09.12.2015
RT I, 31.12.2015, 1
Вступил в силу 01.03.2016

Изменен следующими актами

Принят	Опубликован	Вступил в законную силу
23.02.2016	RT I, 11.03.2016, 1	21.03.2016
14.12.2016	RT I, 31.12.2016, 1	10.01.2017, частично 31.10.2018, через девять месяцев после вступления в силу прикладного постановления Европейской комиссии (ОЖЕС L 6, 11.01.2018, стр. 3–25), указанного в ч. 4 ст. 3 Директивы Европейского парламента и совета 2014/92/ЕС о сопоставимости сборов, связанных с платежными счетами, изменении платежного счета и доступе к основному платежному счету (ОЖЕС L 257, 28.08.2014, стр. 214–246).
07.06.2017	RT I, 21.06.2017, 1	04.07.2017
06.12.2017	RT I, 28.12.2017, 3	01.07.2018, частично 07.01.2018
24.10.2018	RT I, 14.11.2018, 2	03.12.2018
21.11.2018	RT I, 12.12.2018, 3	01.01.2019, употребляющиеся в законе слова «Департамент защиты прав потребителей» заменены на слова «Департамент защиты прав потребителей и технического надзора» в соответствующих падежах.
20.02.2019	RT I, 19.03.2019, 4	29.03.2019
18.12.2019	RT I, 08.01.2020, 1	17.01.2020
25.11.2020	RT I, 04.12.2020, 1	14.12.2020
16.12.2020	RT, 04.01.2021, 1	01.05.2021
10.11.2021	RT, 24.11.2021, 1	01.01.2022

Глава 1 Общие положения

Статья 1. Применение закона

(1) В настоящем законе регулируются предложение и продажа товара или услуги потребителю или иная их реализация со стороны продавца, устанавливается порядок внесудебного разрешения споров между потребителем и продавцом, в том числе — организация работы комиссии по потребительским спорам, организация защиты прав потребителей и надзор в этой сфере, а также ответственность за нарушение закона.

(2) Настоящий закон устанавливается для обеспечения прав потребителя.

(3) Настоящий закон применяется также в случае, когда продавец является посредником при передаче товара или оказании услуги потребителю.

(4) При предложении, продаже или иной реализации товара или услуги потребителю применяются настоящий Закон, Обязательственно-правовой закон, Закон о соответствии продукции установленным требованиям и другие законы.

(5) К административному производству, предусмотренному настоящим Законом, применяются положения Закона об административном производстве с учетом особенностей настоящего Закона.

(6) Разрешение спора, следующего из договора между потребителем и продавцом, в комиссии по потребительским спорам согласно положениям гл. 6 настоящего Закона не является административным производством в значении Закона об административном производстве.

Статья 2. Термины

(1) В значении настоящего Закона:

- 1) потребитель — физическое лицо, действующее в целях, не связанных с его хозяйственной или профессиональной деятельностью;
- 2) продавец — физическое или юридическое лицо, в том числе публично-правовое юридическое лицо, действующее в целях, связанных с его хозяйственной или профессиональной деятельностью;
- 3) товар — предлагаемые, продаваемые или реализовываемые иным образом вещь или право;
- 4) услуга — предлагаемые, оказываемые или реализовываемые иным образом блага, не являющиеся товаром, или иное предлагаемое или производимое действие;
- 5) производитель — лицо, определенное в п. 9 ч. 1 ст. 4 Закона о соответствии продукции установленным требованиям;
- 6) потребительский спор – спор, связанный с обязательствами, следующими из договора между потребителем и продавцом.

(2) При применении регуляции установленных в разд. 2 гл. 3 настоящего Закона маркетинговых приемов, связанных с договором между продавцом и потребителем, продавцом считается также лицо, действующее от имени или в интересах лица, названного в п. 2 ч. 1 настоящей статьи.

(3) Предложением товара или услуги потребителю в значении настоящего Закона считается как предложение о представлении оферты, так и оферта в значении Обязательственно-правового закона.

Статья 3. Основные права потребителя

Потребитель имеет право:

- 1) требовать и получать товар или услугу, которые соответствуют установленным требованиям, являются безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителя и владение и пользование которыми не запрещены;
- 2) получать необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах и услугах для того, чтобы сделать осознанный выбор, а также своевременную информацию о связанных с товарами или услугами рисках;
- 3) получать информацию о правах потребителя и о сфере потребления;
- 4) получать консультации и помощь в случае нарушения его прав;
- 5) требовать возмещения причиненного ему имущественного и неимущественного ущерба;
- 6) добиваться учета своих интересов и быть представленным через потребительские объединения и союзы при принятии решений, формирующих потребительскую политику.

Глава 2

Информирование потребителей

Статья 4. Право потребителя на получение информации

(1) Потребитель вправе получать информацию о предлагаемых товарах или услугах, необходимую с точки зрения безопасности, а также охраны здоровья, имущества и экономических интересов.

(2) Продавец и изготовитель обязаны до приобретения товара или использования услуги предоставлять потребителю подробную информацию о свойствах и условиях использования товара или услуги либо о договоре, заключаемом в целях использования услуги, в объеме и порядке, отвечающих установленной в Обязательственно-правовом законе или ином законе обязанности предоставления преддоговорной информации и условиям, перечисленным в настоящем законе.

(3) Информация должна предоставляться потребителю на эстонском языке, если потребитель не дал согласия на ее предоставление на ином языке.

(4) При немедленной оплате товара или услуги продавец выдает потребителю подтверждающий покупку товара или услуги документ в письменной или, при согласии потребителя, письменно воспроизводимой форме, содержащий как минимум:

- 1) имя или фирменное наименование, а также адрес места деятельности продавца;
- 2) дату продажи товара или оказания услуги;
- 3) наименование и цену каждого товара или каждой услуги и уплаченную за них сумму.

(5) Если уплачиваемая потребителем сумма составляет менее 20 евро, то указанный в ч. 4 настоящей статьи документ выдается по требованию потребителя.

(6) При заключении договора продавец предоставляет потребителю информацию об объеме обязательства

потребителя и сроке оплаты. Если продавец не выполнит своего обязательства в полном объеме непосредственно перед заключением договора с потребителем либо если потребитель вправе выполнить свое обязательство позднее, продавец должен выставить потребителю счет относительно объема его обязательства и срока оплаты, если иным законом не установлено иное. При продаже товара или оказании услуги на основании внесрочного договора счет выставляется за каждый согласованный расчетный период. Счет выставляется по выбору потребителя на его почтовый адрес или адрес электронной почты.

(7) Продавец может не выставлять счет способом, указанном в ч. 6 настоящей статьи только в случае, если потребитель явно выразил согласие с тем, что счет будет доступен через электронную среду обслуживания клиентов продавца, интернет-банк или иные подобные среду или носитель данных. В случае спора получение согласия от потребителя подтверждает продавец.

(8) Правительство Республики или уполномоченный им министр могут постановлением устанавливать уточненные требования к предоставлению потребителю информации об определенных товарах или услугах.

Статья 5. Общие требования к маркировке товаров

(1) Маркировка на предлагаемых или продаваемых потребителю товарах, их потребительской таре или прикрепленных к ним этикетках должна быть разборчивой, внятной и однозначно понимаемой, она должна соответствовать всем требованиям, установленным к маркировке данных товаров.

(2) Если требования к маркировке товаров не установлены правовым актом, то маркировка должна содержать как минимум наименование товара, если его отсутствие может ввести потребителя в заблуждение.

(3) Указанным в ч. 2 настоящей статьи наименованием товара может быть сложившееся на практике название данного товара, которое в случае необходимости дополняется указанием на назначение товара или на материалы, использованные при его изготовлении, либо иное наименование, необходимое для идентификации товара. Наименование товара не может быть заменено товарным знаком или фиктивным наименованием.

(4) С учетом вида, свойств и предназначения товара помимо указанного в ч. 2 настоящей статьи наименования, должна быть приведена следующая информация:

- 1) количество или габариты товара в соответствующих единицах измерения согласно Международной системе единиц измерений;
- 2) состав товара и количество компонентов;
- 3) инструкции по стирке, чистке и уходу;
- 4) руководство пользователя и информация об условиях хранения;
- 5) предупреждения и меры предосторожности, необходимые для предотвращения опасностей, связанных с использованием или утилизацией товара;
- 6) срок годности товара;
- 7) основные технические данные о товаре.

(5) Указанная в ч. 4 настоящей статьи информация может быть представлена в маркировке товара, на прикрепленной к товару этикетке или прилагаемом к товару руководстве пользователя. Представленная информация должна обеспечивать безопасное использование товара по целевому назначению.

(6) Указанная в чч. 2 и 4 настоящей статьи информация представляется в письменном виде на эстонском языке. Допускается также использование инструктивных или предупреждающих иллюстраций, пиктограмм, знаков и символов при условии, что передаваемая с их помощью информация понятна потребителю.

(7) Запрещается перекрывать оригинальную информацию на маркировке дополнительной информацией, рисунками, наклейками или каким-либо другим способом.

(7¹) Точные требования к маркировке товара устанавливает своим постановлением министр, ответственный за данную сферу компетенции.

[RT I, 04.01.2021, 1 – вст. в силу 01.05.2021]

(8) Установленные настоящей статьей общие требования применяются к товару, предлагаемому в качестве движимой вещи. Установленные настоящей статьей общие требования не применяются в отношении бывших в употреблении товаров, за исключением случаев, когда предупреждения и меры предосторожности при использовании и утилизации товара необходимы в целях обеспечения безопасности потребителя, а также охраны его здоровья и имущества.

Статья 6. Руководство пользователя

(1) К технически сложным товарам, а также товарам, содержащим опасные вещества или требующим при их использовании специальных навыков, изготовитель должен прилагать руководство пользователя.

(2) Руководство пользователя должно содержать необходимую для потребителя информацию по правильной, целевой и экономной эксплуатации товара, его правильной сборке, установке, подсоединению, уходу или хранению, а в необходимых случаях также по утилизации товара. Если товар состоит из нескольких частей, то в руководстве пользователя приводится также перечень относящихся к товару частей (составные части комплекта).

(3) Иноязычное руководство пользователя должно иметь перевод на эстонский язык как минимум в указанном

в ч. 2 настоящей статьи объеме и быть однозначно понятной.

(4) При продаже товара продавец передает потребителю руководство пользователя и его перевод на эстонский язык на бумаге или ином постоянном носителе данных либо, при согласии потребителя, предоставляет доступ к руководству иным способом.

(5) Положения настоящей статьей применяются к товару, предлагаемому в качестве движимой вещи.

Статья 7. Указание цены товара

(1) При предложении к продаже и при продаже товара продавец должен информировать потребителя о продажной цене товара и цене единицы товара, если в отношении цены единицы товара правовыми актами, установленными на основании ч. 8 настоящей статьи, не предусмотрено иное.

(2) Продажная цена — окончательная цена, уплачиваемая потребителем за единицу или количество товара.

(3) Цена единицы товара — конечная цена одного килограмма, одного литра, одного метра, одного квадратного метра, одного кубического метра или иной единицы, широко и традиционно используемой при реализации товара. Ценой единицы товара может быть также поштучная цена, если товар не измеряется в вышеуказанных единицах.

(4) Продажная цена и цена единицы товара указываются на товаре письменно в разборчивой форме, они должны быть однозначно понимаемыми и хорошо заметными для потребителя.

(5) Цена единицы нерасфасованных товаров, которые по желанию потребителя продаются по счету, весу или метражу, указывается до отмеривания. Продажная цена указывается после отмеривания.

(6) Если в предназначенной для потребителя рекламе приведена информация о продажной цене товара, то в ней должна содержаться также цена единицы товара, если иное не установлено правовым актом.

(7) Положения настоящей статьей применяются к товару, предлагаемому в качестве движимой вещи.

(8) Министр, ответственный за данную сферу компетенции, может в случае необходимости устанавливать уточненные требования к указанию продажной цены и цены за единицу товара.

Статья 8. Указание цены услуги

(1) При предложении потребителю услуги продавец уведомляет потребителя о конечной цене услуги. Если конечная цена услуги не может быть определена до ее оказания, продавец уведомляет потребителя о компонентах цены на услугу, тарифах или основах расчета цены таким образом, чтобы потребитель имел возможность с достаточной точностью определить конечную цену услуги.

(2) При предложении услуг прейскурант предлагаемых услуг или иной документ, описывающий основания исчисления цен на услуги, должен быть выставлен на видном для потребителя месте либо иным образом доступен потребителю.

(3) Министр, ответственный за данную сферу компетенции, может постановлением устанавливать уточненные требования к указанию цены на услугу.

Глава 3 Предложение, продажа и иная реализация товаров и услуг потребителю

Раздел 1 Безопасность и качество товаров и услуг

Статья 9. Общие требования

(1) Товары и услуги должны соответствовать установленным требованиям, быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителя при их использовании по целевому назначению и иметь свойства, которые потребитель вправе предполагать в обычных условиях. Продаваемый потребителю товар или оказываемая ему услуга должны соответствовать условиям договора согласно положениям закона.

(2) Продавец обязан принимать соответствующие особенностям предлагаемых товара или услуги меры, которые позволяют ему:

- 1) знать об опасностях, которые могут быть вызваны товаром или услугой;
- 2) предпринимать подходящие для предотвращения опасности действия, такие как устранение товара с

рынка или прекращение оказания услуги, предупреждение потребителя или истребование товара у потребителя.

(3) Продавец обязан сотрудничать с органом рыночного надзора, чтобы избегать следующих из предлагаемых товара или услуги опасностей.

Статья 10. Оценка безопасности услуги

(1) Если требования к услуге не установлены правовым актом, надзорный орган оценивает безопасность услуги с учетом:

- 1) принятых в качестве стандарта Эстонии стандартов международных или европейских организаций стандартизации;
- 2) оригинальных стандартов Эстонии;
- 3) добрых обычаев обеспечения безопасности в соответствующей сфере услуг;
- 4) современного состояния науки и техники;
- 5) обоснованных ожиданий потребителя в части безопасности.

(2) В качестве опасной рассматривается услуга, ошибка со способом оказания которой или недостаток в конструкции или составе используемого при оказании услуги изделия либо неправильная, вводящая в заблуждение или недостаточная информация о которой могут причинить человеку травму, вызвать отравление, заболевание или иным способом угрожать его здоровью.

Статья 11. Гарантия на товар или услугу

В связи с обеспечением соответствия товаров и услуг предусмотренным условиям допускается использовать в любой форме или словосочетании слово «гарантия» или другое слово аналогичного значения только в случае, если его значение соответствует положениям Обязательственно-правового закона, касающимся гарантии продавца или гарантии подрядчика либо положениям другого закона относительно гарантии.

Статья 12. Дефектный товар

(1) Товар считается дефектным в значении настоящего Закона, если он не соответствует установленным правовыми актами требованиям или иным техническим условиям. Товар считается дефектным также в случае истечения указанного на нем минимального срока годности, в том числе рекомендуемого срока хранения.

(2) Предложение и продажа потребителю дефектных товаров допускаются только в случае, если такие товары являются безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителя и последний осведомлен о недостатках товаров.

(3) Положения ч. 2 настоящей статьи применяются также в отношении товаров, бывших в употреблении.

(4) Дефектные или бывшие в употреблении товары отделяются от новых и соответствующих установленным требованиям товаров, а в месте их продажи выставляется надлежащая информация. Информация, касающаяся уценки товаров, не считается информацией о недостатках товаров.

(5) Положения настоящей статьи применяются к товару, предлагаемому в качестве движимой вещи.

Раздел 2

Маркетинговые приемы, связанные со сделкой между продавцом и потребителем

Статья 13. Маркетинговый прием

(1) Маркетинговый прием в понимании настоящего Закона — это действие, бездействие, способ действий или манера представления продавца, коммерческое сообщение, в том числе реклама, и реализация, непосредственно связанные с рекламой, предложением, продажей или поставкой товаров или услуг потребителю либо покупкой вещи у потребителя.

(2) Положения настоящего раздела о маркетинговых приемах не влияют на применение правовых актов, регулирующих частное право. Нарушение запрета на применение нечестных маркетинговых приемов не влечет за собой само по себе признание сделки ничтожной.

(3) Положения настоящего раздела о маркетинговых приемах не влияют на применение правовых актов, которыми устанавливаются, прежде всего:

- 1) требования к охране здоровья и безопасности, предъявляемые к товарам или услугам либо к предложению и реализации товаров или услуг;
- 2) требования к подтверждению пробы драгоценных металлов и к маркировке изделий из драгоценных металлов;
- 3) условия учреждения предпринимателя, порядок выдачи лицензий или регистрации, необходимых для осуществления деятельности в определенных сферах, а также требования, предъявляемые к регулируемым профессиям.

Статья 14. Запрет на применение нечестных маркетинговых приемов

- (1) Предложение и продажа потребителю товаров и услуг должны осуществляться с учетом добрых торговых обычаев и честно по отношению к потребителю. Предложение товаров или услуг должно планироваться и осуществляться способом, дающим потребителю ясное представление о коммерческих целях предложения.
- (2) Применение нечестных маркетинговых приемов запрещается до, во время и после совершения сделки, связанной с товаром или услугой.

Статья 15. Нечестный маркетинговый прием

- (1) Маркетинговый прием является нечестным, если он противоречит требованиям прилежания, принятым в хозяйственной и профессиональной деятельности продавца (далее — профессиональное прилежание продавца), если в связи с каким-либо товаром или с какой-либо услугой существенно искажает или исказит, по всей вероятности, экономическое поведение среднестатистического потребителя, до которого этот товар или эта услуга доходят или на которого они ориентированы.
- (2) В качестве среднестатистического потребителя, указанного в ч. 1 настоящей статьи, рассматривается достаточно информированный, внимательный и осторожный потребитель, с учетом социальных, культурных и языковых факторов. Если маркетинговый прием рассчитан на определенную группу потребителей, то среднестатистическим потребителем считается среднестатистический член этой группы.
- (3) Маркетинговый прием, которым, по всей вероятности, существенно искажается экономическое поведение только такой группы потребителей, которая в силу умственных или физических недостатков, возраста или доверчивости отличается особой восприимчивостью к маркетинговым приемам либо связанным с ними товарам или услугам, предвидения которой можно оправданно ожидать от продавца, оценивается исходя из влияния маркетингового приема на среднестатистического члена указанной группы.
- (4) Положения ч. 3 настоящей статьи не применяются к принятой практике в рекламе, заключающейся в преувеличенных утверждениях или утверждениях, которые не следует воспринимать буквально.
- (5) В отношении профессионального прилежания продавца, упомянутого в ч. 1 настоящей статьи, следует исходить из уровня навыков и прилежания, применения которых в отношении потребителей можно разумно ожидать от продавца и которые соответствуют добрым торговым обычаям и принципу добросовестности.
- (6) При оценке соответствия продавца требованиям профессионального прилежания может быть использован кодекс поведения, соблюдаемый в его хозяйственной или профессиональной деятельности. Кодекс поведения — это свод не установленных правовыми актами правил поведения продавца при осуществлении определенного вида хозяйственной или профессиональной деятельности либо договоренность, которые обязывают выполнять продавец. Составителем кодекса поведения, в том числе продавцом или группой продавцов, могут быть предусмотрены контроль деятельности обязавшихся соблюдать кодекс поведения продавцов и разрешение жалоб, связанных с их деятельностью.
- (7) Существенным искажением экономического поведения потребителя считается применение маркетингового приема, который существенно снижает возможность потребителя сделать осознанный выбор, побуждая тем самым потребителя к принятию решения по сделке, которого он в ином случае не принял бы.
- (8) Указанное в ч. 7 настоящей статьи решение по сделке — это решение потребителя совершить сделку или отказаться от ее совершения, а также о том, как и на каких условиях совершить сделку, в том числе: совершать ли и на каких условиях покупку, оплатить покупку полностью или в рассрочку, оставить товар или услугу или отказаться от них либо воспользоваться договорным правом в отношении товара или услуги.
- (9) Нечестными маркетинговыми приемами являются в первую очередь вводящие потребителя в заблуждение или агрессивные по отношению к потребителю маркетинговые приемы.

Статья 16. Вводящий в заблуждение маркетинговый прием

- (1) Вводящим в заблуждение маркетинговым приемом являются как вводящее в заблуждение действие, так и бездействие.
- (2) Маркетинговый прием считается вводящим в заблуждение, если представленная с его помощью информация не является достоверной либо если способ подачи достоверной информации вводит в заблуждение или введет в заблуждение среднестатистического потребителя, по всей вероятности, и под ее влиянием среднестатистический потребитель принимает или примет, по всей вероятности, решение по сделке, которое он в ином случае не принял бы. Информация является недостоверной, если в ней содержатся ложные сведения об одном или нескольких из следующих обстоятельств:
 - 1) наличие или суть товара или услуги;
 - 2) основные свойства товара или услуги;
 - 3) объем обязательств продавца, мотив для применения маркетингового приема и характер торгового процесса, а также любые заявления или символы, связанные с прямым или косвенным спонсорством либо с признанием продавца, товара или услуги;
 - 4) цена или принцип ценообразования либо наличие конкретного ценового предпочтения;
 - 5) необходимость технического обслуживания, наличия запасных частей и их замены или ремонта;

- б) признаки и права, описывающие лицо, действующее в качестве продавца, или его представителя, в том числе наименование и юридическая форма продавца, его имущество, квалификация, статус, признание, принадлежность или связанность и права на промышленную, торговую или интеллектуальную собственность, полученные награды и премии;
- 7) права потребителя, в том числе его право потребовать замены вещи или получить компенсацию в соответствии с Обязательственно-правовым законом.

(3) Основными указанными в п. 2 ч. 2 настоящей статьи свойствами товара или услуги являются в числе прочего:

- 1) доступность;
- 2) обусловленная выгода;
- 3) сопутствующие риски;
- 4) исполнение, состав и прилагаемые аксессуары;
- 5) способ и время изготовления или заготовки;
- 6) назначение и способ применения;
- 7) количество;
- 8) описание и происхождение;
- 9) предполагаемый эффект применения;
- 10) результаты и существенные признаки проверок или испытаний товара или услуги;
- 11) условия доставки;
- 12) обслуживание после сделки, связанной с товаром или услугой, и порядок разрешения возможных жалоб.

(4) Маркетинговый прием считается вводящим в заблуждение также в том случае, если под его воздействием в конкретной ситуации и с учетом всех обстоятельств применения маркетингового приема среднестатистический потребитель принимает или примет, по всей вероятности, решение по сделке, которое он не принял бы, и если с маркетинговым приемом связаны:

- 1) способ реализации товаров или услуг, в том числе сравнительная реклама, которая порождает путаницу в товарах или услугах, торговых знаках, фирменных наименованиях или прочих отличительных признаках конкурентов;
- 2) несоблюдение обязательств, содержащихся в кодексе поведения, продавцом, обязавшимся соблюдать кодекс, если продавец ссылается на свою связь с кодексом поведения.

(5) Указанное в п. 2 ч. 4 настоящей статьи обстоятельство не считается вводящим в заблуждение маркетинговым приемом, если обязанности по кодексу поведения невозможно следовать точно, а имеет место лишь характеристика направления, соблюдение которого невозможно установить.

(6) Маркетинговый прием считается вводящим в заблуждение также в том случае, если под его воздействием среднестатистический потребитель принимает или примет, по всей вероятности, решение по сделке, которое он не принял бы в ином случае, и если:

- 1) в этой конкретной ситуации и с учетом всех обстоятельств маркетинговых приемов, а также с учетом ограничений средства связи не выяснена существенная информация, в которой нуждается среднестатистический потребитель для принятия осознанного решения по сделке;
- 2) посредством торгового приема скрывается существенная информация, или информация представляется невнятно, непонятно, неоднозначно, несвоевременно, или
- 3) коммерческая цель маркетингового приема не указывается и не становится ясной уже из контекста.

(7) Если используемое для передачи информации средство связи устанавливает ограничения по объему или времени, то при принятии решения по непредставленной информации учитываются указанные ограничения и меры, принятые продавцом для обеспечения доступа потребителя к информации другим способом.

(8) Нижеследующие маркетинговые приемы всегда считаются вводящими в заблуждение и являются запрещенными:

- 1) не соответствующее действительности утверждение о присоединении продавца к кодексу поведения;
- 2) не соответствующее действительности утверждение об одобрении кодекса поведения публично-правовым или иным органом;
- 3) использование знаков соответствия или качества либо других приравненных к ним знаков без соответствующего на то разрешения;
- 4) не соответствующее действительности утверждение о том, что продавец, применяемые им маркетинговые приемы либо предлагаемые им товары или услуги одобрены, утверждены или разрешены публично-правовым или частноправовым органом либо представлены для получения одобрения, утверждения или разрешения, не соответствующая при этом необходимым условиям;
- 5) приглашение к покупке товаров или услуг по установленным ценам, если продавец при этом не сообщает о своем обоснованном сомнении в способности предложить по этим ценам эти или равноценные товары или услуги либо организовать их поставку другим продавцом в период и в объемах, которые считаются разумными с учетом специфики этих товаров или услуг, объема рекламы и предлагаемых цен (соблазняющая реклама);
- б) приглашение к покупке товаров или услуг по установленным ценам и последующий отказ от демонстрации рекламируемых товаров или услуг либо демонстрация дефектного образца, отказ от приема заказа на указанные в рекламе товары или услуги или от их поставки в течение разумного времени с целью продвижения продажи других товаров или услуг (заманивающая продажа);
- 7) не соответствующее действительности утверждение о доступности товаров или услуг только в течение ограниченного времени или доступности на определенных условиях только в течение ограниченного времени с целью принудить потребителя к принятию безотлагательного решения и лишить его возможности или достаточного времени для осознанного выбора;

- 8) обещание оказания услуг после сделки потребителю, с которым продавец до совершения сделки общался на языке, отличном от официального языка государства своего местонахождения, без уведомления потребителя об возможности использования при этом только языка, отличающегося от языка общения;
- 9) не соответствующее действительности утверждение или создание не соответствующего действительности впечатления о правомерности продажи товара или оказания услуги;
- 10) представление прав, предоставленных потребителям на основании правовых актов, как особых предложений продавца;
- 11) передача не связанных с рекламой текстов в средствах массовой информации с целью продвижения продажи товаров или услуг, если продавец заплатил за передачу, но не сообщает об этом потребителю посредством содержания текста или ясно узнаваемого изображения или звука (рекламный текст);
- 12) существенно неточное утверждение о наличии и размерах риска, который представляет угрозу безопасности потребителя или его семьи в случае неприобретения потребителем товара или услуги;
- 13) продвижение продажи изделий или услуг, похожих на изделия или услуги других производителей, путем умышленного введения потребителя в заблуждение, принуждая его верить, что изделия изготовлены или услуги предоставляются указанными другими производителями;
- 14) создание, применение и развитие схемы продаж, при которой потребитель платит за возможность получить компенсацию в основном за счет вовлечения в систему других потребителей, а не за продажу или потребление товаров или услуг (схема финансовой пирамиды);
- 15) не соответствующее действительности утверждение о планируемых прекращении торговли или смене места деятельности продавцом;
- 16) утверждение о том, что товар или услуга помогают выигрывать в азартных играх;
- 17) не соответствующее действительности утверждение о том, что товар или услуга лечат болезни, функциональные расстройства или уродства;
- 18) передача неточных сведений о рыночных условиях или о возможностях поиска товаров или услуг на рынке с целью принуждения потребителей к приобретению товаров или услуг на менее благоприятных условиях;
- 19) обещание призов без выдачи рекламируемых призов или разумной равноценной им замены;
- 20) использование в описании товаров или услуг слов «даром», «бесплатный» или других подобных выражений, если потребитель оплачивает другие расходы, не являющиеся обязательными и связанными с реакцией на предложение и получением или доставкой товаров;
- 21) приложение к маркетинговым материалам счетов или аналогичных платежных документов, создающих у потребителей ложное впечатление, что они уже заказали реализуемые товары или услуги;
- 22) не соответствующее действительности утверждение или создание ложного впечатления, что продавец действует не с целью, связанной с его хозяйственной или профессиональной деятельностью, либо представляет себя в качестве потребителя;
- 23) создание не соответствующего действительности впечатления о доступности услуг после сделки, связанных с товарами или услугами, не только в государстве — члене Европейского союза, где проходят продажа товара или оказание услуги, но и в других государствах — членах Европейского союза.

Статья 17. Важная информация в приглашении к покупке

- (1) Приглашением к покупке являются передаваемые продавцом коммерческие сообщения, в которых указаны, в соответствии с средствами его передачи, свойства и цены товаров или услуг, чем потребителю предоставляется возможность совершить покупку.
- (2) В случае приглашения к покупке, указанной в ч. 6 ст. 16 настоящего Закона, важной информацией является следующая информация, если она не выясняется уже из контекста:
 - 1) основные свойства товаров или услуг в соответствующем этим товарам или услугам и средствам связи объеме, используемом для передачи информации;
 - 2) адрес места деятельности и имя или фирменное наименование продавца, а в случае необходимости — и адрес места деятельности и имя или фирменное наименование продавца, в интересах которого он действует;
 - 3) цены на товары или услуги вместе с налогами или принцип ценообразования, если исходя из свойств товаров или услуг предварительный расчет цены невозможен;
 - 4) не входящие в цену транспортные или почтовые расходы или расходы на доставку либо информация об обязательной оплате этих расходов, если их невозможно рассчитать предварительно;
 - 5) порядок оплаты товаров или услуг, если он отличен от требований профессионального прилежания продавца;
 - 6) порядок доставки товаров или выполнения заказов и разрешения жалоб, если он отличен от требований профессионального прилежания продавца;
 - 7) право отступить от сделки или отказаться от нее.
- (3) Помимо указанной в ч. 2 настоящей статьи информации важной в случае приглашения к покупке является также информация, представление которой при реализации или рекламе товаров или услуг установлено Обязательственно-правовым законом или иным законом, следующим из правовых актов Европейского союза.

Статья 18. Агрессивный маркетинговый прием

- (1) Маркетинговый прием считается агрессивным, если с его помощью в конкретном случае и с учетом всех обстоятельств путем притеснения, принуждения, в том числе с применением физической силы, или путем излишнего воздействия существенно ущемляется или будет ущемляться свобода среднестатистического потребителя сделать выбор либо оказывается воздействие на его поведение в отношении товаров или услуг, и под этим воздействием потребитель принимает или примет, по всей вероятности, решение по сделке, которого в ином случае не принял бы.

(2) Указанным в ч. 1 настоящей статьи излишним воздействием продавца считается использование более сильной позиции продавца с целью оказания давления на потребителей способом, существенно ограничивающим возможность потребителей сделать осознанный выбор. Оказание давления на потребителей может производиться также без применения физической силы или без угроз ее применить.

(3) При установлении притеснения, принуждения, в том числе использования физической силы или излишнего воздействия в маркетинговом приеме, учитываются следующие обстоятельства:

- 1) время, место, суть и продолжительность маркетингового приема;
- 2) угрожающие или оскорбляющие поведение или речь;
- 3) умышленное использование серьезного несчастного случая или особых обстоятельств, понижающих способность потребителей самостоятельно принимать решения, с целью воздействия на принятие решения потребителями в отношении товаров или услуг;
- 4) создание продавцом обременительных или непропорциональных внедоговорных препятствий, когда потребители желают воспользоваться договорными правами, включая право отступить от договора или заменить товар, услугу или продавца;
- 5) угроза применения мер, невозможных с юридической точки зрения.

(4) Нижеследующие маркетинговые приемы всегда считаются агрессивными и являются запрещенными:

- 1) создание впечатления, что потребитель не может уйти без заключения договора;
- 2) посещение потребителя в его доме при игнорировании просьбы потребителя удалиться или не возвращаться, за исключением случаев выполнения договорных обязательств на условиях и в пределах, установленных правовыми актами;
- 3) настойчивые и нежелательные предложения по телефону, факсу, электронной почте или иным средствам связи, за исключением выполнения договорных обязательств на условиях и в пределах, установленных правовыми актами;
- 4) требование от потребителя, желающего предъявить требования на основе страхового полиса, предоставления документов, которые с точки зрения обоснованности требования нельзя считать разумными, относящимися к делу, либо систематическое оставление относящихся к делу писем без ответа с целью заставить потребителя отказаться от использования своих договорных прав;
- 5) содержащееся в рекламе непосредственное обращение к детям с призывом самим покупать рекламируемые товары или услуги или убеждать сделать это родителей или иных взрослых;
- 6) предъявление требования немедленной или более поздней оплаты доставленных продавцом потребителю товаров или оказанных ему услуг, которых потребитель не заказывал, или требования возврата или хранения таких товаров;
- 7) явное сообщение потребителю, что в случае отказа от покупки товара или услуги создается угроза для работы или доходов продавца;
- 8) создание не соответствующего действительности впечатления, что потребитель уже выиграл, выигрывает или после совершения определенных действий выиграет приз или получит иную равноценную выгоду, когда фактически приз или иная равноценная выгода отсутствуют либо когда получение приза или иной равноценной выгоды предполагают плату потребителем денег или совершения других действий, связанных с расходами.

Глава 4.

Организация защиты прав потребителей

Раздел 1

Неправительственные объединения потребителей

Статья 19. Объединения потребителей

(1) Объединение потребителей — добровольное объединение лиц, учрежденное и зарегистрированное в соответствии с Законом о некоммерческих объединениях, целью деятельности которого является защита и содействие развитию интересов и прав потребителей.

(2) Объединение потребителей имеет право:

- 1) участвовать в формировании и претворении в жизнь политики защиты прав потребителей;
- 2) организовывать информирование, консультирование и обучение по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) консультировать потребителей и оказывать им помощь;
- 4) представлять потребителей в суде через лицо, отвечающее условиям, установленным в пп. 1 или 2 ч. 1 ст. 218 Гражданского процессуального кодекса;
- 5) с согласия потребителей представлять их в государственных учреждениях, не названных в п. 4 настоящей части, а также в отношениях с продавцами и изготовителями;
- 6) с согласия потребителей представлять их при разрешении внесудебных споров;
- 7) организовывать исследование в области защиты прав потребителей;
- 8) сотрудничать с надзорными органами в области защиты прав потребителей.

(3) Представляющее коллективные интересы потребителей на государственном или местном уровне объединение потребителей численностью не менее 50 членов или союз объединений, входящие в который объединения включают в общей сложности не менее 50 лиц, помимо указанного в ч. 2 настоящей статьи имеет

право:

1) требовать в предусмотренных Обязательственно-правовым законом случаях через суд прекращения применения типовых условий, неразумным образом ущемляющих интересы потребителей, или прекращения иных нарушений и воздержания от нарушений;

2) участвовать в переговорах, ведущихся между оказывающими универсальные услуги лицами и потребителями относительно типовых условий договоров, в том числе по вопросам ценообразования.

(4) Упомянутое в п. 2 ч. 3 настоящей статьи лицо, оказывающее универсальные услуги, — это лицо, определенное в ч. 3 ст. 5 Закона об общей части кодекса хозяйственной деятельности.

(5) Деятельность представляющих коллективные интересы потребителей объединений потребителей и союзов объединений по защите прав потребителей, деятельность которых важна для способствования развитию прав и интересов потребителей, а также для повышения доступности информации по вопросам защиты прав потребителей и консультаций по ним, может быть субсидирована из государственного бюджета на общегосударственном уровне в пределах отведенных на это средств.

(6) Министр, ответственный за данную сферу компетенции, своим постановлением устанавливает уточненные условия и порядок предоставления субсидии.

(7) Объединение потребителей представляет отчет за хозяйственный год в соответствии с ч. 5 ст. 36 и ч. 3 ст. 78 Закона о некоммерческих объединениях, без данных об основной области деятельности.

Раздел 2

Защита прав потребителей на уровне местного самоуправления

Статья 20. Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей

(1) Органы местного самоуправления организуют на своей административной территории консультации для потребителей по вопросам защиты прав потребителей. Органы местного самоуправления обязаны консультировать потребителей и оказывать им помощь по вопросам, связанным с услугами, организуемыми органами местного самоуправления на основании закона.

(2) Единица местного самоуправления для выполнения указанных в ч. 1 настоящей статьи задач может образовать подразделение по защите прав потребителей или уполномочить должностное лицо заниматься вопросами защиты прав потребителей либо заключить в соответствии с Законом об административном сотрудничестве соответствующий административный договор с объединением потребителей, указанным в ч. 1 ст. 19 настоящего закона.

Раздел 3

Государственная защита прав потребителей

Статья 21. Департамент защиты прав потребителей и технического надзора

(1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора является правительственным учреждением, относящимся к сфере управления Министерства экономики и коммуникаций.

(2) В компетенцию Департамента защиты прав потребителей и технического надзора входит:

1) осуществление надзора за выполнением требований, установленных для защиты прав потребителей настоящим законом и изданными на его основе правовыми актами, а также другими законами;

2) внесение предложений по изменению правовых актов, касающихся области компетенции департамента;

3) работа с жалобами, поданными в департамент по вопросам нарушения требований, установленных для обеспечения прав потребителей, или направление их в соответствующие инстанции для решения;

4) консультирование потребителей, объединений потребителей и продавцов, содействие совершенствованию их знаний в области защиты прав потребителей;

5) заключение договоров о сотрудничестве с другими надзорными органами и единицами местных самоуправлений;

6) предъявление через уездные суды требования о запрещении применения типовых условий, причиняющих неразумный вред коллективным интересам потребителей, и нечестных маркетинговых приемов, а также о прекращении иной деятельности, нарушающей права потребителей;

[RT I, 12.12.2018, 3 – вст. в силу 01.01.2019]

7) информирование общественности о деятельности продавцов или изготовителей, нарушающей права потребителей или причиняющей вред оправданным интересам потребителей, и информирование потребителей, пострадавших в результате нарушения, о возможностях ходатайствования о компенсации.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(3) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора не рассматривает жалобы потребителей, суть которых заключается в решении потребительских споров, следующих из договора между потребителем и продавцом. Потребительские споры, следующие из договора между потребителем и продавцом, разрешает комиссия по потребительским спорам, действующая при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора, исходя из положений гл. 6 настоящего Закона.

Статья 22. Инфосистема надзора Департамента защиты прав потребителей и технического надзора

(1) Инфосистема надзора Департамента защиты прав потребителей и технического надзора — это база данных, цель содержания которой — хранение и систематизирование данных, связанных с выполнением заданий, следующих из правовых актов департамента, обмен этими данными между соответствующими инстанциями, осуществление на их основе надзора и составление обзорных документов в электронном виде.

(2) Ответственным обработчиком базы данных является Департамент защиты прав потребителей и технического надзора.

(3) В базу данных заносятся:

1) регистр документов и массив данных по надзорному производству;

[RT I, 04.12.2020, 1 – вст. в силу 14.12.2020]

2) [утратил силу – RT I, 04.12.2020, 1 – вст. в силу 14.12.2020]

3) массив данных производства по делам о проступках;

4) массив данных по безопасности продукции;

5) массив данных по туристическим пакетам, а также по связанным с ними отчетам о валовой продаже туристических услуг и залогах.

[RT I, 04.12.2020, 1 – вст. в силу 14.12.2020]

(4) Точный состав данных, вносимых в базу данных, устанавливается положением о ведении базы данных.

(5) База данных и соответствующее положение утверждаются постановлением министра, ответственного за данную сферу компетенции.

Статья 23. Соблюдение коммерческой тайны

(1) Должностные лица с компетенцией государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также представители объединений потребителей и союзов объединений обязаны соблюдать коммерческую тайну, ставшую известной им в связи с исполнением заданий в области защиты прав потребителей. В качестве коммерческой тайны не рассматривается информация, связанная с правонарушениями продавцов, а также информация, передача которой предусматривается законом.

(2) Положения ч. 1 настоящей статьи применяются также в отношении лиц, занимающихся разрешением потребительских споров в подразделении по внесудебному разрешению споров.

Глава 5

Разрешение потребительских споров между потребителем и продавцом

Раздел 1

Разрешение жалобы потребителя продавцом

Статья 24. Подача жалобы продавцу

(1) Потребитель может подать продавцу жалобу, обусловленную нарушением договора, в любой форме. Потребитель может подать жалобу лично или через представителя.

(2) Если потребитель подает жалобу в письменной или письменно воспроизводимой форме, продавец подтверждает получение жалобы. Продавец подтверждает получение жалобы также в случае, если он предоставляет возможность подать жалобу в электронной форме через свой сайт.

(3) В жалобе, подаваемой в письменной или письменно воспроизводимой форме, потребитель указывает:

1) свое имя и контактные данные;

2) дату подачи жалобы;

3) дату покупки товара или получения услуги;

4) недостаток товара или услуги;

5) требование к продавцу.

(4) В письменной жалобе потребитель ссылается на документ, подтверждающий совершение сделки либо наличие гарантии продавца или подрядчика, или прилагает к жалобе копию соответствующего документа. Продавец вправе запросить копию документа, подтверждающего совершение сделки.

(5) Продавец обязан в течение 15 дней со дня получения жалобы потребителя, поданной в письменной или письменно воспроизводимой форме, в той же форме ответить на жалобу и уведомить потребителя об удовлетворении требования или возможном решении жалобы, если законом или постановлением Европейского союза не установлен иной срок. Ответ потребителю высылается на указанный потребителем почтовый адрес или адрес электронной почты, если с потребителем нет иной договоренности.

(6) Если жалоба не может быть разрешена в течение срока, указанного в ч. 5 настоящей статьи, продавец обязан обосновать задержку и в письменной или письменно воспроизводимой форме уведомить об этом потребителя с указанием нового разумного срока.

(7) Если продавец не считает требование потребителя обоснованным и отказывается удовлетворить его либо согласен только на частичное удовлетворение требования, продавец обязан обосновать отказ в удовлетворении или его частичное удовлетворение в письменной или письменно воспроизводимой форме.

(8) Если продавец не разрешил жалобу в течение указанного в чч. 5 и 6 настоящей статьи срока, считается, что продавец отказал в удовлетворении требования потребителя.

(9) Если продавец отказался удовлетворить требование потребителя или если потребитель не согласен с предложенным продавцом решением, то потребитель может подать заявление о решении спора в подразделение по внесудебному разрешению споров либо в уездный суд.

Статья 25. Служба обслуживания клиентов

Продавец обеспечивает наличие надлежащей службы обслуживания клиентов в целях разрешения жалоб потребителей и информирования потребителей. Для производства жалоб потребителей продавец может предусмотреть внутренние процедуры, учитывая положения настоящего закона.

Статья 26. Информация продавца потребителю

(1) Продавец уместным образом предоставляет потребителю доступ к контактным данным, с помощью которых потребитель может связаться с продавцом и общаться с ним с целью удовлетворения жалобы.

(2) Продавец информирует потребителя о подразделении по внесудебному разрешению споров, признанным на основании настоящего закона, в которое потребитель может обратиться для решения возникшего спора с продавцом. Информация должна включать по меньшей мере название подразделения по внесудебному разрешению споров или имя создавшего его лица, контактные данные, адрес сайта и информацию о том, где можно ознакомиться с правилами производства подразделения по внесудебному разрешению споров.

(3) Указанная в чч. 1 и 2 настоящей статьи информация представляется четко сформулированным, понятным и легко доступным образом на сайте продавца при его наличии, а также при необходимости — в общих или типовых условиях договоров между продавцом и потребителем либо в месте осуществления деятельности продавца.

(4) Если продавец отказывается в удовлетворении требования, содержащегося в полученной от потребителя жалобе, или считает, что удовлетворение требования потребителя невозможно, продавец представляет потребителю на бумажном или ином постоянном носителе информацию о признанном подразделении по внесудебному разрешению споров, в которое потребитель может обратиться для решения возникшего спора с продавцом.

(5) Продавцы, заключающие с потребителями договоры при помощи электронных средств, и лица, оказывающие услугу информационного общества, предоставляющие возможность заключать договоры между потребителем и продавцом при помощи компьютерной сети, сообщают потребителям об интернет-платформе для разрешения споров в соответствии с постановлением (ЕС) 524/2013 Европейского парламента и Совета Европейского союза о разрешении потребительских споров онлайн и об изменении постановления (ЕС) 2006/2004 и Директивы 2009/22/ЕС (постановление о разрешении споров потребителей онлайн) (ОЖЕС L 165, 18.06.2013, стр. 1–11).

(6) Если обязанность продавца по информированию потребителя о возможности инициирования процесса по внесудебному разрешению спора установлена и иным правовым актом, положения этого правового акта применяются дополнительно к положениям настоящей статьи.

Статья 27. Содействие потребителю в трансграничных спорах

В трансграничных спорах содействие потребителю при удовлетворении жалобы в отношении продавца, действующего в другом государстве — члене Европейского союза, оказывает созданный при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора Европейский центр по защите прав потребителя. Указанный центр поможет потребителю подать жалобу в адрес действующего в другом государстве — члене Европейского союза продавца и заявление в адрес подразделения по внесудебному разрешению споров, имеющегося в государстве — члене Европейского союза — месте нахождения продавца.

Раздел 2 Внесудебное разрешение споров

Статья 28. Производство по внесудебному разрешению споров

(1) В производстве по внесудебному разрешению споров трансграничные или внутригосударственные потребительские споры разрешаются подразделением по внесудебному разрешению споров.

(2) Внутрисудебным спором в значении настоящего Закона является спор, возникший из заключенного между потребителем и продавцом договора, связанный с договорными обязательствами, при котором во время заказа товара или услуги место жительства потребителя было в том же государстве, которое являлось местом нахождения продавца.

(3) Трансграничным спором в значении настоящего Закона является спор, возникший из заключенного между потребителем и продавцом договора, связанный с договорными обязательствами, при котором во время заказа товара или услуги место жительства потребителя было в государстве — члене Европейского союза, которое не являлось местом нахождения продавца.

(4) В соответствии с настоящим Законом производством по внесудебному разрешению потребительских споров не считаются:

- 1) прямые переговоры между потребителем и продавцом;
- 2) удовлетворение продавцом жалоб потребителей;
- 3) производство, в котором отвечающие за разрешение споров физические лица были наняты или оплачиваются конкретным продавцом;
- 4) производство по разрешению спора в ходе судебного производства;
- 5) производство, возбужденное продавцом против потребителя;
- 6) арбитраж в значении Гражданского процессуального кодекса.

(5) Положения, касающиеся внесудебного разрешения потребительского спора, не применяются к разрешению спора, касающегося оказания неэкономических услуг общего характера и услуг здравоохранения, а также образовательных услуг, предлагаемых публично-правовым лицом.

(6) Касающиеся внесудебного разрешения потребительского спора положения настоящего закона не применяются к производствам по разрешению споров между продавцами.

(7) Если положения настоящей главы в части разрешения потребительских споров противоречат иному правовому акту, рассматривающему производство по внесудебному разрешению спора, возбужденное потребителем против продавца, то к рассмотрению потребительского спора применяются положения настоящей главы, если в настоящем Законе не установлено иное.

Статья 29. Подразделение по внесудебному разрешению споров

(1) В значении настоящего Закона подразделением по внесудебному разрешению споров является носящее любое название и постоянно действующее подразделение, которое ведет производства по внесудебному разрешению потребительских споров и рекомендует или принимает решение либо поддерживает общение между сторонами потребительского спора с целью помочь им достичь соглашения.

(2) Подразделение по внесудебному разрешению споров может быть сформировано юридическим лицом, в том числе некоммерческим объединением и публично-правовым юридическим лицом, если это позволяет закон, регулирующий деятельность публично-правового лица.

(3) Помимо производства по внесудебному разрешению спора подразделение по внесудебному разрешению споров может также осуществлять производства по разрешению прочих споров.

(4) Местом нахождения подразделения по внесудебному разрешению споров является:

- 1) место, где осуществляются действия по внесудебному разрешению спора, если деятельностью подразделения руководит физическое лицо;
- 2) место, где юридическое лицо осуществляет действия по внесудебному разрешению спора, или место, являющееся местом нахождения этого юридического лица по регистру, если деятельностью подразделения руководит юридическое лицо;
- 3) место нахождения публично-правового лица, если деятельностью подразделения руководит публично-правовое лицо.

(5) Признание подразделения по внесудебному разрешению споров входит в компетенцию Министерства экономики и коммуникаций (далее — компетентный орган). Решение о признании выносит своим приказом отвечающий за сферу министр.

Статья 30. Обращение с ходатайством и принятие решения о признании подразделения по внесудебному разрешению споров

(1) О признании подразделения по внесудебному разрешению споров может ходатайствовать лицо, указанное в ч. 2 ст. 29 настоящего закона (далее — ходатайствующий). Признанием компетентный орган подтверждает, что оценил подразделение по внесудебному разрешению споров как соответствующее требованиям, установленным в ст. 31–36 настоящего закона.

(2) Ходатайствующий подает в компетентный орган ходатайство на бумаге или в электронном виде, в котором содержатся по меньшей мере следующие данные:

- 1) название, контактные данные и адрес веб-сайта подразделения по внесудебному разрешению споров;
- 2) вид рассматриваемых споров;
- 3) информация о структуре и финансировании подразделения;
- 4) информация о физических лицах, отвечающих за производство, в том числе об уровне их образования,

приобретенных навыках и опыте, их оплате, сроке полномочий и работодателе, учитывая положения ст. 33 настоящего закона;

- 5) порядок производства;
- 6) основания для отказа от производства в соответствии с положениями ч. 1 ст. 32 настоящего закона;
- 7) информация о размере платы за рассмотрение;
- 8) средняя продолжительность процесса по разрешению спора;
- 9) язык или языки, на которых можно подавать заявления и на которых осуществляется производство по разрешению спора.

(3) Из предоставленных ходатайствующим данных должно следовать, подходит ли его подразделение в качестве подразделения внесудебного разрешения споров и отвечает ли оно требованиям, установленным в ст. 31–36 настоящего закона.

(4) При рассмотрении ходатайства компетентный орган имеет право требовать от ходатайствующего касающихся дела дополнительных данных и документов, а также внесения исправлений и дополнений в ходатайство и его приложения.

(5) В течение 30 дней после получения информации в соответствии с ч. 2 и 4 настоящей статьи компетентный орган оценивает соответствие подразделения по внесудебному разрешению споров требованиям, установленным в настоящем законе. Для рассмотрения ходатайства и оценки подразделения по внесудебному разрешению споров компетентный орган может сформировать консультативную комиссию и привлечь к оценке ходатайства экспертов.

(6) На основании оценки, проведенной в соответствии с ч. 5 настоящей статьи, решение о признании подразделения по внесудебному разрешению споров или об отказе от этого принимает своим приказом министр, ответственный за данную сферу компетенции.

(7) Компетентный орган составляет список аккредитованных подразделений по внесудебному разрешению споров и передает его Европейской комиссии вместе со следующей информацией:

- 1) название, контактные данные и адрес веб-сайта подразделения по внесудебному разрешению споров;
- 2) область и вид рассматриваемых споров;
- 3) размер платы за рассмотрение;
- 4) язык или языки, на которых можно подавать заявления и на которых осуществляется производство по разрешению спора;
- 5) основания для отказа в рассмотрении спора в соответствии с положением ст. 32 настоящего закона;
- 6) необходимость в физическом присутствии сторон или их представителей, если это уместно, в том числе информация о возможности осуществления производства в порядке устного или письменного производства;
- 7) правовое значение результата производства.

(8) Компетентный орган публикует составленный Европейской комиссией консолидированный список подразделений, занимающихся внесудебным разрешением споров, на своем сайте с указанием ссылки на соответствующую страницу Европейской комиссии и на постоянном носителе данных.

(9) Подразделение по решению споров или сформировавшее подразделение лицо незамедлительно уведомляет компетентный орган об изменении данных, служивших основанием для аккредитации подразделения по внесудебному разрешению споров, об остановке или прекращении деятельности, подав на бумаге или в электронном виде ходатайство об изменении данных либо об остановке или прекращении деятельности.

(10) Если выяснится, что подразделение по внесудебному разрешению споров не соответствует установленным в настоящем законе требованиям, компетентный орган информирует о требованиях, которым подразделение не соответствует, и назначает срок для приведения подразделения в соответствие с требованиями. Срок не может составлять более трех месяцев. Если в течение трех месяцев с момента получения из компетентного органа сообщения о несоответствии требованиям подразделение не обеспечило соответствия требованиям, отвечающий за сферу министр своим приказом признает недействительным решение о признании подразделения по внесудебному разрешению споров.

(11) При изменениях в случаях, указанных в ч. 9 и 10 настоящей статьи, компетентный орган обновляет приведенный в ч. 7 настоящей статьи список и незамедлительно передает соответствующую информацию в Европейскую комиссию.

(12) Каждые четыре года компетентный орган составляет и публикует отчет о деятельности и развитии подразделения по внесудебному разрешению споров и передает его Европейской комиссии. В отчете приводятся, прежде всего:

- 1) лучшие традиции подразделений по внесудебному разрешению споров;
- 2) недочеты, которые при решении внутригосударственных и трансграничных споров препятствуют работе подразделений по внесудебному разрешению споров, если это целесообразно исходя из статистики;
- 3) рекомендации по улучшению эффективности и результативности работы подразделений по внесудебному разрешению споров, если это целесообразно.

(13) Приказ отвечающего за сферу министра о признании подразделения по внесудебному разрешению споров или об отказе в этом либо о признании недействительным решения об его аккредитации можно оспорить в порядке, установленном в Кодексе об административном судопроизводстве.

Раздел 3

Требования к производству по внесудебному разрешению споров и к подразделению по разрешению споров

Статья 31. Доступ к подразделению по внесудебному разрешению споров

- (1) Подразделение по внесудебному разрешению споров берет в производство как внутригосударственные, так и трансграничные потребительские споры, одной из сторон которых является продавец, место учреждения которого находится в Эстонской Республике.
- (2) Местом учреждения продавца является:
 - 1) место его деятельности, если продавец является предпринимателем — физическим лицом;
 - 2) его местонахождение по регистру, местонахождение правления или основное место деятельности, в том числе местонахождение филиала, представительства или иное местонахождение предприятия, если продавцом является коммерческое объединение или иное юридическое лицо.
- (3) На своем сайте или на сайте лица, основавшего подразделение, подразделение по внесудебному разрешению споров публикует своевременную и уместную информацию о процессе внесудебного решения споров и дает потребителю возможность подать заявление и необходимые дополнительные документы в электронном виде и при необходимости на бумаге.
- (4) По ходатайству сторон подразделение по внесудебному разрешению споров предоставляет им указанную в ч. 3 настоящей статьи информацию на постоянном носителе данных.
- (5) Подразделение по внесудебному разрешению споров передает предоставляемую сторонами информацию в электронном виде и при необходимости по почте.
- (6) Подразделение по внесудебному разрешению споров применяет необходимые меры, чтобы при рассмотрении потребительских споров гарантировать обработку персональных данных в соответствии с Законом о защите персональных данных.
- (7) Разрешение споров в подразделении по внесудебному разрешению споров осуществляется для потребителя бесплатно или за символическую плату.

Статья 32. Отказ от рассмотрения спора

- (1) В своем процессуальном порядке подразделение по внесудебному разрешению споров может предусмотреть отказ от рассмотрения входящего в его компетенцию потребительского спора по следующим причинам:
 - 1) для разрешения спора потребитель не обращался к соответствующему продавцу, чтобы разрешить спор непосредственно с продавцом;
 - 2) спор является беспредметным или злонамеренным;
 - 3) спор рассматривают или предварительно рассматривали и вынесли решение другое признанное подразделение по внесудебному разрешению споров или суд;
 - 4) стоимость требования меньше или больше ранее установленной предельной денежной ставки;
 - 5) разрешение спора в значительной мере нарушит эффективную деятельность подразделения по внесудебному разрешению споров вследствие сложности спора;
 - 6) с момента обращения потребителя с жалобой к продавцу прошло более 12 месяцев.
- (2) Если в процессуальном порядке подразделения по внесудебному разрешению споров предусмотрены предварительно установленные предельные денежные ставки по стоимости предмета или требования спора, они не должны в значительной мере мешать доступу потребителей к производству подразделения по внесудебному разрешению споров.
- (3) При отказе от рассмотрения спора подразделение информирует стороны в течение трех недель со дня получения от сторон спора необходимых разъяснений и обосновывает отказ от рассмотрения.

Статья 33. Независимость и беспристрастность подразделения по внесудебному разрешению споров

- (1) Физические лица, отвечающие за разрешение споров в подразделении по внесудебному разрешению споров, должны быть независимы, беспристрастны и достаточно профессиональны.
- (2) Приведенные в ч. 1 настоящей статьи требования обеспечены, если лица, отвечающие за разрешение спора:
 - 1) обладают необходимыми знаниями и навыками в сфере внесудебного или судебного разрешения потребительских споров и общими знаниями юриспруденции;
 - 2) назначены как минимум на три года и их нельзя отстранять без обоснованной причины;
 - 3) получают вознаграждение образом, не связанным с результатами производства;
 - 4) не получают инструкций относительно деятельности ни от одной спорящей стороны или их представителей;
 - 5) незамедлительно сообщают об обстоятельствах, которые могут повлиять или повлиять, по всей вероятности, на их независимость и беспристрастность либо которые могут послужить началом конфликта

интересов с одной или другой стороной разрешаемого спора.

(3) Обязательство сообщения обстоятельств, приведенных в п. 5 ч. 2 настоящей статьи, выполняется на протяжении всего периода производства по разрешению спора. При возникновении конфликта интересов процедурные правила подразделения по внесудебному разрешению споров должны обеспечивать указанную в п. 5 ч. 2 настоящей статьи замену физического лица, отвечающего за разрешение спора.

(4) Если подразделение по внесудебному разрешению споров состоит только из одного физического лица, то при появлении обстоятельств, указанных в п. 5 ч. 2 настоящей статьи, надлежащее лицо информирует об этом спорящие стороны и при возможности рекомендует им обратиться к другому компетентному подразделению по разрешению споров либо осуществляет производство по разрешению спора только в том случае, если стороны не представили возражения, когда им сообщили о вышеуказанных обстоятельствах и их праве представить возражение.

(5) Если в подразделении по внесудебному разрешению споров разрешением споров занимается состоящий из физических лиц коллегиальный совет, то в нем должны быть в равном количестве представлены представители интересов потребителей и продавцов.

(6) Если решение о найме на работу физических лиц, занимающихся внесудебным разрешением споров, или об их вознаграждении принимает только профессиональная организация или объединение предпринимателей, в распоряжении надлежащих физических лиц должен быть отдельный целевой бюджет, достаточный для выполнения их задач.

(7) Указанное в ч. 6 настоящей статьи требование о наличии целевого бюджета не применяется, если нанятые и оплачиваемые профессиональной организацией или объединением предпринимателей физические лица являются частью коллегиального совета, в который входит равное число представителей нанявшей их или выплачивающей им вознаграждение профессиональной организации или объединения предпринимателей и представителей организаций или учреждений, защищающих интересы потребителей.

(8) Для обеспечения положений п. 1 ч. 2 настоящей статьи подразделение по внесудебному разрешению споров или лицо, сформировавшее подразделение, организует обучение для физических лиц, отвечающих за разрешение споров. Программы обучения для подразделений по внесудебному разрешению споров рассматривает компетентный орган на основании информации, предоставленной ему в соответствии с п. 2 ч. 4 ст. 37 настоящего закона.

Статья 34. Прозрачность деятельности подразделения по внесудебному разрешению споров

Подразделение по внесудебному разрешению споров или создавшее подразделение лицо на своем сайте или иным уместным образом, также при ходатайстве — на постоянном носителе данных, в ясной и простой форме делает доступной следующую информацию:

- 1) контактные данные подразделения, том числе почтовый адрес и адрес электронной почты;
- 2) информация о том, что подразделение признано и внесено в список в соответствии с чч. 6 и 10 ст. 30 настоящего закона;
- 3) имена физических лиц, отвечающих за внесудебное решение споров, способ их назначения на должность и срок полномочий;
- 4) сфера и виды споров, входящих в компетенцию подразделения, в соответствии с содержанием жалобы, в том числе предельные ставки размера требований, если это уместно;
- 5) процессуальный порядок подразделения и требования для возбуждения производства;
- 6) основания для отказа в рассмотрении спора в соответствии с положением ст. 32 настоящего закона;
- 7) язык или языки, на которых можно подать заявление о разрешении спора и на которых идет производство;
- 8) возможность спорящих сторон отказаться от производства;
- 9) информация о плате за возбуждение производства и прочие первоначальные требования для возбуждения производства, в том числе требование, что потребитель должен сначала попытаться разрешить проблему непосредственно с продавцом;
- 10) информация о расходах обеих сторон, в том числе порядок возмещения расходов при завершении производства, если это уместно;
- 11) средняя длительность производства;
- 12) нормы, которые берутся за основу при рассмотрении спора, например правовые нормы, сборники общепринятой практики или соответствующие инструкции;
- 13) правовое последствие результата производства, в том числе при необходимости меры, принимаемые в отношении стороны, не выполнившей решение;
- 14) меры по обеспечению выполнения решения, принимаемого в результате производства, если это уместно;
- 15) информация об участии в сети подразделений внесудебного разрешения споров, если это уместно.

Статья 35. Участие потребителя и продавца в производстве по внесудебному разрешению споров и процессуальные сроки

(1) Спорящим сторонам предоставляется возможность участия в производстве подразделения по внесудебному разрешению споров как электронным, так и иным путем независимо от их местонахождения.

(2) Сторон не обязуют для участия в производстве использовать имеющего юридические знания представителя, но они имеют право получать консультацию независимого лица, либо это лицо имеет право представлять их и помогать им на всех этапах производства. Перед началом производства сторонам сообщают об этом праве.

(3) Если подразделение по внесудебному разрешению споров разрешает споры предложением, содержащим рекомендательное решение, потребителя информируют том, что у него есть возможность в любой момент сообщить об отказе от внесудебного разрешения спора. Потребителю сообщают об этом праве перед началом производства.

(4) В случае производства, указанного в ч. 3 настоящей статьи, спорящим сторонам сообщают, что перед тем как согласиться с рекомендательным решением или перед его выполнением, они могут обратиться с тем же спором в суд, если они не согласны с результатом производства, а также о том, что предлагаемое в результате производства решение может отличаться от результатов судебного производства. Спорящие стороны информируются также о правовых последствиях согласия с рекомендательным решением или его выполнения.

(5) Подразделение по внесудебному разрешению споров, получившее заявление о разрешении спора, незамедлительно извещает спорящие стороны, когда потребитель представил все необходимые для разрешения спора документы.

(6) Спорящим сторонам предоставляется возможность в течение разумного времени выразить свое мнение и получить возражения на него, а также представить возражения по представленному другой стороной мнению, прокомментировать представленные другой стороной доказательства и фактические обстоятельства, а также мнение экспертов. Перед тем как согласиться с договоренностью, сторонам дается разумное время на обдумывание.

(7) Результаты разрешения споров становятся доступными сторонам в течение 90 дней с момента поступления в подразделение по внесудебному разрешению споров полной информации от потребителя, необходимой для разрешения спора. При сложных спорах подразделение по внесудебному разрешению споров может продлить указанный срок. Стороне сообщается о продлении срока и предполагаемом сроке завершения рассмотрения спора.

(8) Спорящие стороны письменно или на постоянном носителе данных извещаются о результате производства и обоснованиях результата.

Статья 36. Результат производства по внесудебному разрешению споров

(1) Результатом производства по внесудебному разрешению споров не может быть решение, являющееся юридически обязывающим для потребителя.

(2) В производстве по внесудебному разрешению споров, цель которого — разрешение спора с обязывающим или рекомендательным решением, следует учитывать положения договорного права, в соответствии с которыми соглашение, склоняющееся не в пользу потребителя, является ничтожным.

(3) Если при разрешении спора возникнет вопрос о применяемом праве и право, применяемое к заключенному между потребителем и продавцом договору, определяется в соответствии с ч. 1 и 2 ст. 6 постановления Европейского парламента и совета (ЕС) 593/2008 о праве, подлежащем к применению к договорным обязательствам (ОЖЕС L 177, 04.07.2008, стр. 6–16), то следует учесть положения договорного права обычного места пребывания потребителя в государстве — члене Европейского союза, в соответствии с которыми соглашение, склоняющееся не в пользу потребителя, является ничтожным.

(4) Указанное в ч. 3 настоящей статьи обычное место пребывания потребителя определяется в соответствии с постановлением Европейского парламента и совета (ЕС) 593/2008.

Статья 37. Обязанность по информированию и отчетная обязанность подразделения по внесудебному разрешению споров

(1) Подразделение по внесудебному разрешению споров или сформировавшее подразделение лицо делают доступным на своем сайте консолидированный список признанных подразделений по внесудебному разрешению споров, разместив ссылку на соответствующем сайте Европейской комиссии, и при возможности делают список доступным на постоянном носителе данных в своих помещениях.

(2) Подразделение по внесудебному разрешению споров или сформировавшее подразделение лицо делают доступными на своем сайте или иным уместным способом годовые отчеты о деятельности подразделения. При ходатайстве годовой отчет представляется на постоянном носителе данных.

(3) Указанный в ч. 2 настоящей статьи годовой отчет содержит следующую информацию о внутригосударственных и трансграничных спорах:

- 1) количество поступивших для разрешения заявлений и виды причин возникновения жалоб в соответствии с содержанием жалобы;
- 2) наиболее часто встречающиеся систематические или существенные проблемы, приводящие к спорам между потребителями и продавцами, а также возможные рекомендации для избежания или разрешения этих проблем в будущем;
- 3) количество споров, от рассмотрения которых подразделение отказалось, и распределение причин отказа, приведенных в ч. 1 ст. 32 настоящего закона, по долям (в процентах);
- 4) доля производств, прекращенных до их разрешения (в процентах), и причины прекращения, если они известны;
- 5) время, в среднем потребовавшееся на разрешение споров;
- 6) степень выполнения достигнутых в результате производства или вынесенных решений, если она известна;

7) информация о сотрудничестве внутри созданных сетей подразделений по внесудебному разрешению споров, если это применимо.

(4) Подразделение по внесудебному разрешению споров каждые два года предоставляет в компетентный орган следующую информацию:

- 1) информация, приведенная в пп. 1–7 ч. 3 настоящей статьи;
- 2) информация об обучении, организованном для отвечающих за разрешение споров физических лиц в соответствии с ч. 8 ст. 33 настоящего закона, если это применимо;
- 3) оценка эффективности производства подразделения по внесудебному разрешению спора и возможности для ее повышения.

Статья 38. Сотрудничество подразделения по внесудебному разрешению споров с надзорными органами

(1) Подразделение по внесудебному разрешению споров сотрудничает с выполняющими задачу государственного надзора органами, занимающимися обеспечением выполнения правовых актов, регулирующих права потребителей.

(2) Сотрудничество охватывает, прежде всего, взаимный обмен информацией о повторяющихся жалобах потребителей в связи с практикой, применяемой в конкретном предпринимательском секторе. Сотрудничество охватывает составление выполняющими задачу государственного надзора органами технических оценок и предоставление информации подразделениям внесудебного разрешения споров, если эта оценка или информация необходимы для разрешения конкретного спора и их можно предоставить.

(3) При приведенных в ч. 1 и 2 настоящей статьи взаимном сотрудничестве и обмене информацией соблюдаются положения Закона о защите персональных данных и коммерческой тайне.

Раздел 4 Разрешение споров в интернете

Статья 39. Внесудебное разрешение споров, следующих из заключенных через интернет договоров

(1) В соответствии с постановлением Европейского парламента и совета (ЕС) 524/2013 разрешение споров, связанных с договорными обязательствами, следующими из договоров продажи товаров, оказания услуги или выполнением иного действия через интернет, может осуществляться через интернет-платформу по разрешению споров.

(2) В соответствии с ч. 1 ст. 7 постановления, указанного в ч. 1 настоящей статьи, задачи контактного пункта при разрешении споров онлайн исполняет действующий при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора Европейский центр по защите прав потребителя. Европейский центр по защите прав потребителя публикует консолидированный список подразделений по внесудебному разрешению споров на своем сайте, разместив ссылку на соответствующем сайте Европейской комиссии, и при возможности на постоянном носителе данных в своих помещениях.

Глава 6 Комиссия по потребительским спорам

Раздел 1 Общие положения

Статья 40. Статус и компетенция комиссии по потребительским спорам

(1) Комиссия по потребительским спорам (далее — *комиссия*) является независимой и беспристрастной инстанцией, решающей потребительские споры.

(2) Комиссия действует при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора в сфере управления Министерства экономики и коммуникаций и принимает решения независимо, руководствуясь законами и иными правовыми актами.

(3) В компетенцию комиссии входит разрешение как внутригосударственных, так и трансграничных инициированных потребителем потребительских споров, следующих из заключенного между потребителем и продавцом договора, одной из сторон которого является продавец, место учреждения которого находится в Эстонской Республике.

(4) Комиссия не решает споры, связанные:

- 1) с оказанием неэкономической услуги общего характера;
- 2) с образовательными услугами, оказываемыми публично-правовыми юридическими лицами;
- 3) с услугами здравоохранения, которые оказывают работники здравоохранения пациентам для оценки, сохранения или восстановления их здоровья, в том числе выписывание, выдача лекарственных средств и

медицинского оборудования и снабжение ими.

(5) Комиссия не занимается разрешением споров, в которых требование о возмещении ущерба вызвано смертельным случаем, телесным повреждением или ущербом здоровью, а также споров, порядок разрешения которых предусмотрен в других законах в соответствии с требованиями, установленными в настоящем законе.

(6) Споры, приведенные в ч 4 и 5 настоящей статьи, разрешаются в уездном суде или ином компетентном органе.

Статья 41. Члены комиссии и состав комиссии

(1) В состав комиссии входят председатель комиссии и в качестве членов комиссии — представители предпринимательских или профессиональных ассоциаций, а также организаций или учреждений, представляющих интересы потребителей.

(2) Председателем комиссии должно быть лицо, имеющее степень магистра права или соответствующую этому квалификацию в соответствии с ч. 2² ст. 28 Закона Эстонской Республики об образовании, которое знает потребительское право и обладает необходимыми навыками в сфере разрешения споров.

(3) Предложение о внесении лица в список председателей комиссии выдвигают государственные учреждения и профессиональные объединения лиц, связанных с пониманием права или оказанием юридических услуг, представляя отвечающему за сферу министру следующие данные кандидата:

- 1) имя и фамилия лица;
- 2) место работы и контактные данные.

(4) Кандидат в председатели комиссии представляет отвечающему за сферу министру для внесения своего имени в список председателей комиссии письменное согласие и свое резюме. Отвечающий за сферу министр может сформировать комиссию, которая выберет среди кандидатов лиц, подходящих на должность председателя комиссии.

(5) Отвечающий за сферу министр согласовывает список председателей комиссии с министром юстиции и утверждает его приказом на пять лет.

(6) Предложение о внесении лица в список членов комиссии вносят предпринимательские союзы или профессиональные ассоциации, а также организации или учреждения, представляющие интересы потребителей, представив Департаменту защиты прав потребителей и технического надзора с согласия лица следующие его данные:

- 1) имя и фамилия лица;
- 2) место работы и контактные данные.

(7) Список членов комиссии утверждает генеральный директор Департамента защиты прав потребителей и технического надзора приказом на четыре года.

(8) Председатель комиссии исключается из списка на основании письменного ходатайства самого председателя, поданного отвечающему за сферу министру.

(9) Член комиссии исключается из списка на основании письменного ходатайства выдвинувшей члена организации или самого члена, поданного Департаменту защиты прав потребителей и технического надзора.

(10) При необходимости список председателей комиссии и список членов комиссии может быть дополнен новыми председателями и членами.

(11) Для рассмотрения каждого спора генеральный директор Департамента защиты прав потребителей и технического надзора утверждает состав комиссии из лиц, внесенных в списки, указанные в ч. 5 и 7 настоящей статьи.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(11¹) В состав комиссии входят не менее трех членов и равное количество представителей предпринимателей и потребителей. Представитель предпринимательского или профессионального объединения назначается в состав комиссии в зависимости от сферы деятельности продавца, связанного со спором. В качестве представителя потребителей в комиссию нельзя назначить чиновника, подготовившего рассмотрение спора.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(11²) Можно утвердить комиссию в составе одного члена, если на основании информации и доказательств, собранных в ходе подготовки к разрешению спора, обстоятельства спора ясны и спор можно разрешить в порядке письменного производства, соответствующем ч. 2 ст. 51 настоящего Закона. Комиссия в составе одного члена состоит из председателя комиссии.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(12) Председатели и члены комиссии не имеют права разглашать данные, которые стали им известны в ходе производства комиссии и разглашение которых запрещено законом.

Статья 42. Обязанность самоотвода председателя и члена комиссии

(1) Председатель и член комиссии не могут участвовать в разрешении спора и обязаны взять самоотвод, если существуют обстоятельства, которые могут повлиять на независимость и беспристрастность председателя или члена комиссии, либо которые могут рассматриваться как влияющие на его независимость и беспристрастность, либо которые могут стать причиной конфликта интересов с одной или другой стороной разрешаемого спора.

(2) Председатель и член комиссии обязаны взять самоотвод:

- 1) в деле по жалобе своего супруга (супруги) или сожителя (сожительницы), а также в деле по жалобе сестры или брата или прямого родственника супруга (супруги) или сожителя (сожительницы), даже если брак или сожителство завершились;
- 2) в деле по жалобе прямого родственника или дальнего родственника либо супруга (супруги) или сожителя (сожительницы) подобного лица;
- 3) если существует иное обстоятельство, дающее основание сомневаться в беспристрастности председателя или члена комиссии.

(3) Помимо установленного в ч. 2 настоящей статьи, в разрешении спора не может принимать участие и обязано взять самоотвод лицо, являющееся членом комиссии в качестве представителя интересов предпринимателей:

- 1) в деле, в котором жалоба потребителя направлена против продавца, с которым связан он сам или с которым непосредственно связаны лица, указанные в п. 1 и 2 ч. 2 настоящей статьи, в том числе как пайщик, член совета или правления коммерческого товарищества;
- 2) в деле, в котором он высказывал мнение о качестве эксперта.

Статья 43. Рассмотрение уведомления о самоотводе

Если председатель или член комиссии считает, что существует обстоятельство, которое является основанием для его самоотвода, он сообщает о нем генеральному директору Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченному им лицу, который при первой возможности заменяет председателя или члена комиссии в соответствии с ч. 11–11² ст. 41 настоящего закона и утверждает состав новой комиссии.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 44. Секретариат комиссии

(1) Задачи секретариата комиссии определяет Департамент защиты прав потребителей и технического надзора.

(2) Секретариат комиссии занимается подготовкой разрешения потребительских споров, обеспечивает делопроизводство комиссии, помещение для проведения заседания, протоколирование заседания и публикацию решений, организует публикацию требуемой информации о комиссии и деятельности комиссии и подачу отчетов.

(3) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора публикует на своем сайте и по ходатайству делает доступными на постоянном носителе данных и иным подходящим способом указанную в ст. 34 и 37 настоящего закона информацию о комиссии и годовой отчет комиссии.

Статья 45. Расходы, связанные с работой комиссии и рассмотрением споров

(1) Деятельность комиссии финансируется из государственного бюджета за счет средств, выделенных на это Департаменту защиты прав потребителей и технического надзора.

(2) Ставки оплаты труда председателя комиссии устанавливает своим постановлением министр, ответственный за данную сферу компетенции.

(3) Работа члена комиссии не оплачивается.

(4) Разрешение спора комиссии по потребительским спорам является бесплатным для сторон.

(5) Такие связанные с участием сторон в производстве расходы, как транспортные, почтовые расходы, расходы на связь, на размещение и иные подобные расходы, а также, при необходимости, расходы на переводчика, спорящие стороны несут сами.

Раздел 1

Подача заявления в комиссию по потребительским спорам

Статья 46. подача заявления

(1) Потребитель имеет право подать заявление о разрешении потребительского спора комиссией по потребительским спорам, если продавец отказался удовлетворить требование потребителя или если потребитель не согласен с решением, предложенным продавцом.

(2) Потребитель подает заявление в комиссию в письменном виде, на бумаге или ином постоянном носителе данных, и секретариат комиссии регистрирует заявление.

(3) В заявлении указываются:

- 1) имя, место жительства и иные контактные данные потребителя;
- 2) фирменное наименование или имя продавца и адрес места его деятельности;
- 3) суть жалобы, а также ясно выраженное требование потребителя и обстоятельства, которыми он обосновывает свое требование;
- 4) подтверждение потребителя, что спор не рассматривается иным признанным подразделением по разрешению споров или что спор не рассматривается или не рассматривался ранее в суде;
- 5) подтверждение потребителя о том, что он ранее обращался к продавцу;
- 6) соответствующее волеизъявление потребителя при желании устного рассмотрения спора.

(4) При подаче требования потребитель имеет право опираться на правоохранные меры, установленные в ст. 101 Обязательственно-правового закона.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(5) К заявлению прилагаются доказательства, в том числе копия подтверждающего покупку документа и при возможности — копии поданной продавцу жалобы и полученного ответа.

(6) Если заявление подается от имени потребителя его представителем, то к заявлению прилагается доверенность, подтверждающая право представительства.

(7) Секретариат комиссии регистрирует представленное потребителем заявление.

(8) Если заявление не отвечает требованиям, установленным в ч. 3, 5 и 6 настоящей статьи, секретариат комиссии назначает разумный срок для устранения недочетов. Как правило, разумным считается 14-дневный срок.

(9) Секретариат комиссии может предложить подавшему заявление потребителю забрать заявление, если на основании применяемых правовых актов, решений комиссии или вступивших силу решений суда можно обоснованно предположить, что спор будет решен не в пользу потребителя.

(10) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора имеет право разработать форму заявления, подаваемого в комиссию по потребительским спорам, и выложить ее в свободный доступ на своем сайте.

Статья 47. Отказ от принятия заявления в производство и завершение производства

(1) Секретариат комиссии не принимает заявление в производство, если:

- 1) потребитель не обращался ранее с жалобой к продавцу;
- 2) потребитель не устранил в течение назначенного срока имевшиеся в заявлении недочеты;
- 3) разрешение жалобы не относится к компетенции комиссии на основании положений ч. 4 и 5 ст. 40 настоящего закона;
- 4) тот же спор тех же сторон на том же основании находится в производстве иного признанного подразделения по решению споров или в производстве суда либо был в производстве суда;
- 5) в отношении противной стороны потребителя возбуждено производство по поводу банкротства или ликвидационное производство.

(2) Об отказе от взятия заявления в производство на основании, приведенном в ч. 1 настоящей статьи, потребитель извещается письменно в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления потребителя или начиная с истечения срока, установленного для исправления имеющихся в заявлении недочетов. Отказ от взятия в производство следует обосновать письменно.

(3) Комиссия может не взять заявление в производство или прекратить производство, если:

- 1) заявление подано не для защиты защищенных законом прав или интересов потребителя;
- 2) достижение цели, о которой ходатайствует потребитель, во внесудебном производстве бесперспективно;
- 3) разрешение спора невозможно без тщательного расследования и заслушивания свидетелей и его было бы целесообразнее разрешить в уездном суде;
- 4) стоимость спорного товара или услуги либо размер требования потребителя составляет менее 30 евро и разрешение спора несущественно с точки зрения необходимости в формировании практики или значительного изменения существующей практики; спор не имеет значения для других потенциальных потребителей; нет требования определения выполнения договора или ничтожности договора.

(4) Решение об отказе в принятии заявления потребителя в производство на основании, приведенном в ч. 3 настоящей статьи, принимает председатель комиссии по предложению секретариата. Об отказе в принятии заявления в производство сторонам сообщают письменно течение 21 дня со дня получения заявления потребителя или истечения срока, предоставленного для устранения имеющихся в заявлении недочетов. Отказ в принятии заявления в производство или прекращение производства следует обосновать письменно.

1.

раздел

Производство по разрешению потребительского спора

Статья 48. Начало производства по разрешению потребительского спора и подготовка к заседанию комиссии

- (1) Производство по разрешению спора начинается с принятия поданного потребителем заявления в производство.
- (2) Секретариат комиссии письменно сообщает потребителю о принятии его заявления в производство в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления или начиная с истечения срока, установленного для исправления имеющихся в заявлении недочетов.
- (3) После принятия заявления в производство секретариат комиссии направляет копию поданного потребителем заявления указанному в заявлении продавцу, который письменно отвечает на него. В ответе продавец приводит свою позицию по содержащимся в заявлении утверждениям и требованиям потребителя и предлагает возможное решение для завершения спора. Копия письменного ответа продавца направляется подавшему заявление потребителю, который письменно сообщает о своем согласии или несогласии с предложенным продавцом решением и представляет свое мнение.
- (4) Секретариат объясняет сторонам необходимость в предоставлении дополнительных доказательств или собирает доказательства по своей инициативе и при необходимости запрашивает мнение компетентного надзорного органа по вопросам, существенным при решении спора. Секретариат имеет право связаться с подавшим заявление потребителем и указанным в заявлении продавцом с целью примирения сторон.
- (5) Секретариат передает спорящим сторонам оценку компетентного надзорного органа и собранные доказательства, а также информацию, предоставленную другой стороной.
- (6) Секретариат назначает разумный срок, в течение которого спорящие стороны должны предъявить указанные в ч. 3 и 4 настоящей статьи мнения и иную запрашиваемую секретариатом информацию. Если продавец не предъявит мнение в срок, за основу при разрешении спора берется заявление потребителя и существующая информация. Если в течение указанного срока потребитель не сообщит о согласии или несогласии с предложенным продавцом решением, считается, что потребитель забрал заявление.
- (7) Потребительский спор считается решенным, а секретариат прекращает производство, если:
 - 1) продавец удовлетворит требования потребителя;
 - 2) потребитель согласится с предложенным продавцом решением;
 - 3) потребитель ответит заявление.
- (8) Также секретариат прекращает производство, в случае если в ходе производства выяснится приведенное в ч. 1 ст. 47 настоящего закона основание для отказа в приеме заявления в производство.
- (9) Если в ходе подготовки рассмотрения спора стороны не придут к решению, секретариат передает заявление потребителя вместе с относящимися к нему материалами для решения на заседании комиссии.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 49. Объединение споров

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Секретариат комиссии может объединить заявления в одно производство, если требования к одному и тому же продавцу основаны на схожих обстоятельствах и юридически связаны между собой и совместное производство позволяет быстрее разрешить споры.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 50. Участие потребителя и продавца в производстве

- (1) Потребитель и продавец имеют право во время производства привлекать обладающее специальными юридическими знаниями лицо или юридического консультанта либо воспользоваться помощью или представительством иного лица. Стороны имеют право за свой счет привлекать экспертов и предъявлять письменные экспертные заключения.
- (2) В случае если заявление потребителя будет принято в производство, секретариат информирует потребителя о том, что он имеет право в любой момент сообщить о желании забрать заявление. Сторонам сообщают о возможности обратиться с тем же спором в уездный суд, если они не будут согласны с результатами производства.

Статья 51. Разрешение спора

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

- (1) Разрешение спора осуществляется на основании письменно представленных сторонами и собранных секретариатом информации и доказательств.
- (2) Если потребитель не изъявил желания обсуждать дело в устной форме, а председатель комиссии не считает устное слушание сторон необходимым, спор решается в порядке письменного производства.
- (3) Устное обсуждение при участии сторон организуется в случае, если потребитель изъявил соответствующее желание или если председатель комиссии считает это необходимым для разрешения спора.

- (4) Если сторона спора не явится на заседание комиссии по уважительной причине и уведомит об этом до начала заседания с разъяснениями, что препятствует ее явке, разрешение спора переносится на более поздний срок.
- (5) Если сторона спора не явится на заседание комиссии без уважительной причины, спор рассматривается в отсутствие этой стороны.
- (6) Председатель комиссии может при необходимости созвать организуемое заседание для того, чтобы убедиться, что нет оснований в отказе в производстве спора.
- (7) Стороны спора и председатель комиссии могут на любом этапе производства внести со своей стороны предложение разрешить спор путем соглашения.
[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 52. Заседание комиссии

- (1) Комиссия рассматривает спор на заседании, рабочим языком которого является эстонский язык. Заседание ведет председатель комиссии. Председатель сообщает содержание заявления потребителя и состав комиссии и объясняет обязанность по самоотводу.
- (1¹) Заседание комиссии, проходящее в форме письменного производства, можно организовать с использованием уместных средств общения. Комиссия в составе одного члена, указанная в ч. 11² ст. 41 настоящего закона, не организует заседания.
[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]
- (2) Если на заседание приглашены также спорящие стороны, председатель комиссии устанавливает личности присутствующих и полномочия представителей, а также разъясняет сторонам правовое значение результата производства.
- (3) Председатель комиссии разъясняет на заседании суть жалобы потребителя и относящиеся к делу правовые нормы. На заседании участники знакомятся с документами и иными доказательствами и оценивают их.
- (4) На заседание можно пригласить и выслушать экспертов. В заседании может также принять участие чиновник, подготовивший рассмотрение спора.
- (5) Спорящие стороны могут предъявить на заседании дополнительные доказательства.
- (6) На заседании, проходящем при участии сторон, стороны в ходе рассмотрения спора могут выдвигать свои предложения по разрешению спора путем заключения соглашения. Предложение о примирении может выдвинуть также комиссия, если это разумно с учетом обстоятельств конкретного спора.
- (7) Если стороны достигнут соглашения, председатель комиссии письменно оформляет соглашение и прекращает производство.
[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]
- (8) Комиссия может отклонить рассмотрение дела, если:
- 1) член комиссии подаст самоотвод с заседания;
 - 2) для разрешения спора требуется получить экспертное заключение;
 - 3) выяснится наличие иного препятствия, которое невозможно устранить на заседании.

Статья 53. Экспертное заключение

- (1) Комиссия вправе с согласия сторон спора заказать в случае необходимости экспертное заключение по товару или услуге, являющимся предметом спора. При назначении эксперта комиссия учитывает мнения сторон. Срок производства экспертизы назначается комиссией по соглашению с экспертом.
- (2) Экспертное заключение присылается обеим сторонам спора.
- (3) Расходы, связанные с подготовкой экспертного заключения по товару или услуге, стороны несут в равном размере и оплачивают их до проведения экспертизы, если комиссия не примет иного решения.
- (4) Комиссия может принять решение, что связанные с составлением экспертного заключения расходы должен оплатить продавец, если дефекты спорного товара или услуги были выявлены в течение шести месяцев со дня передачи товара потребителю или оказания услуги, если продавец не заказал экспертного заключения для выяснения сути и причины возникновения дефекта товара или услуги.
- (5) Комиссия также вправе заказать экспертную оценку товара или услуги, являющихся предметом спора, если о получении экспертного заключения ходатайствует одна из сторон спора и если она согласна оплатить связанные с этим расходы.

Статья 54. Протокол заседания комиссии [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(1) Заседание, проходящее при участии сторон, протоколируется. Решение о необходимости протоколирования заседания, проходящего без участия сторон, принимает председатель комиссии. [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(1¹) В протоколе заседания указываются следующие данные:

- 1) дата и место заседания;
- 2) время начала и окончания заседания;
- 3) имена председателя и членов комиссии, а также лица, ведущего протокол;
- 4) имена сторон спора;
- 5) сведения о явке сторон спора на заседание;
- 6) основная суть объяснений, требований и возражений сторон;
- 7) данные о соглашении между сторонами, если это уместно;
- 8) дата подписания протокола.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(2) Протокол подписывается председателем комиссии и лицом, составившим протокол.

(3) Протоколы заседаний хранятся в Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора.

Статья 55. Прекращение производства по разрешению потребительского спора в комиссии

(1) Производство комиссии прекращается:

- 1) если потребитель забирает заявление;
- 2) если заключается соглашение между сторонами;

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

3) если комиссия выносит решение.

(2) Комиссия может прекратить производство по разрешению спора, если перед заседанием, на заседании или перерывах между заседаниями станут известны основания, установленные в ч. 1 и 3 ст. 47 настоящего закона.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(3) Решение о прекращении производства по разрешению спора на приведенном в ч. 2 настоящей статьи основании принимает председатель комиссии. Спорящие стороны незамедлительно в письменном виде извещаются о завершении и причинах завершения производства.

Статья 56. Срок производства по разрешению спора

(1) Поданное потребителем заявление рассматривается и результат производства по разрешению спора становится доступным для сторон в течение 90 дней с момента принятия заявления потребителя в производство.

(2) При сложных спорах комиссия может продлить срок, приведенный в ч. 1 настоящей статьи. Спорящие стороны извещаются о продлении срока и о предположительном сроке завершения рассмотрения спора.

Раздел 2

Решение комиссии, его опубликование и выполнение

Статья 57. Принятие решения

(1) Комиссия принимает решение после рассмотрения жалобы. При принятии решения присутствуют только члены комиссии.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(1¹) Решение комиссии в составе одного члена, указанной в ч. 11² ст. 41 настоящего закона, принимает председатель комиссии, и к нему не применяются ч. 4 и 5 настоящей статьи.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(2) Решение комиссии должно быть обоснованным и основываться на правовой оценке обстоятельств спора. При принятии решения комиссия оценивает все доказательства всесторонне, полностью и объективно.

(3) Если при разрешении трансграничного спора возникнет вопрос о применяемом праве и право, применяемое к заключенному между потребителем и продавцом договору, определяется в соответствии с ч. 1 и 2 ст. 6 постановления Европейского парламента и совета (ЕС) 593/2008, при принятии решения учитываются положения договорного права государства — члена ЕС, в котором проживает потребитель, отклоняющееся от которого соглашение является ничтожным.

(4) Решение принимается простым большинством голосов. Член комиссии, оставшийся в меньшинстве, имеет право на особое мнение, отражаемое в решении комиссии.

(5) Член комиссии не вправе воздержаться.

Статья 58. Оформление решения

(1) Решение оформляется в письменном виде и состоит из вступления, описания, обоснований комиссии и резолюции. Решение подписывается всеми членами комиссии.

(2) В решении указываются:

- 1) время принятия решения и имена сторон;
- 2) требование потребителя и возражения другой стороны;
- 3) установленные комиссией обстоятельства дела, доказательства и основанные на них выводы комиссии, а также правовые акты и их положения, примененные комиссией;
- 4) позиция комиссии относительно удовлетворения или частичного удовлетворения жалобы либо оставления жалобы без удовлетворения.

Статья 59. Извещение о решении и его опубликование

(1) Копия решения отправляется сторонам по почте или электронной почте в течение двух рабочих дней со дня его подписания.

(2) Решение комиссии без личных данных сторон спора публикуется на сайте Департамента защиты прав потребителей и технического надзора в течение двух рабочих дней со дня подписания решения.

Статья 60. Исполнение решения

(1) На исполнение решения комиссии продавцу отводится 30 дней со дня, следующего за днем опубликования решения на сайте Департамента защиты прав потребителей и технического надзора, если в решении не указан другой срок.

(2) В случае несогласия с решением комиссии и его неисполнения стороны спора могут обратиться для рассмотрения того же спора в уездный суд.

(3) Продавец в письменной форме информирует Департамент защиты прав потребителей и технического надзора о выполнении решения или его обращении в уездный суд по тому же делу, приложив копию поданного в уездный суд искового заявления.

(4) На сайте Департамента защиты прав потребителей и технического надзора публикуется список продавцов, не выполнивших решения комиссии. Продавец вносится в список продавцов, не выполняющих решения комиссии, если он

в течение приведенного в ч. 1 настоящей статьи срока не проинформировал Департамент защиты прав потребителей и технического надзора в соответствии с ч. 3 настоящей статьи.

(5) Внесенный в список продавец удаляется из списка, если:

- 1) после внесения в список продавец выполнит решение комиссии;
- 2) с момента внесения продавца в список прошло более 12 месяцев.

(6) В случае неисполнения решения комиссии Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вправе с согласия потребителя обратиться в качестве представителя последнего в уездный суд для рассмотрения того же спора, если спор имеет важное значение с точки зрения применения закона или иного правового акта и защиты коллективных интересов потребителей.

Глава 7 Государственный надзор

Статья 61. Государственный надзор

(1) Государственный надзор за обеспечением прав, предоставленных потребителю на основании настоящего закона и других правовых актов, осуществляет Департамент защиты прав потребителей и технического надзора.

(1¹) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора обеспечивает применение постановления (ЕС) 2018/302 Европейского парламента и совета, которое рассматривает необоснованное препятствие, происходящее по месту деятельности на внутреннем рынке, и иную дискриминацию клиента по его гражданству, месту жительства или месту нахождения и которым изменяются постановления (ЕС) 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и директива 2009/22/ЕС (ОЖЕС L 60 I, 02.03.2018, стр. 1–15), и осуществляет надзор за выполнением требований, приведенных в постановлении.
[RT I, 14.11.2018, 2 – вст. в силу 03.12.2018]

(1²) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора осуществляет государственный надзор за соблюдением требований, касающихся прав потребителя и содержащихся в постановлении (ЕС) 2017/1128 Европейского парламента и совета о трансграничной мобильности сетевых услуг на внутреннем рынке (ОЖЕС L 168, 30.06.2017, стр. 1–11).
[RT I, 19.03.2019, 4 – вст. в силу 29.03.2019]

(2) Помимо установленного в ч. 1 настоящей статьи государственный надзор осуществляют также

следующие правоохранительные органы:

- 1) Департамент здравоохранения — за выполнением требований по безопасности оказываемой услуги для здоровья;
 - 2) подразделение органа местного самоуправления — за выполнением требований по обнародованию цены на предлагаемые товары и оказываемые услуги, а также за выполнением требований в части маркировки и руководства пользователя на своей административной территории.
- (3) Государственный надзор не осуществляется за выполнением тех требований, к которым применяется процедура признания.

Статья 62. Специальные меры государственного надзора

- (1) Для осуществления установленного в настоящем законе государственного надзора Департамент защиты прав потребителей и технического надзора и Департамент здравоохранения могут применять установленные в ст. 30–32 и 49–53 Закона об охране правопорядка специальные меры государственного надзора на основании и в порядке, установленных в Законе об охране правопорядка.
- (2) Для осуществления установленного в настоящем Законе государственного надзора подразделение органа местного самоуправления может применить установленные в ст. 30–32 и 49–51 Закона об охране правопорядка специальные меры государственного надзора на основании и в порядке, установленных в Законе об охране правопорядка.

Статья 62¹. Право Департамента защиты прав потребителей и технического надзора требовать информацию от третьих лиц

- (1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вправе требовать представления надлежащей информации, документов и данных от физического и юридического лица, в том числе от кредитного или налогового органа, лица, оказывающего услуги связи и информационного общества, а также государственного органа, если это необходимо для выяснения нарушений, установления необходимых обстоятельств, проверки представленной продавцом информации или устранения правонарушений при обеспечении требований, следующих из правовых актов, названных в приложении к постановлению Европейского парламента и совета (ЕС) 2017/2394 о сотрудничестве между органами государства — члена ЕС, отвечающими за обеспечение соблюдения правовых актов в области защиты прав потребителей, которым признается недействительным постановление (ЕС) 2006/2004 (ОЖЕС L 345, 27.12.2017, стр. 1–26) (далее — *правовые акты ЕС, защищающие интересы потребителей*). Департамент вправе получить возможность ознакомиться с информацией, документами и данными любого формата и оформления, связанными с соответствующими правонарушениями.
- (2) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вправе получить от предпринимателя в области электронной связи данные, необходимые для установления конечного пользователя, связанного с идентификационными признаками, используемыми в сети электронной связи общего пользования.
- (3) Информация, документы и данные, указанные в ч. 1 настоящей статьи, либо возможность ознакомления с ними запрашиваются в письменном воспроизводимом ходатайстве, в котором называются цель и правовое основание для запрашивания информации, а также при необходимости — имя/наименование или иные позволяющие идентификацию данные того продавца, в связи с деятельностью которого собираются данные. Ходатайство ссылается на возможность того, что будет сделано предписание по непредоставлению информации.
- (4) Перед запрашиванием информации от третьего лица следует обратиться к продавцу для получения информации, кроме случая, когда отсутствуют данные о местоположении или месте деятельности продавца, продавец не доступен по известному адресу или препятствует выяснению обстоятельств, имеющих значение в производстве, либо если есть подозрение, что представленная продавцом информация не соответствует истине. [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 62². Право Департамента защиты прав потребителей и технического надзора требовать ограничения доступа к веб-интерфейсу

- (1) Если имеется нарушение требований, следующих из правовых актов Европейского союза, защищающих интересы потребителей, и отсутствуют иные действенные возможности для его прекращения или предотвращения существенной опасности, возникающей в отношении коллективных интересов потребителей, Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вправе вынести предписание лицу, оказывающему услугу информационного общества, и потребовать удаления информации, представляемой посредством веб-интерфейса, ограничения доступа к веб-интерфейсу или добавления предупреждения для потребителей, получающих доступ к веб-интерфейсу.
- (2) Веб-интерфейс в значении настоящего Закона — это программное обеспечение, указанное в п. 15 ст. 3 постановления (ЕС) 2017/2394 Европейского парламента и совета, каковым может быть сайт, его часть или иное приложение.
- (3) Предлагающее интернет-соединение лицо, оказывающее услугу электронной связи общего пользования, обязано на основании предписания Департамента защиты прав потребителей и технического надзора заблокировать названное в предписании доменное имя на принадлежащих ему именных серверах.

(4) Администратор доменов или регистратор доменных имен обязаны на основании предписания департамента заблокировать доступ к домену или удалить регистрацию названного в предписании доменного имени и дать Департаменту защиты прав потребителей и технического надзора возможность зарегистрировать это доменное имя.

(5) Лицо, оказывающее услугу, названную в ч. 1, 3 и 4 настоящей статьи, доменный регистр или регистратор доменных имен не отвечают за невыполнение или несвоевременное выполнение сделки в ходе исполнения обязанностей, следующих из настоящей статьи, а также за ущерб, вызванный ограничением в оказании услуги. [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 63. Контрольная сделка

[RT I, 21.06.2017, 1 – вст. в силу 04.07.2017]

(1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора и Департамент здравоохранения имеют право при необходимости совершать контрольные сделки, если надзор за выполнением требований, следующих из настоящего закона или правовых актов Европейского союза, защищающих интересы потребителей, либо выяснение нарушения правопорядка не осуществимо иным способом или существенно затруднено мерами, установленными в ст. 62–62² настоящего закона.

(2) Контрольная сделка — это сделка с признаками обязательственно-правовой сделки, в ходе которой можно скрыть цель совершения сделки.

(3) Должностное лицо, совершающее контрольную сделку, не должно представляться при совершении контрольной сделки или иметь официальную форму, а также предъявлять должностное удостоверение перед достижением цели контрольной сделки.

(4) При совершении контрольной сделки нельзя осуществлять действия по слежению, склонять лицо к совершению виновного деяния или совершать деяние с признаками виновного деяния; также для обеспечения совершения контрольной сделки нельзя притворяться юридическим лицом или использовать приемы конспирации в значении ст. 7⁵¹ и 7⁵⁴–7⁵⁶ Закона о полиции и пограничной охране.

(5) При совершении контрольной сделки должностное лицо ведет себя как среднестатистический потребитель. Если исходя из характера контрольной сделки невозможно достичь цели контрольной сделки, должностное лицо может использовать выдуманное имя или привлечь к совершению сделки лицо, не отвечающее за общественный порядок, с его согласия.

(6) Лицо, совершающее контрольную сделку, извещает лицо незамедлительно по достижении цели контрольной сделки, что в его отношении была совершена контрольная сделка. Письменным обоснованным решением можно перенести уведомление лица на более поздний срок, если это необходимо, чтобы продолжить надзор за деятельностью того же лица или проверить следование другим требованиям, предъявленным к совершению подобных сделок. Уведомление нельзя отложить более чем на три месяца со дня совершения сделки.

(7) Контрольная сделка протоколируется в порядке, установленном в ст. 12 Закона об охране правопорядка.

(8) В протоколе указываются:

- 1) ссылка на решение, бывшее основанием для контрольной сделки;
- 2) должностные лица, участвовавшие в контрольной сделке, и лицо, в отношении которого была проведена контрольная сделка, а также другие участники производства и привлеченные лица;
- 3) показания должностных лиц об обстоятельствах и результатах;
- 4) описание переданных или принятых вещей и документов;
- 5) показания, объяснения и мнения других участников производства и привлеченных к производству лиц.

(9) Если уведомление о контрольной сделке переносится на более поздний срок, в протоколе контрольной сделки делается указание на решение о переносе. Протокол передается лицу, в отношении которого была проведена контрольная сделка.

(10) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора и Департамент здравоохранения вправе при необходимости изучить, разобрать и испытать приобретенную в ходе контрольной сделки движимую вещь, а также следить за оказанием услуги в ходе контрольной сделки.

(11) Сделка, осуществленная в ходе контрольной сделки, является ничтожной. [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 64. Прекращение деятельности, нарушающей коллективные интересы потребителей

(1) Для прекращения деятельности, нарушающей коллективные интересы потребителей, и воздержания от подобной деятельности генеральный директор Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченное им должностное лицо могут сделать предписание либо Департамент защиты прав потребителей и технического надзора может обратиться от имени Эстонской Республики с иском в уездный суд.

(2) Нарушающей коллективные интересы деятельностью является любое действие, которое ущемляет или может ущемить общие интересы неопределенного количества потребителей и которое противоречит

положениям настоящего Закона, Обязательственно-правового закона и других законов, прежде всего применение или намерение применения нечестных маркетинговых приемов.

(3) Предписание отправляется продавцу по почте заказным письмом с уведомлением в течение двух рабочих дней со дня вынесения предписания.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(4) Выполнение предписания, вынесенного генеральным директором Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченным им должностным лицом, является для продавца обязательным. Оспаривание предписания не освобождает продавца от его выполнения, за исключением случаев, когда суд вынес иное решение.

Статья 65. Прекращение противоречащей положениям Обязательственно-правового закона деятельности, причиняющей вред коллективным интересам потребителей

(1) Генеральный директор Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченное им должностное лицо могут сделать предписание и потребовать от продавца, нарушившего обязанность информирования, установленную в ст 14¹, 48, 48¹, ч. 2³ ст. 49, ст. 54–55¹, ч. 2⁴ ст. 56, ст. 62¹, 62², 380, 403¹–404¹, 406–408, 417¹, 418, 711, 711¹–711³, 711⁵, 711⁶, 718¹, 727, 727¹ и 867–870 Закона об обязательственном праве, прекращения нарушения и воздержания от дальнейшего нарушения.

[RT I, 31.12.2016, 1 – вст. в силу 10.01.2017]

(2) Генеральный директор Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченное им должностное лицо могут вынести предписание и потребовать от продавца, нарушившего положения ст. 28¹, 42, 113², 401², 406², 419², 419³, 710¹, 721¹–721⁴ и ч. 1 ст. 721⁵ Обязательственно-правового закона, прекращения нарушения и воздержания от дальнейшего нарушения.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(3) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вправе обратиться с иском в уездный суд от имени Эстонской Республики и потребовать от торгового предприятия прекращения нарушения прав потребителей и воздержания от дальнейшего их нарушения согласно положениям статей 45, 50, 61, 62²¹, 236, 387, 420, 656, 733¹³ и 881 Обязательственно-правового закона.

[RT I, 24.11.2021, 1 – вст. в силу 01.01.2022]

(4) Перед обращением с иском в уездный суд Департамент защиты прав потребителей и технического надзора сообщает продавцу о намерении обратиться в уездный суд и дает ему возможность выразить свое мнение в отношении этого.

(5) Права, предоставленные настоящей статьей генеральному директору Департамента защиты прав потребителей и технического надзора или уполномоченному им должностному лицу, применяются в пределах прав и обязанностей, предоставленных правлению Финансовой инспекции или уполномоченному им должностному лицу при осуществлении надзора за кредиторами и кредитными посредниками в соответствии с Законом о кредиторах и посредниках.

Статья 65¹. Принятие обязательств продавцом

(1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора вместо вынесения предписания может заключить с продавцом административный договор, указанный в ч. 1 ст. 99 Закона об административном производстве.

(2) Заключая административный договор, указанный в ч. 1 настоящей статьи, продавец берет на себя ответственность к определенному дню прекратить нарушение правопорядка и тем самым компенсировать причиненный потребителю ущерб. Если ко дню, установленному в административном договоре, нарушение правопорядка не прекращено и нанесенный потребителю ущерб не компенсирован, Департамент защиты прав потребителей и технического надзора может вынести предписание по устранению правонарушения.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 66. Прекращение трансграничной деятельности, нарушающей коллективные интересы потребителей

(1) Положения настоящей статьи применяются в том случае, если деятельность торгового предприятия, действующего в одном из союзных государств, противоречит положениям определенных директив Европейского союза в том виде, в каком они были установлены применимыми правовыми актами союзного государства, и последствия нарушения проявляются в другом союзном государстве.

[RT I, 24.11.2021, 1 – вст. в силу 01.01.2022]

(2) Перечень директив Европейского союза, указанный в части 1 настоящей статьи, устанавливается постановлением министра, отвечающего за данную сферу компетенции.

[RT I, 24.11.2021, 1 – вст. в силу 01.01.2022]

(3) Органы и организации союзных государств, опубликованные в Официальном журнале Европейского Союза, имеют право запросить в Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора подачи

иска или вынесения предписания либо самостоятельно подать иск о прекращении такой деятельности действующего в Эстонии торгового предприятия, которая противоречит указанным в части 2 настоящей статьи положениям директив Европейского союза в том виде, в каком они были установлены в применимых правовых актах Эстонии, и которая ущемляет коллективные интересы потребителей того или иного союзного государства.

[RT I, 24.11.2021, 1 – вст. в силу 01.01.2022]

(4) Министр, ответственный за данную сферу компетенции, своим постановлением указывает учреждения и лиц в Эстонии, уполномоченных запрашивать прекращения такой деятельности действующего в союзном государстве торгового предприятия, которая противоречит указанным в части 2 настоящей статьи положениям директив Европейского союза в том виде, в каком они были установлены в применимых правовых актах союзного государства, и которая ущемляет коллективные интересы потребителей в Эстонии.

[RT I, 24.11.2021, 1 – вст. в силу 01.01.2022]

Статья 67. Сотрудничество в области надзора

(1) Сотрудничество между компетентными органами, назначенными ответственными за исполнение правовых актов, защищающих интересы потребителей в государствах — членах Европейского союза, происходит в соответствии с постановлением Европейского парламента и совета (ЕС) 2017/2394.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(2) Контактным органом при выполнении приведенного в ч. 1 настоящей статьи постановления является Департамент защиты прав потребителей и технического надзора.

(3) Отвечающий за сферу министр своим постановлением назначает компетентные органы, отвечающие за выполнение постановления, указанного в ч. 1 настоящей статьи.

(4) Министерство экономики и коммуникаций сообщает Европейской комиссии и государствам — членам Европейского союза об органах, назначенных ответственными за выполнение постановления, указанного в ч. 1 настоящей статьи, а также о едином контактном органе.

(5) На основании обоснованного ходатайства компетентного органа другого государства — члена ЕС и в его интересах Департамент защиты прав потребителей и технического надзора совершает производственные действия, предусмотренные настоящим законом и Административно-процессуальным законом для выявления и прекращения правонарушения, охваченного постановлением Европейского парламента и совета (ЕС) 2017/2394, и применяет меры государственного надзора, установленные в Законе об охране правопорядка, или совершает предусмотренные законом о проступках действия в качестве внесудебного производителя и назначает наказание.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Глава 8

Ответственность

Статья 68. Нарушение требований, установленных в отношении товара и продажи товара, а также оказания услуги

(1) Нарушение требований, установленных в отношении срока реализации, маркировки, руководства пользователя или опубликования цены, а также иных требований, предъявляемых к продаже товара или оказанию услуги, карается денежным штрафом в размере до 200 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 3200 евро.

Статья 69. Обман потребителя

(1) Обвес, обмер или обсчет при продаже товара или оказании услуги потребителю карается денежным штрафом в размере до 200 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 3200 евро.

Статья 70. Нарушение запрета на применение нечестного маркетингового приема

(1) Применение указанного в ст. 16 настоящего закона вводящего в заблуждение маркетингового приема или использование указанного в ст. 18 агрессивного маркетингового приема карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 50 000 евро.

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 70¹. Нарушение требований, установленных в постановлении (ЕС) 2018/302 Европейского парламента и совета

(1) Нарушение требований доступа к веб-интерфейсам, установленных в ст. 3, требований доступности товаров и услуг, установленных в ст. 4, или запрета дискриминации в связи с платежами, установленного в ст. 5 постановления (ЕС) 2018/302 Европейского парламента и совета, карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро. [RT I, 14.11.2018, 2 – вст. в силу 03.12.2018]

Статья 71. Неприменение принципа ответственного кредитования

(1) Неприменение установленного в ст. 403⁴ Обязательственно-правового закона принципа ответственного кредитования карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц. [RT I, 11.03.2016, 1 – вст. в силу 21.03.2016]

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро.

Статья 72. Нарушение верхнего предела коэффициента затратности кредита и несоблюдение ограничений ставки возмещения расходов на взыскание, требуемых с потребителя

(1) Нарушение верхнего предела коэффициента затратности кредита, установленного в ст. 406² Обязательственно-правового закона, или несоблюдение ограничений ставки возмещения расходов на взыскание, требуемых с потребителя, установленных в ст. 113² Обязательственно-правового закона, карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро.

Статья 72¹. Нарушение требований, предъявляемых к заключению договора об основных платежных услугах

[RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(1) Нарушение требований, предъявляемых к заключению договора об основных платежных услугах, установленных в статье 710¹ Обязательственно-правового закона, карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро. [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

Статья 72². Нарушение требований, предъявляемых к прозрачности и сопоставимости сборов, связанных с платежным счетом

(1) Нарушение требований, предъявляемых к прозрачности и сопоставимости сборов, связанных с платежным счетом, установленных в ст. 711³, 711⁶ и 718¹ Обязательственно-правового закона, карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро. [RT I, 31.12.2016, 1 – вст. в силу 31.10.2018, через девять месяцев после вступления в силу прикладного постановления Европейской комиссии (ОЖЕС L 257, 28.08.2014, стр. 214–246), указанного в ч. 4 ст. 3 директивы Европейского парламента и совета 2014/92/ЕС о сопоставимости сборов, связанных с платежными счетами, изменении платежного счета и доступе к основному платежному счету (ОЖЕС L 6, 11.01.2018, стр. 3–25).]

Статья 72³. Нарушение требований, предъявляемых к переводу платежной услуги

(1) Нарушение требований, предъявляемых к переводу платежной услуги, установленных в ст. 711⁵, 721¹–721⁴ и ч. 1 ст. 721⁵ Обязательственно-правового закона, карается денежным штрафом в размере до 300 штрафных единиц [RT I, 08.01.2020, 1 – вст. в силу 17.01.2020]

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 32 000 евро. [RT I, 31.12.2016, 1 – вст. в силу 10.01.2017]

Статья 73. Непредоставление информации о подразделении по внесудебному разрешению споров и об интернет-платформе по внесудебному разрешению споров

(1) Непредоставление информации о подразделении по внесудебному разрешению споров и об интернет-платформе по внесудебному разрешению споров карается денежным штрафом в размере до 100 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 2000 евро.

Статья 74. Отказ от приема законного платежного средства

(1) Отказ от приема законного платежного средства в объеме, установленном в ст. 2 Закона о введении евро, при продаже товара или оплате за услуги карается денежным штрафом в размере до 200 штрафных единиц.

(2) То же деяние, совершенное юридическим лицом, карается денежным штрафом в размере до 2000 евро.

Статья 75. Производство

(1) Во внесудебном порядке рассмотрением приведенных в ст. 68 настоящего закона проступков занимается:

- 1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора;
- 2) Департамент здравоохранения;
- 3) волостная или городская управа.

(2) Во внесудебном порядке рассмотрением приведенных в ст. 69 настоящего закона проступков занимается:

- 1) Департамент защиты прав потребителей и технического надзора;
- 2) волостная или городская управа.

(3) Во внесудебном порядке рассмотрением приведенных в ст. 70–74 настоящего закона проступков занимается Департамент защиты прав потребителей и технического надзора.

(4) В части субъектов финансового надзора, приведенных в Законе о Финансовой инспекции, помимо установленного в ст. 70 настоящего закона Департамента защиты прав потребителей и технического надзора внесудебным рассмотрением проступков занимается также Финансовая инспекция.

Глава 9 Положения о введении закона в силу

Статья 76. Опубликование отчета, приведенного в ч. 12 ст. 30 настоящего Закона

Министерство экономики и коммуникаций составляет и публикует первый отчет о работе и развитии аккредитованных на основании настоящего закона подразделений по внесудебному разрешению споров к 9 июля 2018 года.

Статья 77. Составление списка признанных на основании настоящего закона подразделений по внесудебному разрешению споров и информирование об этом

(1) Министерство экономики и коммуникаций вносит в список признанных подразделений по внесудебному разрешению споров действующую при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора комиссию по потребительским спорам и подразделения по внесудебному разрешению споров, признанные на основании ч. 6 ст. 30 настоящего Закона. Список передается в Европейскую комиссию.

(2) Список признанных подразделений по внесудебному разрешению споров публикуется на сайте Министерства экономики и коммуникаций и Департамента защиты прав потребителей и технического надзора.

Статьи 78–84. [Исключены из настоящего текста.]

Статья 85. Вступление закона в силу

Настоящий закон вступает в силу 1 марта 2016 года.

¹директива 2013/11/ЕС Европейского парламента и совета о внесудебном разрешении потребительских споров, которой изменяются постановление (ЕС) 2006/2004 и директива 2009/22/ЕС (директива о внесудебном разрешении потребительских споров) (ОЖЕС L 165, 18.06.2013, стр. 63–79);

директива Европейского парламента и совета 2009/22/ЕС о предписаниях, защищающих интересы потребителей (кодифицированная версия) (ОЖЕС L 110, 01.05.2009, стр. 30–37);

директива Европейского парламента и совета 2005/29/ЕС, которая рассматривает нечестную торговую практику на внутреннем рынке, связанные со сделками между предпринимателем и потребителем, и которой изменяется директива совета 84/450/ЕЭС, директивы Европейского парламента и совета 97/7/ЕС, 98/27/ЕС и 2002/65/ЕС постановление Европейского парламента и совета (ЕС) 2006/2004 (директива о нечестной торговой практике) (ОЖЕС L 149, 11.06.2005, стр. 22–39); директива Европейского парламента и совета 98/6/ЕС о защите прав потребителей при опубликовании цен на предлагаемые потребителям товары (ОЖЕС L 80, 18.03.1998, стр. 27–30);

директива Европейского парламента и совета 2014/92/ЕС о сопоставимости сборов, связанных с платежными счетами, изменении платежного счета и доступе к основному платежному счету (ОЖЕС L 257, 28.08.2014, 214–246).

[RT I, 31.12.2016, 1 – вст. в силу 10.01.2017]