

## О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*(Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1996 г., № 5-6, ст. 59; 2002 г., № 4-5, ст. 74; 2003 г., № 5, ст. 67; Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2005 г., № 51, ст. 374; 2006 г., № 41, ст. 405; 2008 г., № 14-15, ст. 90; 2010 г., № 40-41, ст. 343; 2013 г., № 41, ст. 543; 2014 г., № 4, ст. 45; 2016 г., № 17, ст. 173)*

### Статья 1. Основные понятия, применяемые в настоящем Законе

В настоящем Законе применяются следующие понятия:

*См. предыдущую редакцию.*

потребитель — гражданин (физическое лицо), приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товар или работу, услугу в целях личного потребления или иных целях, не связанных с извлечением прибыли;

изготовитель — предприятие, организация, учреждение или индивидуальный предприниматель, производящие товар для реализации потребителю;

исполнитель — предприятие, организация, учреждение или индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю по договору в бытовой, жилищно-коммунальной, ремонтно-строительной, транспортной и других сферах обслуживания;

продавец — предприятие, организация, учреждение или индивидуальный предприниматель, реализующие товар потребителю по договору купли-продажи;

*(абзацы второй, третий, четвертый и пятый статьи 1 в редакции Закона Республики Узбекистан от 5 апреля 2002 г., № 364-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2002 г., № 4-5, ст. 74)*

договор — устное или письменное соглашение между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) о качестве, количестве, сроках, цене и других условиях, согласно которым осуществляется купля-продажа товара, выполняется работа и оказывается услуга;

товар — продукт деятельности изготовителя, в том числе импортный, предназначенный для продажи потребителю по договору;

нормативная документация — стандарты, другие приравненные к ним документы (строительные нормы и правила, государственная фармакопея и временные фармакопейные статьи на лекарственные средства и другие), технические условия, технические описания, рецептура и иные документы содержащие обязательные требования к качеству и безопасности товара (работы, услуги);

безопасность товара (работы, услуги) — отсутствие риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью или ущербу имуществу потребителя и окружающей среде при обычных условиях потребления, использования, хранения, транспортировки или утилизации товара, а также использования результатов работы или услуги;

сертификат соответствия — документ, подтверждающий соответствие сертифицированной продукции установленным требованиям;

недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям нормативной документации, условиям договора либо обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

существенный недостаток товара (работы, услуги) — недостаток, который делает невозможным использование товара (работы, услуги) по целевому назначению либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени;

гарантийный срок — установленный нормативный срок (в месяцах) или в виде наработки (в часах, циклах срабатываний, километрах пробега и т. д.), в течение которого изготовитель (исполнитель) гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных нормативной документацией требований к качеству товара (услуги) при выполнении правил эксплуатации;

срок службы — определенный период пользования товаром, по истечении которого его эксплуатация должна быть прекращена независимо от технического состояния;

срок годности (сохранности) — период времени, в течение которого товар пригоден к использованию и по истечении которого может представлять опасность для жизни и здоровья людей;

кассовый чек — документ, удостоверяющий покупку товара или оплату работы (услуги), в котором указана стоимость товара (работы, услуги), дата оплаты и номер кассового аппарата;

товарный чек — документ, удостоверяющий покупку товара или оплату работы (услуги), в котором указана стоимость товара (работы, услуги), дата оплаты и информация о наименовании и местонахождении продавца.

*См. предыдущую редакцию.*

отзыв товара (работы, услуги) от потребителя — любая мера, осуществляемая изготовителем (исполнителем, продавцом), направленная на возврат товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям безопасности товара (работы, услуги), в случае, когда товар (работа, услуга) уже находится в собственности потребителя или был ему предложен;

изъятие товара (работы, услуги) из оборота — любая мера, осуществляемая изготовителем (исполнителем, продавцом), направленная на прекращение и недопущение оферты товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям безопасности товара (работы, услуги);

*(статья 1 дополнена абзацами восемнадцатым и девятнадцатым в соответствии с Законом Республики Узбекистан от 10 октября 2006 г., № ЗРУ-59 — СЗ РУ, 2006 г., № 41, ст. 405)*

## **Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

В Республике Каракалпакстан защита прав потребителей регулируется также законодательством Республики Каракалпакстан.

Акты законодательства не могут ограничивать права потребителей, снижать гарантии их защиты, установленные настоящим Законом.

## **Статья 3. Международные договоры и соглашения**

Если международным договором или соглашением, участником которого является Республика Узбекистан, установлены иные правила, чем предусмотренные законодательством Республики Узбекистан о защите прав потребителей, то применяются правила международного договора или соглашения.

## **Статья 4. Основные права потребителей**

Потребители имеют право на:

получение достоверной и полной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (исполнителе, продавце);

свободный выбор и надлежащее качество товара (работы, услуги);

безопасность товара (работы, услуги);

возмещение в полном объеме материальных убытков, морального вреда, причиненных товаром (работой, услугой) с недостатками, опасными для жизни, здоровья и имущества, а также неправомерным действием (бездействием) изготовителя (исполнителя, продавца);

обращение в суд, другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или охраняемых законом интересов;

создание общественных объединений потребителей.

Для отдельных групп потребителей, отнесенных к категориям нуждающихся в социальной защите, законодательством могут устанавливаться льготы и преимущества в сфере торговли, бытового и иных видов обслуживания.

 LexUZ шарҳи

Для дополнительной информации см. Закон Республики Узбекистан «Об упорядочении бесплатного пользования городским пассажирским транспортом», Указы Президента Республики Узбекистан от 27 мая 1991 года № УП-212 «О дополнительных мерах по социальной защите одиноких пенсионеров, нуждающихся в постороннем уходе», от 5 февраля 1992 года № УП-330 «О дополнительных льготах профессорско-преподавательскому составу, научным работникам и учебно-воспитательному персоналу высших и средних специальных учебных заведений республики», от 30 мая 2002 года № УП-3079 «О социальной поддержке лиц пенсионного возраста, проходивших военную службу на ядерных полигонах и других радиационно-ядерных объектах», от 27 марта 2003 года № УП-3227 «О введении с 1 апреля 2003 года компенсационных денежных выплат взамен предоставляемых льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг», постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 20 марта 1997 года № 153 «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и установлении льгот лицам, страдающим ими», постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 5 февраля 2016 года № 31 «Об утверждении Положения о порядке организации и оплаты за питание в стационарных лечебно-профилактических учреждениях системы Министерства здравоохранения Республики Узбекистан», постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 31 мая 2002 года № 188 «О мерах по обеспечению социальной поддержки лиц пенсионного возраста, проходивших военную службу на ядерных полигонах и других радиационно-ядерных объектах» и постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 22 июля 2013 года № 204 «О мерах по дальнейшему совершенствованию порядка обеспечения лекарственными средствами отдельных категорий лиц на льготной основе».

## **Статья 5. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце), правилах торговли и обслуживания**

Изготовитель обязан довести до сведения потребителя наименование своего предприятия и место его нахождения (юридический адрес). Указанная информация должна содержаться в производственной марке или товарном знаке либо предоставляться иным способом.

Продавец (исполнитель) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанная информация должна размещаться на вывеске.

Информация, предусмотренная **частью второй** настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли и обслуживания во временных помещениях, на ярмарках, с лотков или в других случаях, когда торговля и обслуживание производятся вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю полную информацию о правилах торговли товарами, бытового и иных видах обслуживания.

### **Статья 6. Информация о товарах (работах, услугах)**

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую, достоверную и доступную информацию о реализуемых им товарах (работах, услугах).

Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:

обозначение нормативной документации, обязательным требованиям которой должен соответствовать товар (работа, услуга);

перечень основных потребительских, в том числе специфических свойств;

*См. предыдущую редакцию.*

цену (тариф) и условия приобретения;

*(абзац четвертый части второй статьи 6 в редакции Закона Республики Узбекистан от 10 октября 2006 г., № ЗРУ-59 — СЗ РУ, 2006 г., №41, ст. 405)*

дату изготовления отдельных видов товаров;

гарантийные обязательства изготовителя (исполнителя);

правила и условия эффективного и безопасного использования;

срок службы (годности) и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий;

наименование и форму собственности изготовителя (исполнителя, продавца), номер регистрационного и лицензионного удостоверения;

адреса изготовителя (исполнителя, продавца) и уполномоченных ими предприятий на принятие претензий от потребителя, а также выполняющих ремонт и техническое обслуживание;

способы и правила хранения, безопасности утилизации.

*См. предыдущую редакцию.*

сообщение об использовании фонограммы при проведении театрально-концертных мероприятий.

*(абзац двенадцатый части второй статьи 6 дополнен Законом Республики Узбекистан от 5 апреля 2002 г., № 364-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2002 г., № 4-5, ст. 74)*

В отношении товара, подлежащего обязательной сертификации, потребителю должна предоставляться информация о его сертификации.

Отсутствие необходимой информации о товаре (работе, услуге) влечет приостановление реализации такого товара (работы, услуги) до ее предоставления по предписанию соответствующего органа государственного управления.

### **Статья 7. Права потребителя при недостоверной информации о товаре (работе, услуге)**

Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге) повлекло:

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

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в разумно короткий

(но не более трех дней) срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

причинение вреда жизни, здоровью либо имуществу потребителя, он вправе предъявить изготовителю (исполнителю, продавцу) требования, предусмотренные законодательством.

 *LexUZ шарҳи*

*Для дополнительной информации см. ст. 985 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.*

Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), рассматриваются исходя из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках приобретаемого товара (работы, услуги).

Убытки, причиненные потребителю товаром (работой, услугой), приобретенным в результате недобросовестной рекламы, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

## **Статья 8. Право потребителя на заключение договора в сфере торгового и иных видов обслуживания и проверку качества приобретаемого товара (работы, услуги)**

Потребитель имеет право на свободное приобретение товара (работы, услуги) путем заключения договора, по которому продавец (изготовитель, исполнитель) обязуется передать потребителю в собственность товар (выполнить работу, оказать услугу) в определенном количестве и надлежащего качества, а потребитель обязуется уплатить оговоренную денежную сумму.

Выставленные товары, оформленные ценником, и предлагаемая посетителям информация о товарах (работах, услугах) признаются предложением для заключения соответствующего договора.

Договор между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом) считается заключенным, когда между сторонами достигнуто соглашение о предмете договора, количестве, цене и по другим существенным условиям.

Договор, исполняемый непосредственно при его заключении, как правило, заключается в устной форме, за исключением случаев, установленных законодательством. Договор, исполняемый не при его заключении (по предварительным заказам, при посылочной торговле и в других случаях), заключается в письменной форме.

 *LexUZ шарҳи*

*См. ст. 108 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.*

Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, массы и цены приобретенного товара (работы, услуги), а продавец (изготовитель, исполнитель) обязан предоставить контрольно-измерительные приборы, документы о цене, продемонстрировать его в действии, обучать безопасному и правильному использованию, а при необходимости — направить товар на экспертизу.

## **Статья 9. Правила об отдельных видах договоров купли-продажи**

*См. предыдущую редакцию.*



Правила об отдельных видах договоров купли-продажи, а также правила реализации отдельных видов товаров (работ, услуг) утверждаются Правительством Республики Узбекистан.

*(текст статьи 9 в редакции Закона Республики Узбекистан от 5 апреля 2002 г., № 364-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2002 г., № 4-5, ст. 74)*

## **Статья 10. Форма и порядок оплаты товаров (работ, услуг)**

Форма и порядок оплаты товаров (работ, услуг) определяются по соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Продажа товаров в кредит осуществляется в порядке, устанавливаемом правилами продажи товаров в кредит, утверждаемыми Правительством Республики Узбекистан.

 LexUZ шарҳи

*См. Инструкцию о порядке продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит из магазинов государственной и кооперативной торговли, утвержденную постановлением Совета Министров Республики Узбекистан от 12 июня 1987 года № 245.*

При совершении купли-продажи потребителю выдается кассовый или товарный чек. Продажа товара без выдачи кассового или товарного чека запрещается.

## **Статья 11. Гарантийные обязательства изготовителя (исполнителя)**

На все виды товаров длительного пользования и услуги изготовитель (исполнитель) должен устанавливать гарантийный срок. Гарантийный срок исчисляется со дня продажи товара потребителю или оказания услуги. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить нормальную работу (применение, использование) товара (услуги), в том числе комплектующих изделий в течение гарантийного срока.

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

Гарантийный срок указывается в паспорте на товар (услугу) либо в другом документе, выдаваемом потребителю с товаром при его продаже или оказании услуги.

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение гарантийного срока и срока его службы, организовать ремонт и техническое обслуживание товара, выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такового — в течение десяти лет с момента снятия товара с производства.

*См. предыдущую редакцию.*

На товарах лечебного, пищевого назначения и бытовой химии должны быть указаны дата выпуска, срок годности и условия хранения. Продавцам запрещается принимать и реализовывать товары без указания даты выпуска и срока годности или с истекшим сроком годности.

*(часть шестая статьи 11 в редакции Закона Республики Узбекистан от 9 апреля 2008 года № ЗРУ-147 — СЗ РУ, 2008 г., № 14-15, ст. 90)*

## **Статья 12. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

Потребитель имеет право на гарантию, что приобретенный им товар (работа, услуга) изготовлен или выполнен с соблюдением требований санитарно-гигиенических, в том числе радиологических, противоэпидемических и других действующих норм и правил, и был безопасен для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причинял вреда его имуществу.

Требования по безопасности товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды определяются законодательством.

*Подтверждение безопасности товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды осуществляется путем их сертификации либо признания сертификатов или иных свидетельств соответствия. Для дополнительной информации см. Положение о порядке проведения сертификации продукции, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 6 июля 2004 года № 318 и Перечень производимых в Республике Узбекистан и ввозимых на ее территорию видов продукции, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 апреля 2011 года № 122.*

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока его службы или срока годности, а если он не установлен — в течение десяти лет со дня продажи товара (работы) потребителю.

За выпуск товара (работы, услуги), представляющего опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, в соответствии с законодательством несут ответственность:

изготовитель (исполнитель);  
орган, утвердивший нормативную документацию;  
орган, выдавший сертификат соответствия;  
органы здравоохранения, по охране природы, ветеринарной службы или другие органы, разрешившие выпуск или реализацию опасного товара (работы, услуги).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы, услуги), подлежит возмещению в соответствии со [статьей 20](#) настоящего Закона.

Если для безопасного использования товара (работы, услуги) или его транспортировки и хранения необходимо соблюдение специальных правил, изготовитель (исполнитель) обязан разработать такие правила, продавец (исполнитель) — довести их до сведения потребителя.

Если установлено, что использование, хранение, транспортировка или утилизация товара, результаты работы (услуги) причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя или окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить их производство (выполнение, реализацию) до устранения причин, причиняющих вред, принять меры по изъятию их из оборота и отзыву от потребителей.

В случае невозможности устранения причин, наносящих вред, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан снять такой товар с производства, прекратить выполнение работы и оказание услуги, при этом товары лечебного, пищевого назначения и бытовой химии подлежат обязательной утилизации продавцом или изготовителем. При невыполнении продавцом или изготовителем (исполнителем) этих обязанностей снятие товара с производства, прекращение выполнения работы и оказания услуги, изъятие их из оборота и отзыв от потребителей производится по предписанию органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью и качеством товара (работы, услуги).

*(часть восьмая статьи 12 в редакции Закона Республики Узбекистан от 10 октября 2006 г., № ЗРУ-59 — СЗ РУ, 2006 г., №41, ст. 405)*

Порядок изъятия из оборота партий товара, запрещения выполнения работ и оказания услуг, опасных для жизни, здоровья и имущества потребителя и окружающей среды, устанавливается Правительством Республики Узбекистан.

 LexUZ шарҳи

*См. Положение о порядке изъятия, реализации или уничтожения имущества, подлежащего обращению в доход государства, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 15 июля 2009 года № 200.*

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, запрещением выполнения работ и оказания услуги, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Если изготовитель (продавец) принял все необходимые меры по отзыву товара с опасными свойствами, он освобождается от ответственности за вред, причиненный в связи с тем, что потребитель продолжал использовать указанный товар.

### **Статья 13. Права потребителя при продаже ему товара с недостатками**

Потребитель, которому продан товар с недостатками, если это не было оговорено при заключении договора, вправе по своему выбору потребовать:

замены на товар надлежащего качества аналогичной марки (модели, артикула);

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

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

расторжения договора с возмещением понесенных убытков.

Потребитель может реализовать указанные права, если недостатки обнаружены в течение:

гарантийного срока либо срока годности товара;

шести месяцев по товарам, на которые гарантийные сроки и сроки годности не установлены;

двух лет со дня передачи потребителю недвижимого имущества, если более длительные сроки не предусмотрены договором;

срока, установленного Правительством Республики Узбекистан для сезонных товаров.

 LexUZ шарҳи



*См. пункт 33 Правил розничной торговли в Республике Узбекистан, утвержденных постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 февраля 2003 года № 75.*

При обнаружении потребителем недостатков в проданных ему изделиях, входящих самостоятельными элементами в наборы, гарнитуры, комплекты, комплексы и имеющие самостоятельные цены, он вправе предъявлять требования, предусмотренные **частью первой** настоящей статьи, как в отношении всего набора, гарнитура, комплекта, комплекса, так и самостоятельно входящих в него элементов, имеющих недостатки.

Требования, изложенные в **части первой** настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении им кассового или товарного чека, а по товарам, на которые установлены гарантийные сроки, — надлежаще оформленного технического паспорта или иного заменяющего его документа.

В случае утраты потребителем технического паспорта его восстановление осуществляется в соответствии с законодательством.

Недостатки, обнаруженные в товаре, устраняются изготовителем. Взаимоотношения изготовителя и продавца регулируются договором.

#### **Статья 14. Порядок замены товара с недостатками**

*См. предыдущую редакцию.*

В случае обнаружения потребителем производственных, конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара продавец (изготовитель) обязан в семидневный срок заменить его на товар аналогичной марки (модели, артикула), а при необходимости дополнительной проверки продавцом (изготовителем) качества товара — в течение двадцати дней с момента предъявления требования потребителем.

*(часть первая статьи 14 в редакции Закона Республики Узбекистан от 10 октября 2006 г., № ЗРУ-59 — СЗ РУ, 2006 г., №41, ст. 405)*

При отсутствии товара аналогичной марки (модели, артикула) требование потребителя о замене подлежит удовлетворению в течение месяца с момента заявления претензии. Для пустынных и отдаленных районов, районов периодического завоза указанное требование потребителя подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной поставки товаров в эти районы, но не более двух месяцев.

За каждый день нарушения указанных сроков продавец (изготовитель) уплачивает потребителю одновременно с выдачей замененного товара неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

По согласию потребителя продавец обязан заменить товар с недостатками на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

#### **Статья 15. Порядок безвозмездного устранения недостатков товара**

Недостатки, обнаруженные в товаре в период гарантийного срока, должны быть устранены безвозмездно продавцом в течение двадцати дней, а изготовителем — в течение десяти дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем.

Потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если срок службы не установлен — в течение десяти лет, если в товаре были выявлены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя.

По требованию потребителя на время ремонта товара длительного пользования в течение трех суток после предъявления товара с недостатками ему предоставляется (с доставкой продавцом и за счет продавца или его представителя) товар аналогичной марки (модели, артикула). Изготовитель вместе с продавцом на договорной основе обязаны предусматривать для этого обменный фонд товаров. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанные требования не распространяются, устанавливается Правительством Республики Узбекистан.

 *LexUZ шарҳи*

*См. приложение № 2 Правил розничной торговли в Республике Узбекистан, утвержденных постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 февраля 2003 года № 75.*

В случае предъявления требования об устранении недостатков в товаре гарантийный срок его эксплуатации продлевается на время, в течение которого товар не мог быть использован потребителем. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков.

Продавец (изготовитель) уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара за каждый день задержки выполнения требования покупателя о предоставлении ему на время ремонта аналогичного товара, а также за каждый день задержки устранения недостатков свыше сроков, вытекающих из договора.

### **Статья 16. Право потребителя на соразмерное уменьшение покупной цены товара с недостатками или расторжение договора**

Если продавцом (изготовителем) не были выполнены требования потребителя о замене товара или устранении в нем недостатков, потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения покупной цены товара или расторжения договора с возмещением причиненных убытков и морального вреда согласно [статьям 20 и 22](#) настоящего Закона.

### **Статья 17. Расчеты с потребителем в случае продажи ему товара с недостатками**

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

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах, а в случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, — разница в ценах выплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае снижения цены — на момент покупки.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из его стоимости на момент предъявления

соответствующего требования, а в случае снижения цены — исходя из стоимости товара на момент покупки.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, при расторжении договора денежная сумма возвращается в размере погашенного кредита на момент возврата товара, а также компенсируется плата за предоставление кредита.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврата его потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя). В случае неисполнения данной обязанности доставка и возврат товара может осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара.

### **Статья 18. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

Потребитель вправе в течение десяти дней со дня покупки обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, где он был приобретен, а в случае отсутствия такого товара в продаже — получить денежную компенсацию.

Порядок обмена и перечень товаров, не подлежащих обмену, определяются правилами, утвержденными Правительством Республики Узбекистан.

 *LexUZ шарҳи*

*См. приложение № 1 Правил розничной торговли в Республике Узбекистан, утвержденных постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 февраля 2003 года № 75.*

### **Статья 19. Права потребителя при нарушении условий договора о выполнении работы, оказании услуги**

Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, объеме и качестве, установленные правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором.

Срок исполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом времени), к которой работа (услуга) должна быть выполнена (оказана), а также датой (периодом времени), когда исполнитель должен приступить к ее выполнению (оказанию). В случае, если работа (услуга) выполняется (оказывается) по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание и другие) в течение срока действия договора, должны предусматриваться поэтапные сроки (периоды времени) выполнения работ (оказания услуг).

Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работы, оказании услуги и потребовать возмещения убытков, если исполнитель не приступает своевременно к исполнению договора или станет очевидным, что она не будет выполнена в срок.

Если исполнитель допустил существенное отступление от условий договора, ухудшившее работу (услугу), либо допустил иные существенные недостатки в работе (услуге), потребитель вправе по своему выбору требовать безвозмездного устранения недостатков, соответственного уменьшения цены выполненной работы (услуги), безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, или расторжения договора о полном возмещении понесенных убытков.

Права, указанные в **части четвертой** настоящей статьи потребитель может реализовать:

при обнаружении недостатков во время принятия работы (услуги) или в ходе ее выполнения;

в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в течение шести месяцев со дня принятия работы (услуги);

в течение двух лет со дня обнаружения недостатков в строении или ином недвижимом имуществе.

Сроки устранения недостатков, обнаруженных в ходе выполнения работы (оказания услуги) устанавливаются договором. Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение двадцати дней со дня предъявления требования потребителем, если более короткий срок не установлен договором. В случае неустранения в установленный срок недостатков, а также просрочки начала и окончания выполнения работы (услуги) исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере одного процента от стоимости работы (услуги) или стоимости заказа (если стоимость работы (услуги) отдельно не определена) за каждый день просрочки, час (если срок определен в часах).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа.

Уплата исполнителем неустойки (пени) за просрочку устранения недостатков в выполненной работе не засчитывается в счет подлежащих возмещению убытков.

Уплата исполнителем неустойки (пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства и возмещение убытков не освобождают его от исполнения обязательств в натуре.

В случае утраты, порчи, повреждения принятой у потребителя вещи (материала) или исполнения работ из материала потребителя с существенными недостатками или отступлениями исполнитель обязан возратить потребителю вещь аналогичного качества (выполнить работу или оказать услугу из аналогичного по качеству материала), а при невозможности — возместить ему двухкратную стоимость вещи (материала) на момент предъявления требования.

Стоимость вещи (материала), принимаемой исполнителем для выполнения работ и оказания услуг, определяются по согласованию сторон при заключении договора.

Расчеты с потребителем при наличии в работе (услуге) существенных недостатков или существенных отступлений от условий договора, а также в случае утраты, порчи, повреждения вещи (материала) производятся с учетом повышения их цены на момент расторжения договора.

Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный потребителю недоброкачественной работой (услугой) в соответствии [состатьями 20, 22, 27, 29](#) настоящего Закона.

Особенности взаимоотношений потребителей и исполнителей по договорам о выполнении работ и оказании услуг, по своему характеру не подпадающих под действие настоящей статьи, а также последствия неисполнения или ненадлежащего их исполнения определяются правилами об отдельных видах этих договоров, устанавливаемыми [законодательством](#).

## **Статья 20. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных и иных недостатков товара (работы, услуги), а также применения материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или иных средств, не обеспечивающих безопасность жизни, здоровья или имущества потребителя, подлежит возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем).

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он наступил в течение предусмотренного нормативной документацией срока службы (годности), а если он не установлен, — в течение десяти лет с момента изготовления товара (принятия работы, услуги).

Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки.

 *LexUZ шарҳи*

*Для дополнительной информации см. ст. ст. 1017 — 1020 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.*

## **Статья 21. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя**

Условия договора, ущемляющие права потребителя и противоречащие законодательству, признаются недействительными. Если в результате их применения потребителю нанесены убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом).

*См. предыдущую редакцию.*

Продавец (исполнитель) не вправе настаивать на приобретении потребителем за плату дополнительных товаров или предоставлении дополнительных услуг, а также взимать плату за неоказанные услуги.

*(часть вторая статьи 21 в редакции Закона Республики Узбекистан от 9 апреля 2008 года № ЗРУ-147 — СЗ РУ, 2008 г., № 14-15, ст. 90)*

## **Статья 22. Компенсация морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

 *LexUZ шарҳи*

*Для дополнительной информации см. ст. ст. 1021 — 1022 Гражданского кодекса Республики Узбекистан.*

## **Статья 23. Обеспечение государственной защиты прав потребителей**



Государство гарантирует потребителям защиту их прав и охраняемых законом интересов при приобретении и использовании товара (работы, услуги).

Государственную защиту прав потребителей обеспечивают органы государственной власти и управления, а также суды.

*См. предыдущую редакцию.*

Специально уполномоченными государственными органами по защите прав потребителей являются: Государственный комитет Республики Узбекистан по приватизации, демонополизации и развитию конкуренции; Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации (далее — «Узстандарт»); Министерство здравоохранения Республики Узбекистан; Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству; Государственный комитет Республики Узбекистан по охране природы; другие органы государственного управления, осуществляющие в пределах своей компетенции контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

*(часть третья статьи 23 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 января 2014 года № ЗРУ-365 — СЗ РУ, 2014 г., № 4, ст. 45)*

#### **Статья 24. Осуществление защиты прав потребителей органами власти на местах**

Для осуществления защиты прав потребителей органы власти на местах: организуют исполнение законодательства в области защиты прав потребителей;

взаимодействуют с уполномоченными государственными органами по защите прав потребителей и общественными объединениями потребителей;

рассматривают жалобы, заявления и предложения потребителей;

обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

осуществляют и другие полномочия в пределах своей компетенции.

*См. предыдущую редакцию.*

*См. предыдущую редакцию.*

#### **Статья 25. Полномочия Государственного комитета Республики Узбекистан по приватизации, демонополизации и развитию конкуренции и его территориальных органов**

*(наименование статьи 25 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 января 2014 года № ЗРУ-365 — СЗ РУ, 2014 г., № 4, ст. 45)*

*См. предыдущую редакцию.*

В целях защиты прав потребителей Государственный комитет Республики Узбекистан по приватизации, демонополизации и развитию конкуренции и его территориальные органы:

*(абзац первый статьи 25 в редакции Закона Республики Узбекистан от 20 января 2014 года № ЗРУ-365 — СЗ РУ, 2014 г., № 4, ст. 45)*

осуществляют государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей;

дают официальное разъяснение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей;

запрашивают необходимые документы, объяснения и иную информацию от изготовителя (исполнителя, продавца) в случае обнаружения признаков нарушения законодательства о защите прав потребителей;

направляют предписание изготовителю (исполнителю, продавцу) об устранении недостатков, нарушающих права потребителей;

вправе обращаться в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

осуществляют иные полномочия в соответствии с законодательством.

*(текст статьи 25 в редакции Закона Республики Узбекистан от 10 октября 2006 г., № ЗРУ-59 — СЗ РУ, 2006 г., №41, ст. 405)*

## **Статья 26. Полномочия органов государственного управления, осуществляющих контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг)**

*См. предыдущую редакцию.*

В целях обеспечения безопасности и качества товаров (работ, услуг) агентство «Узстандарт», Министерство здравоохранения Республики Узбекистан, Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству, Государственный комитет Республики Узбекистан по охране природы и другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

*(абзац первый части первой статьи 26 в редакции Закона Республики Узбекистан от 25 апреля 2003 г., № 482-II — Ведомости Олий Мажлиса, 2003 г., № 5, ст. 67)*

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

направляют предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) об устранении нарушения требований по безопасности и качеству товаров (работ, услуг), снятии с производства, прекращении выпуска и реализации недоброкачественных товаров (работ, услуг), отзыве их от потребителей, а также информируют об этом потребителей;

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

Деятельность государственных органов управления, осуществляющих контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг), координирует Правительство Республики Узбекистан.

## **Статья 27. Ответственность за нарушения законодательства о защите прав потребителей**

Изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность за нарушения законодательства о защите прав потребителей.

*См. предыдущую редакцию.*

Должностные лица изготовителя (исполнителя, продавца), а также индивидуальные предприниматели за прием для реализации и продажи товаров без указания даты выпуска и срока годности, для которых законодательством установлено обязательное указание даты выпуска и срока годности, прием для реализации и продажи товаров с истекшим сроком годности, уклонение от исполнения, несвоевременное или ненадлежащее исполнение предписаний об устранении нарушений прав потребителей, а также непредоставление потребителям информации или предоставление заведомо недостоверных сведений о товарах (работах, услугах), нарушение правил обязательной сертификации товаров (работ,

услуг), причинение ущерба потребителям товаром (работой, услугой), не отвечающим требованиям нормативной документации, привлекаются к административной ответственности.

Применение административного взыскания не освобождает изготовителей (исполнителей, продавцов) от обязанности устранения допущенных нарушений.

*(части вторая — пятая статьи 27 заменены частями второй и третьей [Законом Республики Узбекистан от 7 октября 2013 года № ЗРУ-355 — СЗ РУ, 2013 г., № 41, ст. 543](#))*

*См. предыдущую редакцию.*

*(части четвертая и пятая статьи 27 утратили силу в соответствии с [Законом Республики Узбекистан от 25 апреля 2016 года № ЗРУ-405 — СЗ РУ, 2016 г., № 17, ст. 173](#))*

Должностные лица органов государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг), в случае причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не отвечающими требованиям, предъявляемым к безопасности товаров (работ, услуг), несут ответственность в соответствии с законодательством.

 [LexUZ шарҳи](#)

*Для дополнительной информации см. [Положение о государственном надзоре за стандартами и средствами измерений о Республике Узбекистан, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 12 августа 1994 года № 410](#).*

*См. предыдущую редакцию.*

## **Статья 27<sup>1</sup>. Обжалование предписания органа государственного управления**

Изготовитель (исполнитель, продавец) вправе обжаловать предписание органа государственного управления непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган либо должностному лицу.

Обжалование предписания органа государственного управления в вышестоящий в порядке подчиненности орган либо должностному лицу не исключает права обжалования в суд.

Обжалование в суд предписания органа государственного управления приостанавливает его исполнение, за исключением предписаний, связанных с предотвращением возникновения чрезвычайных ситуаций, эпидемий и иной реальной угрозы жизни и здоровью населения, до вступления в законную силу решения суда.

*(статья 27<sup>1</sup> введена [Законом Республики Узбекистан от 25 апреля 2016 года № ЗРУ-405 — СЗ РУ, 2016 г., № 17, ст. 173](#))*

## **Статья 28. Защита прав потребителей в сфере финансовых услуг**

Исполнитель, оказывающий финансовые услуги, обязан застраховать свою ответственность на случай ликвидации или банкротства для удовлетворения требований потребителей.

Исполнитель финансовых услуг обязан предоставить потребителю информацию о наличии договора страхования об ответственности исполнителя за ущерб, нанесенный потребителю.

## **Статья 29. Судебная защита прав потребителей**

В случае нарушения прав потребителя он вправе обратиться в суд. Иски предъявляются по месту нахождения ответчика, потребителя либо по месту причинения вреда, если иное не установлено законодательными актами.

 LexUZ шарҳи

Для дополнительной информации см. ст.ст. 145, 146 и 147 Гражданско-процессуального кодекса Республики Узбекистан.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также государственные органы, осуществляющие контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг), общественные объединения потребителей по искам, предъявляемым в интересах потребителей (неопределенного круга потребителей), освобождаются от уплаты государственной пошлины.

### **Статья 30. Общественные объединения потребителей**

В целях защиты своих прав и интересов потребители могут создавать на добровольной основе объединения потребителей.

Объединения потребителей являются общественными организациями, осуществляющими свою деятельность в соответствии с законодательством.

 LexUZ шарҳи

См. Закон Республики Узбекистан «Об общественных объединениях в Республике Узбекистан» и постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 28 ноября 2002 года № 414 «О мерах по расширению участия общественности в защите прав потребителей».

**Президент Республики Узбекистан И. КАРИМОВ**

г. Ташкент,  
26 апреля 1996 г.,  
№ 221-I