Кодекс ответственной деловой практики поставщиков и розничных продавцов потребительских товаров в отношениях с потребителями

Кодекс включает принципы, правила и критерии ответственной деловой практики поставщиков и розничных продавцов потребительских товаров в отношениях с их потребителями, развивающие соответствующие положения Социальной хартии российского бизнеса (в редакции, принятой съездом РСПП в 2008 г.), с учетом Директивы Совета Европейских Сообществ от 5 апреля 1993 г. № 93/13/ЕЭС «О несправедливых условиях в договорах с потребителями».

Принципы ответственной деловой практики поставщиков и розничных продавцов потребительских товаров в отношениях с потребителями

В отношениях с потребителями добросовестные поставщики и розничные продавцы руководствуются следующими принципами:

- 1. Отношение к потребителям должно быть справедливым, беспристрастным и равным, но учитывающим, если это в интересах потребителя, его пол, возраст и ограничения, связанные с его физическим или эмоциональным состоянием и уровнем владения языком.
- 2. Предлагаемые потребителям товары и услуги и обслуживание потребителей должны соответствовать требованиям действующего законодательства и исключать создание неприемлемых рисков причинения вреда здоровью или имуществу потребителей.
- 3. Удовлетворению потребностей лиц с ограниченными возможностями и обслуживанию потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, должно уделяться повышенное внимание.
- 4. Недопустимо сознательное введение потребителей в заблуждение, оказание психологического давления на них и иное манипулирование их выбором.
- 5. Потребителям должна своевременно предоставляться достоверная информации о предлагаемых товарах и услугах, достаточная для рационального выбора, включая сведения о их качестве и условиях приобретения и использования, в том числе о конечной стоимости.
- 6. Потребителям по их обращению должны предоставляться консультации по вопросам, возникающим в ходе ознакомления с информацией о товаре, содержащейся в его маркировке.
- 7. Личная информации потребителей не должна запрашиваться, если это не предусмотрено законом; личная информация, полученная с согласия потребителя, должна быть защищена от несанкционированного доступа.
- 8. Процедуры рассмотрения претензий потребителей и урегулирования споров с потребителями должны быть доступными, оперативными, справедливыми, прозрачными, не требующими значительных расходов и регламентированными в соответствии с международными, национальными или корпоративными стандартами.
- 9. Потребителям не должны предлагаться условия договоров или толкование условий договоров, применение которых влечет ущемление их прав и законных интересов.
- поступлении хозяйствующему субъекту достоверной 10. При информации ущемлении хозяйствующими субъектами установленных систематическом иными законодательством прав потребителей такая информация должна доводиться до сведения соответствующей саморегулируемой организации, иного отраслевого объединения производителей или продавцов для проверки и принятия мер по пресечению указанных нарушений.

Правила и критерии признания условий договоров ущемляющими права потребителей (недобросовестными)

1. Условие договора, не согласованное в индивидуальном порядке с потребителем, осознающим его возможные последствия для себя, признается недобросовестным, если его применение влечет несправедливое причинение значительного ущерба потребителю, нарушающее баланс вытекающих из договора прав и обязанностей сторон договора.

2. Условия договора не признаются согласованными в индивидуальном порядке во всех случаях, когда договор был подготовлен заблаговременно и потребитель не имел возможности повлиять на его содержание, в том числе путем предварительного согласования договора.

Для предварительно составленного типового договора, отдельное условие или определенные аспекты условий которого были согласованы с потребителем в индивидуальном порядке, это правило относится к несогласованным условиям или аспектам условий данного договора.

При наличии спора бремя доказывания согласования условия договора с потребителем в индивидуальном порядке несет хозяйствующий субъект.

- 3. Недобросовестными признаются условия договоров, имеющие своей целью или результатом:
- а) исключение либо ограничение ответственности продавца или поставщика в случае смерти потребителя, либо причинения ему иного вреда в результате действий или бездействия данного хозяйствующего субъекта;
- б) ограничение установленных законом прав потребителя по отношению к продавцу или поставщику товара в случае полного или частичного неисполнения либо ненадлежащего исполнения данным хозяйствующим субъектом любой обязанности по договору;
- в) заключение обязательного для потребителя соглашения, в соответствии с которым исполнение договора поставлено в зависимость от условия, реализация которого обусловлена исключительно волей продавца или поставщика;
- г) разрешение продавцу удерживать уплаченные потребителем суммы, если последний решает не исполнять договор, без предоставления потребителю права на получение равноценной компенсации от продавца в случаях, когда договор расторгается по его инициативе;
- д) требование от потребителя, не исполнившего свое обязательство по договору, выплаты несоразмерно высокой суммы в качестве компенсации;
- е) возложение на потребителя не подлежащей отмене обязанности подчиняться условиям, с которыми он не имел реальной возможности ознакомиться до заключения договора, если такая обязанность возлагается по воле продавца;
- ж) предоставление продавцу возможности изменять в одностороннем порядке условия договора без наличия правомерного основания, определенного в самом договоре;
- з) предоставление продавцу возможности без правомерных оснований в одностороннем порядке изменять любые признаки продукта или услуги, которые должны быть предоставлены потребителю;
- и) положение об определении цены товаров в момент доставки либо разрешение продавцу товаров повышать цену на них без предоставления в обоих случаях потребителю корреспондирующего права расторгнуть договор, если окончательную цену он сочтет чрезмерно высокой по отношению к цене, согласованной в момент заключения договора;
- к) предоставление продавцу исключительного права определять соответствие поставленных товаров договору либо осуществлять толкование любого из условий договора;
- л) ограничение обязанности продавца в отношении обязательств, принятых на себя его агентами;
- м) отказ от исполнения продавцом своих обязательств в случае непредставления потребителем документов или отказа от совершения действий, не являющихся необходимыми для исполнения сторонами существенных условий договора;
- н) требование от потребителя исполнить все свои обязанности по договору, когда продавец уже не исполняет свои обязательства;
- о) предоставление продавцу возможности передавать свои права или обязанности по договору без согласия потребителя, если это может привести к уменьшению гарантий для потребителя;
- п) исключение или ограничение прав потребителя на подачу иска или использование любого другого средства правовой защиты и законных способов доказывания существенных для рассмотрения спора обстоятельств, а также возложение на него бремени доказывания, возложенного законом на другую сторону договора.
- 4. Представленный в п. 3 список условий не является исчерпывающим и допускает уточнения.