

ASGARDIA PARLIAMENT



Закон Асгардии о защите прав потребителей

Третье чтение

Редакция: 25.02 2025

«Данная редакция одобрена Группой по рассмотрению законодательных требований».

Основные принципы

Вводная часть и основные принципы

Основная цель Закона Асгардии о защите прав потребителей заключается в предоставлении прав потребителям Асгардии, обеспечивая условия, при которых их права установлены и эффективно реализуются. Данный закон определяет и защищает основные права потребителей, способствуя созданию более справедливого и прозрачного рынка. Его цель - создать равные условия для всех потребителей, независимо от их экономического положения, и способствовать укреплению доверия к рынку. Закон устанавливает принципы, обеспечивающие справедливый, эффективный и информированный рынок для предприятий и потребителей. Он создает сбалансированную и справедливую экономическую среду Космической Нации Асгардия. Настоящий закон работает в синергии с сопутствующими законами и имеет отношение к функционалу Министерства торговли и коммерции.

Основными принципами являются:

1. Защита прав потребителей способствует укреплению доверия потребителей, бизнеса и рынка.
2. Защита прав потребителей содействует развитию справедливой, эффективной и действенной практики нормативного регулирования.
3. Процесс разрешения разногласий является справедливым, беспристрастным и поддающимся оценке.
4. Защита прав потребителей, обеспечивает защиту всех прав.
5. Защита прав потребителей, поощряет прозрачность, устойчивость и адаптивность в целях содействия созданию благоприятных условий для становления продуктивной деловой среды и экономического роста.

6. Нейтральный с технической точки зрения язык гарантирует актуальность Закона в условиях технического прогресса.

Статьи:

1. **Цель**
2. **Определения**
3. **Политика в области защиты прав потребителей.**
4. **Идентичность потребителя.**
5. **Жалобы потребителей.**
6. **Соответствие требованиям потребителей.**
7. **Несоответствие требованиям потребителей.**
8. **Права потребителей (включая возмещение ущерба и разрешение споров.**
9. **Эволюция защиты прав потребителей**
10. **Цифровые преобразующие технологии, безопасность и трансграничная среда**
11. **Правоприменение и штрафные санкции**

Правовая основа:

Конституция определяет основополагающие принципы и руководящие положения Закона, обеспечивая соответствие фундаментальным ценностям нашего общества.

Статьи

1. Цель

- 1.1. Данный закон преследует цель обеспечить потребителей Асгардии правовым инструментом для защиты прав потребителей, который ориентируется на Конституцию Асгардии, все сопутствующие законы и кодексы Асгардии, Руководящие принципы ООН по защите прав потребителей и международно признанную практику защиты прав потребителей.

2. Определения

- 2.1. «Товары» - это физические или цифровые продукты, созданные для продажи и удовлетворения человеческих потребностей. Они вправе передаваться от одного владельца к другому посредством различных рыночных операций.
- 2.2. «Услуги» - это нематериальные действия или выгоды, которые одна сторона предоставляет другой, как правило, в обмен на оплату. Они направлены на удовлетворение потребности или решение проблемы потребителя без предоставления ему физического права собственности на что-либо материальное.
- 2.3. «Поставщик» - это правовой субъект, который предоставляет товары или услуги другим правовым субъектам для определенных нужд или целей.
- 2.4. «Производитель» означает изготовителя готового продукта, изготовителя любого сырья или компонента, а также то или иное лицо, которое выдает себя за производителя, путем нанесения своего названия, торговой марки или другого отличительного признака на продукт.
- 2.5. «Потребитель» означает физическое или юридическое лицо, приобретающее товар или услугу, идентичность которых четко определяет статья 4 настоящего Закона.
- 2.6. «Сделка» — это полное согласие между покупателем и продавцом об обмене товарами, услугами или финансовыми активами в обмен на деньги.

- 2.7. «Неденежная операция» - это обмен, при котором товары или услуги обмениваются между сторонами без фактического обмена деньгами.
- 2.8. Асгардия принимает во внимание Руководство Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей и руководящие принципы по защите прав потребителей, в которых защита прав потребителей регламентируется более конкретно.

3. Политика в области защиты прав потребителей

- 3.1. Соответствующие органы власти обязаны разработать политику в области защиты прав потребителей Асгардии.
- 3.2. Настоящая политика обязана включать системы администрирования и реализации, соответствующие срокам выполнения.
- 3.3. Настоящая политика вправе охватывать учреждения, организации, назначения на должности или любые другие меры, необходимые для внедрения и управления.
- 3.4. При содействии Министерства торговли и коммерции политику в области защиты прав потребителей Асгардии можно реализовать с помощью правовых инструментов и соответствующих агентств в Космической Нации Асгардия.
- 3.5. Соответствующие органы власти обязаны обеспечить, чтобы финансовые ограничения и доступность услуг оставались соразмерно управляемыми в отношении жизненно важных услуг и продуктов.
- 3.6. Соответствующие органы власти обязаны обеспечить, чтобы политика в отношении процессов разрешения споров оставалась справедливой, беспристрастной и легкодоступной
- 3.7. Политика в области защиты прав потребителей должна оставаться в рамках Конституции Космической Нации Асгардия.
- 3.8. Существует вероятность внедрения и приведения в соответствие с международно признанными руководящими принципами специальных мер защиты потребителей в финансовых операциях, таких как укрепление доверия, совершенствование продуктов и услуг, повышение доступности продуктов, обеспечение соблюдения законов, регулирование деятельности финансовых учреждений, создание механизмов обжалования и содействия экономической стабильности.
- 3.9. Как указано в статье 9.4, правовой документ обязан запретить вводящую в заблуждение и агрессивную коммерческую практику в соответствии с Руководством ООН по защите прав потребителей, в котором изложены принципы борьбы с недобросовестной коммерческой практикой.
- 3.10. Надлежит рассмотреть правовой документ, определяющий принципы защиты уязвимых потребителей, а именно справедливое обращение, раскрытие информации и прозрачность, повышение осведомленности потребителей, кодексы поведения, распределение товаров и услуг первой необходимости и потребительские кооперативы как указано в Руководстве ООН по защите прав потребителей.

4. Идентичность потребителя

- 4.1. Потребителем считается любое физическое лицо или предприятие в процессе купли, торговли, аренды, лизинга, заключения контрактов, товарооборота, приобретения, реквизиции, приобретения или получения права собственности на товары и/или услуги тем или иным способом, который считается законным в рамках международно признанных законов Земных государств и Космической Нации Асгардия.

5. Жалобы потребителей

- 5.1. Все потребители имеют право подавать жалобы. Жалоба подается, когда потребитель недоволен приобретенными товарами и услугами и желает, чтобы претензии были рассмотрены на законных основаниях. Жалобу вправе подать следующие субъекты.
 - 5.1.1. Физическое или юридическое лицо по собственному праву.
 - 5.1.2. Уполномоченное лицо, действующее от имени другого лица.
 - 5.1.3. Лицо, действующее в качестве члена или в интересах затронутой группы или класса
 - 5.1.4. Разрешение органа правосудия или судебного сообщества, работающих по найму или на основе договора для своих членов.
- 5.2. Потребители подают жалобу в организацию, у которой они приобрели товары или услуги, или в Управление по торговле и коммерции, как указано в статье 9.4.7 Закона Асгардии о конкуренции и честной торговле.
- 5.3. Любая организация-субъект права, будь то частная, коммерческая, некоммерческая, неправительственная или государственная, предоставляющая товары или услуги для потребителей, обязана в свою очередь предоставить международно признанные директивы мировой практики или правовые документы, разъясняющие сферу применения и гарантии процесса рассмотрения жалоб потребителей.
- 5.4. Означенные организации обязаны предоставить механизмы обработки жалоб, которые обеспечивают потребителям оперативное, справедливое, прозрачное, быстрое, доступное и эффективное разрешение жалоб без лишних затрат или обременения.
- 5.5. Предприятиям и государственным учреждениям следует рассмотреть возможность соблюдения внутренних и международных стандартов обработки внутренних/внешних жалоб, альтернативных услуг по разрешению споров и кодексов удовлетворенности клиентов.

6. Соответствие требованиям потребителей

- 6.1. Настоящий Закон о защите прав потребителей применяется в отношении;
 - 6.1.1. Той или иной индивидуальной потребительской транзакции, совершаемой в рамках Космической Нации Асгардия
 - 6.1.2. Товаров или услуг, поставляемых или выполняемых для Космической Нации Асгардия.
 - 6.1.3. Многосторонних и двусторонних соглашений.
 - 6.1.4. Договорных соглашений.

7. Несоответствие требованиям потребителей

- 7.1. В том, что касается всех сделок, упомянутых в настоящем Законе, Закон не применяется в отношении:
 - 7.1.1. Соглашений, придающих силу коллективным соглашениям.
 - 7.1.2. Международных общеотраслевых исключений, предоставляемых органами регулирования
 - 7.1.3. Услуг по трудовым договорам.

8. Права потребителей

8.1. Права потребителей Асгардии обязаны предусматривать следующие аспекты и руководствоваться сопутствующими законами Земли и Космической Нации Асгардия:

8.2. Право на равенство

- 8.2.1. Равенство на потребительских рынках и защита от дискриминационной маркетинговой практики.
- 8.2.2. Товары и услуги, доступные всем асгардианцам в равной степени при покупке, продаже и торговых операциях.
- 8.2.3. Отсутствие у поставщика приоритетности в отношении групп потребителей при маркетинге, продаже или распределении товаров и услуг среди потребителей. Кроме того, поставщикам и производителям запрещается дискриминационным образом изменять качество своих товаров и услуг.
- 8.2.4. Настоящее положение не включает маркетинговые стратегии для конкретных маркетинговых целей в отношении целевых продуктов и услуг.

8.3. Право на неприкосновенность частной жизни

- 8.3.1. Упорядочение нежелательного прямого маркетинга.
- 8.3.2. Защита частной жизни и конфиденциальность.
- 8.3.3. Разъяснение прав на полное раскрытие информации о соглашениях с третьими сторонами, соглашениях об отслеживании, положениях и условиях, а также соглашениях о защите конфиденциальности.
- 8.3.4. Раскрытие источника используемой персональной информации.
- 8.3.5. Приведение в соответствие с принципами Организации Объединенных Наций, касающимися защиты прав потребителей
- 8.3.6. Права включают доступ к данным, их исправление, удаление и согласие на обработку данных

8.4. Право выбора

- 8.4.1. Права потребителя в отношении выбора поставщика
- 8.4.2. Защита поврежденного товара.
- 8.4.3. Запрашиваемое или непредусмотренное право собственности на товары и услуги
- 8.4.4. Условия возврата денег за товары и услуги
- 8.4.5. Поставщики имеют право взимать с потребителей плату за утрату или повреждение имущества, товаров или услуг, если ущерб возник в результате грубой небрежности, безрассудства, изменения мнения или преднамеренных действий
- 8.4.6. Поставщики предоставляют потребителям разумную возможность ознакомиться с приобретенными или оказанными товарами, или услугами.
- 8.4.7. Предложения по имеющимся товарам относительно принятия или отказа от открытых выставочных образцов или вскрытых товаров, включая требования в отношении нераспечатанных или новых товаров.
- 8.4.8. Отказ от товаров или услуг, если они не соответствуют предварительно утвержденным образцам.

8.5. Право на честный и ответственный маркетинг

- 8.5.1. Право на честные деловые отношения.
- 8.5.2. Разумные сроки и условия, рыночная стоимость, качество и безопасность
- 8.5.3. Поставщики обязаны нести ответственность за свои правила возврата небезопасных или бракованных товаров, включая доступные варианты возврата, ремонта или замены.
- 8.5.4. Защита потребителей от мошеннического маркетинга, продвижения, ценообразования и обманчивых репрезентативных схем.

8.6. Право на отмену

- 8.6.1. Разъяснение прав и обязанностей поставщика в сделках прямого маркетинга.
 - 8.6.1.1. Потребители вправе расторгнуть договор.
 - 8.6.1.2. Поставщики обязаны возвращать платежи потребителям в соответствии с условиями возврата
- 8.6.2. Потребители вправе отменить резервирование, бронирование или заказ.
 - 8.6.2.1. В зависимости от характера деятельности и конкретных обстоятельств поставщики вправе требовать внесения разумного аванса за бронирование, резервирование или заказ.
 - 8.6.2.2. Поставщики вправе взимать разумную плату за отмену брони, бронирования или заказа в зависимости от характера бизнеса и конкретных обстоятельств.
- 8.6.3. Срочные договоры с потребителями автоматически аннулируются по истечении срока действия договора без каких-либо штрафных санкций или начислений
 - 8.6.3.1. Потребители обязаны уведомить поставщиков в письменной форме или иным задокументированным способом о том, что срочные соглашения остаются в силе до истечения срока их действия.
 - 8.6.3.2. Поставщики вправе взимать разумную плату за продление срочных договоров.
 - 8.6.3.3. Потребители сохраняют ответственность перед поставщиком за суммы, причитающиеся им в соответствии с условиями соглашения, до даты расторжения.
 - 8.6.3.4. Поставщики вправе наложить разумный штраф за отмену заказа в отношении тех или иных поставляемых товаров или оказанных услуг.
- 8.6.4. Срок действия предоплаченных сертификатов, кредитов и ваучеров истекает только в случае достижения договорного соглашения между потребителем и поставщиком.

8.7. Право на достоверную информацию

- 8.7.1. Право потребителей на информацию на простом, понятном языке.
 - 8.7.1.1. Для квитанций о приобретенных товарах и услугах.
 - 8.7.1.2. Для контрактов, соглашений, счетов-фактур, записей о продажах и идентификации транзакций.
 - 8.7.1.3. Для общего информирования и повышения осведомленности по вопросам прав потребителей.
 - 8.7.1.4. Для поручительства о происхождении и прозрачности.
 - 8.7.1.5. Вся информация должна быть простой, презентабельной, защищенной (при необходимости) и доступной для всех заинтересованных сторон.

8.8. Право на ремонт и компенсацию

- 8.8.1. Потребители имеют право на обеспечение ремонта продуктов и услуг признанными третьими лицами при условии согласования с исконным поставщиком.
- 8.8.2. Юридический документ обязан включать определение ответственности производителей и поставщиков за ущерб, причиненный дефектными изделиями в соответствии с международно признанным руководством об ответственности за качество продукции.

8.9. Право на безопасность

- 8.9.1. Надлежит разработать правовой инструмент для защиты потребителей от опасных продуктов или услуг, уведомления властей об опасности и отзыве дефектных продуктов, на основании Руководства ООН по защите прав потребителей.

8.10. Право на возмещение ущерба и разрешение споров

- 8.10.1. Потребители имеют право на справедливую компенсацию или средства правовой защиты в случае реальных жалоб, которые будут способствовать достижению следующих целей:
- 8.10.2. **Поощрение механизмов:**
 - 8.10.2.1. Власти Асгардии обязаны поощрять развитие справедливых, эффективных, прозрачных и беспристрастных механизмов рассмотрения жалоб потребителей с помощью правовых инструментов и альтернативных способов разрешения споров, в том числе в трансграничных случаях.
- 8.10.3. **Правовые и административные меры**
 - 8.10.3.1. Власти Асгардии обязаны установить или соблюдать правовые и административные меры, позволяющие потребителям или соответствующим организациям получать возмещение ущерба посредством быстрых, справедливых, прозрачных, недорогих и доступных формальных или неформальных процедур. Подобные процедуры в частности обязаны учитывать потребности потребителей, находящихся в неблагоприятном положении.
- 8.10.4. **Доступ к средствам правовой защиты:**
 - 8.10.4.1. Потребителям необходим доступ к средствам правовой защиты, которые не требуют больших затрат, задержек или неоправданного повышения экономической ценности, о которой идет речь, и в то же время не налагают чрезмерного или непропорционального бремени на общество и предприятия.
- 8.10.5. **Деловая ответственность:**
 - 8.10.5.1. Все предприятия, в первую очередь, обязаны разрешать потребительские споры оперативно, относительно прозрачно, недорого и неформально. Кроме того, они обязаны создать добровольные механизмы для оказания помощи потребителям, включая консультационные услуги и неформальные процедуры рассмотрения жалоб.
- 8.10.6. **Доступность информации:**
 - 8.10.6.1. Потребителям необходимо предоставить информацию о доступных процедурах возмещения ущерба и прочих процедурах разрешения споров.

Следует расширить доступ к механизмам разрешения споров и возмещения ущерба, включая альтернативное разрешение споров, особенно в трансграничных случаях.

8.10.7. Процедуры коллективного урегулирования споров:

8.10.7.1. Власти Асгардии обязаны обеспечить условия, чтобы порядок коллективного разрешения споров, в том числе по делам о чрезмерной задолженности и банкротстве, считался оперативным, прозрачным, справедливым, недорогим и доступным для потребителей и бизнеса.

8.10.8. Сотрудничество и взаимопонимание:

8.10.8.1. Власти Асгардии обязаны сотрудничать с предприятиями и группами потребителей с целью углубления понимания между потребителями и предприятиями возможности избежать споров, механизмов разрешения споров и возмещения ущерба, доступных потребителям, и в какие инстанции потребители вправе подать жалобу.

8.11. Право на добросовестные договоры

8.11.1. Потребители имеют право на добросовестные договоры.

8.11.2. Потребители имеют право на возмещение ущерба, если доказано, что договор был явно несправедливым, неконституционным или вводящим в заблуждение.

8.11.3. Правовым системам Асгардии надлежит разработать правовой документ, что позволит в большей степени усилить защиту договоров в соответствии с положениями Закона Асгардии о договорах и, при необходимости, Принципов Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей

9. Эволюция защиты прав потребителей

9.1. Настоящий Закон считается предварительным, в этой связи все права и положения подлежат изменениям по мере развития Асгардии

9.2. Как указано в руководящих принципах Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей, соответствующие органы власти обязаны поощрять содействие устойчивому развитию. Такое понятие развития охватывает:

9.2.1. **Отраслевую политику:** Политика, связанная с использованием территории, земли или имущества, транспорта, энергетики и жилья.

9.2.2. **Отмену субсидий:** Отмена субсидий, способствующих формированию бесперспективных парадигм.

9.2.3. **Обеспечение соблюдения законов:** Обеспечение соблюдения законов о защите прав потребителей от вводящих в заблуждение и недобросовестных коммерческих практик.

9.2.4. **Руководство бизнесом:** Руководство для предприятий по разработке, производству и распространению товаров и услуг на основе устойчивого развития.

9.3. Устойчивое развитие подобного рода предполагает согласованность с соответствующими положениями Закона Асгардии о космической деятельности.

9.4. **Правовые документы** - При необходимости, в сотрудничестве с Министром торговли и коммерции, соответствующие уполномоченные органы вправе упрочить то или иное положение данного закона следующими правовыми инструментами

9.4.1. **Правовые нормы** - для разработки дополнительных основополагающих законов или поправок.

- 9.4.2. **Правовые кодексы** – согласно Закону о Правительстве Асгардии, устанавливают законодательно наглядность, приведение в систему, понимание и смысл.
 - 9.4.3. **Директивы:**
 - 9.4.3.1. **Нормативные акты** – нормативные меры по предоставлению дополнительной подробной информации.
 - 9.4.3.2. **Решения** – нестандартные меры по оперативным и сопутствующим вопросам.
 - 9.4.3.3. Для получения более подробной информации обратитесь к Закону о правительстве Асгардии.
 - 9.4.4. **Судебные постановления** – официально оформленные решения суда, которые толкуют закон, создают правовые прецеденты и вправе быть использованы для обеспечения соблюдения законных прав и обязанностей. Для получения более подробной информации обратитесь к Закону о судебной власти Асгардии.
 - 9.4.5. **Политика и процедуры** – для руководства реализацией.
 - 9.4.6. **Стандарты** – для стандартизации работы и реализации. Для получения более подробной информации обратитесь к Закону о стандартах Асгардии.
- 9.5. Министерство торговли и коммерции Асгардии обязано поддерживать и сотрудничать по всем дополнениям, рекомендациям, положениям, включая поправки и обновления по мере необходимости, чтобы идти в ногу с эволюцией Космической Нации Асгардия и изменениями в земном законодательстве.
- 9.6. Механизмы представительства интересов потребителей в законодательстве и при разработке политики вправе внедряться в каждом конкретном случае.
- 9.7. Соответствующие органы вправе вносить на рассмотрение конкретные нормы для содействия предусмотрительной разъяснительной работе среди потребителей и обеспечить такие условия, чтобы потребители оставались в курсе своих прав и способов их осуществления.

10. Цифровые преобразующие технологии, безопасность и трансграничная среда

- 10.1. Поскольку Асгардия является страной цифрового пространства, цифровые преобразующие технологии разрешены к использованию для потребителей, поставщиков и производителей.
- 10.2. Означенные преобразующие технологии надлежит привести в соответствие с цифровыми экосистемами Асгардии на основании статьи 13 Закона Асгардии о конкуренции и честной торговле.
- 10.3. Такие технологии могут быть автоматизированными, дополненными, роботизированными, алгоритмическими или анимированными и включать машинное обучение, компьютерное зрение, искусственный интеллект или любые другие средства разработки, взаимодействия, получения, вычисления, передачи, восстановления, реализации, производства или хранения данных в цифровом формате, как данных о человеке, так и не относящийся к человеку.
- 10.4. При возникновении споров, жалоб или вопросов, связанных с вышеозначенными технологиями, которые изначально не в состоянии быть решены всеми вовлеченными сторонами, требуется оценка для рассмотрения необходимости в правовом инструменте для предотвращения дискриминации и обеспечения справедливости
 - 10.4.1. Управление торговли и коммерции Асгардии проведет вышеозначенную оценку, согласно положениям статей 9.4.7 и 13 Закона Асгардии о конкуренции и честной торговле.
 - 10.4.2. Все электронные и цифровые достижения в области продуктов и услуг, включая способы управления или инициирования означенных продуктов и услуг обязаны

- соответствовать сфере действия Закона Асгардии об электронной торговле и учитывать те же правовые аспекты, что и нецифровые системы.
- 10.5. Цифровые преобразующие технологии - это передовые технологии, в которых цифровые технологии используются для изменения процессов, культуры и опыта потребителей, поставщиков и производителей.
 - 10.6. Требуется уделить внимание обеспечению защиты прав и коммерческой прозрачности в отношении продвижения цифровых преобразующих технологий.
 - 10.7. Потребители вправе запросить надзор или вмешательство человека.
 - 10.8. Все онлайн- и международные покупки подпадают под действие мер защиты, предусмотренных настоящим Законом.
 - 10.9. Многосторонние или двусторонние соглашения обязаны обеспечить включение в соглашения всех соответствующих прав и положений Закона Асгардии о защите прав потребителей в отношении международной деятельности потребителей.
 - 10.10. Согласно Закону Асгардии об информационной кибербезопасности, потребители подлежат защите от рисков кибербезопасности, связанных с цифровыми продуктами, включая Интернет вещей (IoT).
 - 10.11. Цифровые продукты и услуги имеют равную юридическую силу наравне с физическими продуктами и услугами, и на них распространяется действие тех же положений настоящего Закона.
 - 10.12. Соответствующие органы власти Асгардии обязаны разработать процедуры устранения дефектов цифрового контента, используя, при необходимости, правовые инструменты

11. Правоприменение и штрафные санкции

- 11.1. Соответствующие органы уполномочены расследовать, обеспечивать соблюдение требований и налагать санкции в соответствии с Законом Асгардии о конкуренции и честной торговле.
- 11.2. Коллективные или групповые иски могут быть поданы с использованием процедур, установленных судебной системой Асгардии
- 11.3. Соответствующие органы Асгардии вправе применить принудительные меры или штрафы за нарушение. Означенные принудительные меры или штрафы обязаны быть справедливыми, обоснованными и соразмерными нарушению.
- 11.4. Настоящий Закон перекликается с духом Высших ценностей Асгардии. Асгардия признает, что все несогласные с настоящим Законом, не принимают наши Высшие ценности, что может привести к отрыву от Асгардии