

**"Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының жобасы туралы**

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 30 желтоқсандағы № 1018 қаулысы.

Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

"Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының жобасы Қазақстан Республикасының Парламенті Мәжілісінің қарауына енгізілсін.

*Қазақстан Республикасының  
Премьер-Министрі*

*А. Мамин*

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЗАҢЫ Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

1-бап. Қазақстан Республикасының мына заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

1. Қазақстан Республикасының Жоғарғы Кеңесі қабылдаған 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (Жалпы бөлім) (Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесінің Жаршысы, 1994 ж., № 23-24 (қосымша); 1995 ж., № 15-16, 109-құжат; № 20, 121-құжат; Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 1996 ж., № 2, 187-құжат; № 14; 274-құжат; № 19, 370-құжат; 1997 ж., № 1-2, 8-құжат; № 5, 55-құжат; № 12, 183, 184-құжаттар; № 13-14, 195, 205-құжаттар; 1998 ж., № 2-3, 23-құжат; № 5-6, 50-құжат; № 11-12, 178-құжат; № 17-18, 224, 225-құжаттар; № 23, 429-құжат; 1999 ж., № 20, 727, 731-құжаттар; № 23, 916-құжат; 2000 ж., № 18, 336-құжат; № 22, 408-құжат; 2001 ж., № 1, 7-құжат; № 8, 52-құжат; № 17-18, 240-құжат; № 24, 338-құжат; 2002 ж., № 2, 17-құжат; № 10, 102-құжат; 2003 ж., № 1-2, 3-құжат; № 11, 56, 57, 66-құжаттар; № 15, 139-құжат; № 19-20, 146-құжат; 2004 ж., № 6, 42-құжат; № 10, 56-құжат; № 16, 91-құжат; № 23, 142-құжат; 2005 ж., № 10, 31-құжат; № 14, 58-құжат; № 23, 104-құжат; 2006 ж., № 1, 4-құжат; № 3, 22-құжат; № 4, 24-құжат; № 8, 45-құжат; № 10, 52-құжат; № 11, 55-құжат; № 13, 85-құжат; 2007 ж., № 2, 18-құжат; № 3, 20, 21-құжаттар; № 4, 28-құжат; № 16, 131-құжат; № 18, 143-құжат; № 20, 153-құжат; 2008 ж., № 12, 52-құжат; № 13-14, 58-құжат; № 21, 97-құжат; № 23, 114, 115-құжаттар; 2009 ж., № 2-3, 7, 16, 18-құжаттар; № 8, 44-құжат; № 17, 81 -құжат; № 19, 88-

құжат; № 24, 125, 134-құжаттар; 2010 ж., № 1-2, 2-құжат; № 7, 28-құжат; № 15, 71-құжат; № 17-18, 112-құжат; 2011 ж., № 2, 21, 28-құжаттар; № 3, 32-құжат; № 4, 37-құжат; № 5, 43-құжат; № 6, 50-құжат; № 16, 129-құжат; № 24, 196-құжат; 2012 ж., № 1, 5-құжат; № 2, 13, 15-құжаттар; № 6, 43-құжат; № 8, 64-құжат; № 10, 77-құжат; № 11, 80-құжат; № 20, 121-құжат; № 21-22, 124-құжат; № 23-24, 125-құжат; 2013 ж., № 7, 36-құжат; № 10-11, 56-құжат; № 14, 72-құжат; № 15, 76-құжат; 2014 ж., № 4-5, 24-құжат; № 10, 52-құжат; № 11, 61, 63-құжаттар; № 14, 84-құжат; № 21, 122-құжат; № 23, 143-құжат; 2015 ж., № 7, 34-құжат; № 8, 42, 45-құжаттар; № 13, 68-құжат; № 15, 78-құжат; № 16, 79-құжат; № 20-I, 110-құжат; № 20-IV, 113-құжат; № 20-VII, 115-құжат; № 21-1, 128-құжат; № 22-I, 140, 143-құжаттар; № 22-V, 156-құжат; № 22-VI, 159-құжат; 2016 ж., № 7-II, 55-құжат; № 8-II, 70-құжат; № 12, 87-құжат; 2017 ж., № 4, 7-құжат; № 15, 55-құжат; № 22-III, 109-құжат; 2018 ж., № 1, 4-құжат; № 10, 32-құжат; № 13, 41-құжат; № 14, 44-құжат; № 15, 50-құжат; 2019 ж., № 2, 6-құжат; № 7, 37-құжат):

9-баптың 1-тармағы мынадай мазмұндағы үшінші бөлікпен толықтырылсын:

"Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеу арқылы азаматтық құқықтарды қорғауды тұтынушылар дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыра алады".

2. 2014 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексіне (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2014 ж., № 18-I, 18-II, 92-құжат; № 21, 122-құжат; № 23, 143-құжат; № 24, 145, 146-құжаттар; 2015 ж., № 1, 2-құжат; № 2, 6-құжат; № 7, 33-құжат; № 8, 44, 45-құжаттар; № 9, 46-құжат; № 10, 50-құжат; № 11, 52-құжат; № 14, 71-құжат; № 15, 78-құжат; № 16, 79-құжат; № 19-I, 101-құжат; № 19-II, 102, 103, 105-құжаттар; № 20-IV, 113-құжат; № 20-VII, 115-құжат; № 21-1, 124, 125-құжаттар; № 21-II, 130-құжат; № 21-III, 137-құжат; № 22-I, 140, 141, 143-құжаттар; № 22-II, 144, 145, 148-құжаттар; № 22-III, 149-құжат; № 22-V, 152, 156, 158-құжаттар; № 22-VI, 159-құжат; № 22-VII, 161-құжат; № 23-1, 166, 169-құжаттар; № 23-II, 172-құжат; 2016 ж., № 1, 4-құжат; № 2, 9-құжат; № 6, 45-құжат; № 7-I, 49, 50-құжаттар; № 7-II, 53, 57-құжаттар; № 8-1, 62, 65-құжаттар; № 8-II, 66, 67, 68, 70, 72-құжаттар; № 12, 87-құжат; № 22, 116-құжат; № 23, 118-құжат; № 24, 124, 126, 131-құжаттар; 2017 ж., № 1-2, 3-құжат; № 9, 17, 18, 21, 22-құжаттар; № 12, 34-құжат; № 14, 49, 50, 54-құжаттар; № 15, 55-құжат; № 16, 56-құжат; № 22-III, 109-құжат; № 23-III, 111-құжат; № 23-V, 113-құжат; № 24, 114, 115-құжаттар; 2018 ж., № 1, 4-құжат; № 7-8, 22-құжат; № 9, 27-құжат; № 10, 32-құжат; № 11, 36, 37-құжаттар; № 12, 39-құжат; № 13, 41-құжат; № 14, 44-құжат; № 15, 46, 49, 50-құжаттар; № 16, 53-құжат; № 19, 62-құжат; № 22, 82-құжат; № 23, 91-құжат; № 24, 93, 94-құжаттар; 2019 ж., № 1, 2, 4-құжаттар; № 2, 6-құжат; 2019 жылғы 19 наурызда "Егемен Қазақстан" және "Казахстанская правда" газеттерінде жарияланған "Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне

қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі, ақпараттандыру саласындағы ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" 2019 жылғы 18 наурыздағы Қазақстан Республикасының Заңы; 2019 жылғы 3 сәуірде "Егемен Қазақстан" және "Казахстанская правда" газеттерінде жарияланған "Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне баланың құқықтарын қорғау жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын ұйымдардың қызметімен байланысты мәселелер бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" 2019 жылғы 1 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы; 2019 жылғы 3 сәуірде "Егемен Қазақстан" және "Казахстанская правда" газеттерінде жарияланған "Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне бизнес-ортаны дамыту және сауда қызметін реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" 2019 жылғы 2 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы):

1) мазмұнында:

190-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"190-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу";

мынадай мазмұндағы 204-1, 204-2 және 465-1-баптардың тақырыптарымен толықтырылсын:

"204-1-бап. Пайдалануда болған азық-түлік емес тауарларды қабылдау және өткізу жөніндегі Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу;

204-2-бап. Сауда базарларының қызметін ұйымдастыру жөніндегі Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу";

"465-1-бап. Қазақстан Республикасының өзін-өзі реттеу туралы заңнамасында белгіленген талаптарды өзін-өзі реттеу ұйымының бұзуы";

36-тарау мынадай мазмұндағы 735-1-баптың тақырыбымен толықтырылсын:

"735-1-бап. Өзін-өзі реттеу саласындағы реттеуші мемлекеттік орган";

2) 64-баптың бірінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Осы Кодекстің 73, 73-1, 73-2, 79 (бірінші бөлігінде), 146, 185, 186, 190 (бесінші және алтыншы бөліктерінде) 220, 229 (екінші бөлігінде) - баптарында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істер жәбірленушінің арызы бойынша ғана қозғалады және ол әкімшілік құқық бұзушылық жасаған тұлғамен татуласқаннан кейін тоқтатылуға жатады.";

3) 190-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"190-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу

1. Сауда қызметін және қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын дара кәсіпкерлердің немесе ұйымдардың кем өлшеуі, таразыдан жеуі, есептен жеуі, тауардың (көрсетілетін қызметтердің) тұтыну қасиеттеріне немесе сапасына қатысты тұтынушыларды жаңылыстыруы немесе өзгедей алдауы -

жеке тұлғаларға - он, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - жиырма, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - отыз, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

2. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекеттер -

лицензиядан айыра отырып және үш жылға дейінгі мерзімге қызметті тоқтата тұрып немесе оған тыйым салына отырып, жеке тұлғаларға - отыз, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - елу, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - жетпіс бес, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне бір жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

1. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, елеулі залал келтіруге әкеп соққан әрекеттер -

лицензиядан айыра отырып не үш жылға дейінгі мерзімге қызметті тоқтата тұрып немесе оған тыйым салына отырып, жеке тұлғаларға - отыз, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - елу, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - жетпіс бес, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне бір жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

2. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, ірі залал келтіруге әкеп соққан әрекеттер -

лицензиядан айыра отырып не үш жылға дейінгі мерзімге қызметті тоқтата тұрып немесе оған тыйым салына отырып, жеке тұлғаларға - елу, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - жетпіс бес, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - бір жүз, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне екі жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

3. Сатушының (дайындаушының, орындаушының):

1) сатушының (орындаушының, дайындаушының), тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның және тұтынушылар дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыс деректері туралы қазақ және орыс тілдеріндегі ақпаратты, сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру үшін оларға жүгіну құқығы туралы ақпаратты орналастыру;

2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында белгіленген мерзімде тиісті сападағы да, тиісті емес сападағы да тауарды айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз ету;

3) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында белгіленген мерзімде тұтынушының шағымына жазбаша жауап беру жөніндегі міндеттерін орындамауы – ескерту жасауға әкеп соғады.

6. Осы баптың бесінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекеттер -

жеке тұлғаларға - он, шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - жиырма, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - отыз, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.

Ескертпе. Осы бапқа қатысты бір айлық есептік көрсеткіштен асатын сома - елеулі мөлшердегі залал, кемінде үш айлық есептік көрсеткіш сомасы - ірі мөлшердегі залал деп танылады.";

4) мынадай мазмұндағы 204-1, 204-2 және 465-1-баптармен толықтырылсын:

"204-1-бап. Пайдалануда болған азық-түлік емес тауарларды қабылдау және өткізу жөніндегі Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу

1. Бұрын пайдалануда болған азық-түлік емес тауарларды қабылдау және өткізу көзінде Қазақстан Республикасының сауда қызметін реттеу туралы заңнамасын бұзу, егер бұл әрекеттерде қылмыстық жаза қолданылатын іс-әрекет белгілері болмаса:

1) орындарын және (немесе) бағыттарын жергілікті атқарушы органдар бекіткен стационарлық емес сауда объектілерін қоспағанда, бұрын пайдалануда болған азық-түлік емес тауарлармен ішкі сауданы жүзеге асыру;

2) ішкі сауда субъектісінің сауда қызметін реттеу туралы заңнамаға сәйкес тауар жөніндегі қажетті ақпаратты көрсетпей, меншік құқығын ауыстырып, бұрын пайдалануда болған азық-түлік емес тауарларды қабылдауы;

3) ішкі сауда субъектісінің пайдалануда болған азық-түлік емес тауарларды есепке алуының болмауы түрінде жасалған бұзушылық – ескерту жасауға әкеп соғады.

2. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекеттер -

шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - он, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - жиырма, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.;

204-2-бап. Қазақстан Республикасының сауда базарларының қызметін ұйымдастыру жөніндегі заңнамасын бұзу

1. Бекітілген нарық регламентінің болмауы, сол сияқты онда:

1) сауда қызметі субъектілерінің, сатып алушылар мен базар әкімшілігі қызметкерлерінің жұмыс режимі мен базарға қол жеткізу тәртібінің;

2) базар ұсынатын қосымша қызметтер (егер бар болса) тізбесінің;

3) ішкі сауда субъектілерінде сауда орындарын беру тәртібінің, олардың сипаттамасының, жалға алу шарттарының болмауы -

ескерту жасауға әкеп соғады.

2. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған әрекет -

шағын кәсіпкерлік субъектілеріне - жиырма, орта кәсіпкерлік субъектілеріне - отыз, ірі кәсіпкерлік субъектілеріне елу айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.";

"465-1-бап. Қазақстан Республикасының өзін-өзі реттеу туралы заңнамасында белгіленген талаптарды өзін-өзі реттеу ұйымының бұзуы

1. Өзін-өзі реттейтін ұйымның Қазақстан Республикасының өзін-өзі реттеу туралы заңнамасында белгіленген талаптарды бұзуы:

1) мүліктік жауапкершілікті қамтамасыз ету тәсілдерінің болмауы, сол сияқты өтем қорының қаражаттарын өзін-өзі реттейтін ұйымның өзге де құралдарымен араластыру;

2) өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшелері (қатысушылары), тұтынушылар және өзге де тұлғалар арасында, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында туындайтын дауларды қарау жөніндегі органның болмауы - ескерту жасауға әкеп соғады.

2. Осы баптың бірінші бөлігінде көзделген, әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде қайталап жасалған іс-әрекет (әрекетсіздік) -

бір жүз айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде айыппұл салуға әкеп соғады.";

5) 685-баптың бірінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Ішкі істер органдары осы Кодекстің 146, 147, 156, 190 (бірінші бөлігінде), 192, 196, 197, 198, 204, 204-1, 230 (екінші бөлігінде) (көлік құралдарының иелері және автомобиль көлігімен және қалалық рельстік көлікпен тасымалдаушылар жасаған құқық бұзушылықтар бөлігінде), 334, 359, 364, 382 (бірінші бөлігінде), 383 (бірінші және екінші бөліктерінде), 386, 395 (бірінші бөлігінде), 396 (бірінші бөлігінде), 408, 420, 421, 423 (бірінші бөлігінде), 432, 433 (бірінші бөлігінде), 434-1, 437, 438 (бірінші және екінші бөліктерінде), 440 (бірінші, екінші және үшінші бөліктерінде), 441, 442 (бірінші және екінші бөліктерінде), 443 (бірінші бөлігінде), 444 (екінші бөлігінде), 447, 449 (бірінші бөлігінде), 458, 464 (бірінші бөлігінде), 469 (бірінші бөлігінде), 470 (бірінші және 1-1 бөліктерінде), 484, 485, 485-1, 486, 487, 489 (бірінші, тоғызыншы, оныншы және он бірінші бөліктерінде), 492, 493, 494, 495 (бірінші бөлігінде), 496 (бірінші бөлігінде), 505, 510 (бірінші, екінші, үшінші және бесінші бөліктерінде), 512 (бірінші бөлігінде), 513 (бірінші бөлігінде), 514 (бірінші бөлігінде), 515, 517 (бірінші және үшінші бөліктерінде), 518, 519 (бірінші, үшінші, бесінші және алтыншы бөліктерінде), 559 (бірінші, екінші, төртінші және бесінші бөліктерінде), 560, 562, 564 (төртінші бөлігінде), 566, 571 (екінші және үшінші бөліктерінде), 572 (екінші бөлігінде), 573, 590 (бірінші, екінші, үшінші, бесінші, алтыншы, жетінші, сегізінші, тоғызыншы және оныншы бөліктерінде), 591, 592, 593, 594, 595, 596 (бірінші, екінші және төртінші бөліктерінде), 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603 (үшінші бөлігінде), 604 (бірінші бөлігінде), 605 (бірінші және үшінші бөліктерінде), 606 (бірінші бөлігінде), 607 (бірінші бөлігінде), 611 (бірінші бөлігінде), 612, 613 (бірінші, он екінші және он үшінші бөліктерінде), 614, 615 (бірінші, екінші және үшінші бөліктерінде), 617, 619, 619-1, 620,

621 (бірінші, екінші, төртінші бөліктерінде), 622, 625 (автомобиль көлігіндегі бұзушылықтарды қоспағанда), 626, 630, 631, 632, 635 (бірінші және екінші бөліктерінде) - баптарында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарайды.";

6) 715-1-баптың бірінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган осы Кодекстің 190 (бесінші және алтыншы бөліктер), 193 (бірінші бөлігінде) - баптарында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарайды."

7) 729-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"729-бап. Жергілікті атқарушы органдар

1. Облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы осы Кодекстің 75 (үшінші және төртінші бөліктерінде), 144 (бірінші бөлігінде көзделген электр энергиясын қоспағанда), 172 (бірінші, үшінші, төртінші және бесінші бөліктерінде (барлық қуаттағы қазандықтар, жылу желілері және жылу энергиясы бөлігінде), 193 (төртінші және бесінші бөліктерінде), 199 (бірінші, үшінші және төртінші бөліктерінде), 202, 204, 204-2, 250 (астық қабылдау кәсіпорындарының қызметін реттеу бөлігінде), 300 (барлық қуаттағы қазандықтар, жылу желілері және жылу энергиясын тұтынушылар бөлігінде), 301 (барлық қуаттағы қазандықтар және жылу желілері бөлігінде), 301-2 (барлық қуаттағы қазандықтар және жылу желілері бөлігінде), 303 (барлық қуаттағы қазандықтар және жылу энергиясы бөлігінде), 304, 305 (жылу желілерінің күзет аймақтары бөлігінде), 306 (бірінші және екінші бөліктерінде), 320 (бесінші, алтыншы және жетінші бөліктерінде), 338, 401 (үшінші, төртінші, 4-1, бесінші, жетінші, оныншы және он бірінші бөліктерінде), 402 (бірінші, екінші және үшінші бөліктерінде), 404 (бірінші, екінші, үшінші, төртінші, бесінші, алтыншы, жетінші және сегізінші бөліктерінде), 405, 406 (бірінші бөліктің 2) тармақшасын (ветеринариялық препараттар мен жемшөп қоспаларын өндіретін ұйымдарда жасалған бұзушылықтар бөлігінде) қоспағанда, бірінші бөліктің 3) және 5) тармақшаларында, жетінші және сегізінші бөліктерінде), 408-1, 409 (сегізінші, тоғызыншы, оныншы және он бірінші бөліктерінде), 418 (1-1-бөлігінде), 455 (бірінші бөлігінде, екінші бөлігінің 1), 2), 4), 6), 7), 8) және 9) тармақшаларында, үшінші және бесінші бөліктерінде), 464 (бірінші бөлігінде), 488-1, 491-баптарында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарайды.

2. Әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарауға және әкімшілік жазалар қолдануға облыстың, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (республикалық, облыстық маңызы бар қаланың және астананың) әкімі және оның орынбасарлары құқылы.

3. Аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері осы Кодекстің 136 (елді мекен аумағында жеке тұлғалар (жеке кәсіпкерлік субъектілерін қоспағанда) жасаған құқық бұзушылықтар бөлігінде), 144 (бірінші (тұтынушылардың жылуды пайдаланатын қондырғылары бөлігінде) және

екінші бөліктерінде), 146, 147, 172 (бірінші, үшінші және төртінші бөліктерінде) (барлық қуаттардағы қазандықтардың жылу-механикалық жабдығын және жылу желілерін (магистральдық, орамішілік) пайдалану бөлігінде), 204, 204-2, 301 (барлық қуаттардағы қазандықтар және жылу желілері (магистральдық, орамішілік) бөлігінде), 303 (барлық қуаттардағы қазандықтар бөлігінде), 304, 305 (жылу желілерінің (магистральдық, орамішілік) күзет аймақтары бөлігінде), 320 (төртінші, бесінші және алтыншы бөліктерінде), 339 (елді мекен аумағында жеке тұлғалар (жеке кәсіпкерлік субъектілерін қоспағанда) жасаған құқық бұзушылықтар бөлігінде), 386, 408, 409 (сегізінші, тоғызыншы, оныншы және он бірінші бөліктерінде), 418 (1-1-бөлігінде), 491, 505-баптарында көзделген, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің аумағында жасалған әкімшілік құқық бұзушылықтар үшін әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарауға және әкімшілік жазалар қолдануға құқылы;

8) 36-тарау мынадай мазмұндағы 735-1-баппен толықтырылсын:

"735-1-бап. Өзін-өзі реттеу саласындағы реттеуші мемлекеттік орган

1. Өзін-өзі реттеу саласындағы реттеуші мемлекеттік орган осы Кодекстің 465-1-бабында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарайды.

2. Әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарауға және әкімшілік жазалар қолдануға:

1) өзін-өзі реттеу саласындағы реттеуші мемлекеттік органның басшысы және оның орынбасарлары;

2) өзін-өзі реттеу саласындағы реттеуші мемлекеттік органның аумақтық органдарының басшылары және оның орынбасарлары құқылы.";

9) 804-баптың бірінші бөлігінің 64) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"64) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның және оның аумақтық органдарының (190 (бесінші және алтыншы бөліктері), 193 (үшінші бөлігі), 462-баптар);".

3. 2015 жылғы 29 қазандағы Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2015 ж., № 20-II, 20-III, 112-құжат; 2016 ж., № 1, 4-құжат; № 6, 45-құжат; № 7-II, 55-құжат; № 8-I, 62, 65-құжаттар; № 8-II, 72-құжат; № 12, 87-құжат; № 23, 118-құжат; № 24, 124, 126-құжаттар; 2017 ж., № 9, 21-құжат; № 14, 50, 51-құжаттар; № 22-III, 109-құжат; № 23-III, 111-құжат; № 23-V, 113-құжат; № 24, 115-құжат; 2018 ж., № 10, 32-құжат; № 11, 37-құжат; № 14, 44-құжат; № 15, 46, 49, 50-құжаттар; № 19, 62-құжат; № 22, 82, 83-құжаттар; № 24, 94-құжат; 2019 ж., № 2, 6-құжат; 2019 жылғы 19 наурызда "Егемен Қазақстан" және "Казахстанская правда" газеттерінде жарияланған "Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне қорғаныс және аэроғарыш өнеркәсібі, ақпараттандыру саласындағы ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" 2019 жылғы 18 наурыздағы Қазақстан Республикасының Заңы):



1) 138-бап мынадай мазмұндағы 92-1) тармақшамен толықтырылсын:

"92-1) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына;"

4. "Сауда қызметін реттеу туралы" 2004 жылғы 12 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңына (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2004 ж., № 6, 44-құжат; 2006 ж., № 1, 5-құжат; № 3, 22-құжат; № 23, 141-құжат; 2009 ж., № 17, 80-құжат; № 18, 84-құжат; № 24, 129-құжат; 2010 ж., № 15, 71-құжат; 2011 ж., № 2, 26-құжат; № 11, 102-құжат; 2012 ж., № 2, 11, 14-құжаттар; № 15, 97-құжат; 2013 ж., № 14, 75-құжат; № 15, 81 -құжат; № 21-22, 114-құжат; 2014 ж., № 1, 4-құжат; № 10, 52-құжат; № 19-I, 19-II, 96-құжат; № 23, 143-құжат; 2015 ж., № 11, 52-құжат; № 19-I, 101-құжат; № 20-IV, 113-құжат; 2016 ж., № 8-II, 70-құжат; № 12, 87-құжат; 2017 ж., № 12, 34-құжат; № 22-III, 109-құжат; № 23-III, 111-құжат; 2018 ж., № 10, 32-құжат; № 19, 62-құжат; 2019 ж., № 1,4-құжат):

1) 31-баптың 1-тармағының 8) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"8) осы Заңның 32-бабында белгіленген қауіпсіздік талаптары мен нормаларға сай келмейтін тауарды айналымнан алып қоюға, сондай-ақ тиісті мемлекеттік органдар мен тұтынушыны оның өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне, қоршаған ортаға ықтимал қаупі туралы уақтылы хабардар етуге, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен оның құны мен залалдарын (зияндарын) өтей отырып, сатылған тауарды тұтынушыдан қабылдап алуға;"

2) 32-баптың 3-тармағының 1) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"1) айналыстан алып қойылған және тұтынушыдан қайтарып алуға жататын тауарларды;"

5. "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" 2010 жылғы 4 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2010 ж., № 9, 43-құжат; 2011 ж., № 11, 102-құжат; 2014 ж., № 1, 4-құжат; № 21, 122-құжат; № 22, 128-құжат; № 23, 143-құжат; 2015 ж., № 20-IV, 113-құжат; № 22-VII, 161-құжат; 2016 ж., № 7-II, 55-құжат; № 8-II, 70-құжат):

1) мазмұнында:

2-тарау мынадай мазмұндағы 6-2 және 6-3-баптардың тақырыптарымен толықтырылсын:

"6-2-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау

6-3-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі";

4-тарау мынадай мазмұндағы 33-2-баптың тақырыбымен толықтырылсын:

"33-2-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) уәкілетті орган және сотқа дейінгі реттеу субъектілері туралы ақпаратты орналастыру жөніндегі міндеттері";

мынадай мазмұндағы 6-1-тараумен толықтырылсын:

"6-1-тарау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралар

42-1-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық жүйесі

42-2-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралар

42-3-бап. Тұтынушылар мүдделерінің өкілдері

42-4-бап. Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) жүгінуі

42-5-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуі

42-6-бап. Дауды қараудан бас тарту

42-7-бап. Тұтынушының өтінішін қарау

42-8-бап. Тұтынушының дауын сотқа дейінгі реттеу";

2) кіріспе мынадай редакцияда жазылсын:

"Осы Заң сатып алу-сату, тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, қызмет көрсетулермен) қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды орындау және қызметтер көрсету процесінде тұтынушы мен сатушы (дайындаушы, орындаушы) арасындағы қоғамдық қатынастарды реттеу мақсатында тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін айқындайды.";

3) 1-бап мынадай мазмұндағы 18) тармақшамен толықтырылсын:

"18) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңес - тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қызметті үйлестіруді қамтамасыз ету, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі ұсыныстар мен ұсынымдарды әзірлеу мақсатында уәкілетті орган жанынан құрылатын консультациялық-кеңесші орган.";

4) 2-1-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"2-1-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі қағидаттары

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау:

1) тұтынушылардың экономикалық мүдделеріне жәрдемдесу және осы мүдделерді қорғау;

2) сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттың қолжетімділігі және дәйектілігі;

3) тұтынушыларды сауаттандыру, тұтынушының өзінің құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын арттыру;

4) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірізділігіне негізделген тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ететін іс-шаралардың тиімді жүйесін қамтамасыз ету;

5) электрондық коммерцияда тұтынушылардың заңды мүдделерінің басқа сауданысандарында ұсынылатын қорғау деңгейінен кем болмайтын қорғалуын қамтамасыз ету;

6) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысуы;

7) тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету;

8) тұтынушылардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтірудің, залалдарды (зиянды) толық көлемде өтеудің басымдығы;

9) сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушылардың шағымдарын қарау міндеттілігі қағидаттары негізінде жүзеге асырылады.";

5) 5-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"5-бап. Уәкілетті органның құзыреті

Уәкілетті орган:

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды қамтамасыз етеді;

2) Қазақстан Республикасының Үкіметіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттары бойынша ұсыныстар енгізеді;

3) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз ету жөніндегі мемлекеттік органдардың қызметін салааралық үйлестіруді жүзеге асырады;

4) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;

5) жыл сайын тұтынушылардың, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі мемлекеттік органдардың және тұтынушылар дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің қызметіне тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы келіп түсетін шағымдарға талдау жүргізеді;

6) мемлекеттік органдарға осы Заңды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өзге де нормативтік құқықтық актілерді бұза отырып қабылдаған өз шешімдерінің күшін жою туралы ұсыныс (ұсынымдар) енгізеді;

7) тұтынушыларға ақпарат беруді, консультация жүргізуді және оларды сауаттандыруды жүзеге асырады;

8) оннан астам тұтынушының нақ сол бірдей мәселе бойынша құқықтары бұзылған жағдайларда тұтынушылардың белгісіз тобының құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа жүгінеді;

9) тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі халықаралық шарттардың жобаларын дайындауға қатысады;

10) зерттеулер жүргізу, ақпараттық-ағартушылық жұмыстар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тұтынушылардың мүдделерін білдіру бойынша қызметтер көрсету мәселелері бойынша халыққа консультациялық көмек көрсету жөніндегі мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстың нәтижелерін қалыптастыруды, іске асыруды, мониторинг жасауды және бағалауды жүзеге асырады;

11) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өкілеттіктер шегінде сатушыларға (орындаушыларға, дайындаушыларға) тұтынушылар құқықтарының анықталған бұзушылықтарын жою жөнінде нұсқамалар береді;

12) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

13) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану жөніндегі қағидаларды әзірлейді және бекітеді;

14) жыл сайынғы негізде Қазақстан Республикасының Үкіметін Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңесте талқыланған тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі жөнінде жүргізіліп жатқан жұмыстың нәтижелері туралы хабардар етеді;

15) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңес құрады ;

16) Қазақстан Республикасының заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.";

б) 6-бап мынадай мазмұндағы 4-1) тармақшамен толықтырылсын:

"4-1) тұтынушыларды сауаттандыруды жалпы орта және кәсіптік білім берудің жалпы білім беретін оқу бағдарламаларына интеграциялайды.";

7) мынадай мазмұндағы 6-2 және 6-3-баптармен толықтырылсын:

"6-2-бап. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау

1. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылауды уәкілетті орган және оның аумақтық бөлімшелері, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті мемлекеттік органдар және олардың лауазымды адамдары Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне және осы Заңға сәйкес тексеру және профилактикалық бақылау нысанында жүзеге асырады.

2. Мемлекеттік бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті мемлекеттік органдар және олардың лауазымды адамдары:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру жөніндегі іс-шараларды жүргізеді;

2) тұтынушылардың құқықтарын қорғау, оның ішінде тұтынушылардың өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне залал келтіруге әкеп соққан құқықтарын бұзушылықтардың жолын кесу және оларға жол бермеу жөніндегі шараларды белгілейді;

3) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзушыларға Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жауапкершілік шараларын қолданады.

3. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылауды уәкілетті орган және оның аумақтық бөлімшелері Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес жоспардан тыс тексеру және осы Заңға сәйкес бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай, профилактикалық бақылау нысанында жүзеге асырады.

4. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының сақталуын бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін олардың бұзылған құқықтары мен мүдделерін қалпына келтіруге, залалды (зиянды) өтеуге қайта бағдарлау, сондай-ақ оларға әкімшілік жүктемені төмендету арқылы бақылау субъектілерінің әлеуметтік және мүліктік жауапкершілігін арттыру мақсатында жүргізіледі.

5. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай, профилактикалық бақылауды уәкілетті орган және оның аумақтық бөлімшелері:

1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған ойындардың сатушыларына (дайындаушыларына, орындаушыларына), бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) қатысты тұтынушылардың, олардың өкілдерінің өтініштері;

2) тұтынушылардың құқықтарын тиімсіз қорғауды жүзеге асыратын тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне қатысты тұтынушылардың, олардың өкілдерінің өтініштері;

3) тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін бұзу фактілері бойынша, оның ішінде қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша анықталған фактілер бойынша тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) өтініштері;

4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын бұзу фактілері бойынша мемлекеттік органдардан, тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінен, тұтынушылар мүдделерінің өкілдерінен, оның ішінде Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдарынан алынған ақпарат пен есептілік негізінде жүргізеді.

6. Осы баптың 5-тармағында көзделген өтініштер мен ақпаратты қарау, осы Заңның 42-5-бабына сәйкес ұсынылған құжаттарды талдау нәтижелері бойынша бұзушылықтар анықталған жағдайда, бақылау субъектісіне өтініш келіп түскен күннен бастап бес жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасындағы бұзушылықтарды жою туралы ұсыныс жіберіледі.

7. Ұсыным бақылау субъектісіне жеке қолын қойғызып немесе оны жөнелту мен алу фактілерін растайтын өзге де тәсілмен тапсырылуға тиіс. Төменде санамаланған тәсілдердің бірімен жіберілген ұсыным мынадай жағдайларда:

1) алу туралы ұсынымға белгі қойған күннен бастап - қолма-қол;

2) тапсырыс хатпен пошта жөнелтімін алғаны туралы хабарлама берілген күннен бастап - пошта арқылы;

3) өтініште бақылау субъектісінің электрондық мекенжайы немесе оның ұялы байланысының абоненттік нөмірі көрсетілген жағдайда, жеткізу фактісі расталған күннен бастап - электрондық тәсілмен;

4) хабарламаның тіркелуін қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарымен тапсырылған болып есептеледі.

7. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай, профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыным ол тапсырылған (хабарлама) күнінен кейінгі күннен бастап бес жұмыс күні ішінде орындалуға тиіс.

8. Бақылау субъектісі ұсынымда көрсетілген бұзушылықтармен келіспеген жағдайда, ұсыным тапсырылған күннен кейінгі күннен бастап бес жұмыс күні ішінде уәкілетті органға және оның аумақтық бөлімшелеріне қарсылықты жіберуге құқылы.

9. Бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай, профилактикалық бақылау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынымды белгіленген мерзімде орындамау Қазақстан Республикасы Кәсіпкерлік кодексінің 144-бабы 3-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларына сәйкес жоспардан тыс тексеру тағайындауға әкеп соғады.

10. Бақылау субъектілеріне (объектілеріне) бармай, профилактикалық бақылау осы баптың 5-тармағында көзделген өтініштер мен ақпараттың келіп түсуіне қарай жүргізіледі.

6-3-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі тұтынушылардың шағымдары мен өтініштерін қабылдау және қарау процесін автоматтандыруға, оларды тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде жүйелендіруге және есепке алуға арналған ақпараттық жүйе болып табылады.

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті орган тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесінің және оның мобильдік нұсқасының жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің барлық деңгейінде қарау:

1) тауарларды (жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді) сатушылар (дайындаушылардың, орындаушылардың), ойын бастамашыларының (ұйымдастырушылардың);

2) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшелері болып табылатын заң консультанттарының және тұтынушылардың басқа да өкілдерінің;

3) тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің;

4) уәкілетті органның, мемлекеттік органдардың қарауы қамтамасыз етіледі.

Мемлекеттік органдар мен тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілері Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне тұтынушылардың қаралған өтініштерінің нәтижелері, сондай-ақ оларды қараудан бас тарту себептері туралы барлық ақпаратты енгізуді қамтамасыз етеді.

Тұтынушылардың өтініштерін Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы оларды ерікті түрде тіркеу көзінде сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) қарайды.

4. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы қаралатын тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы өтініштерге мыналар жатады:

1) тұтынушылардың тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушыларға (дайындаушыларға, орындаушыларға) олардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын жою, сондай-ақ осы бұзушылықтар арқылы келтірілген залалды (зиянды) өтеу туралы кінә қою талабы бар өтініштері;

2) Тұтынушылардың ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы бойынша ойын бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) кінә қою талабы бар өтініштері;

3) тұтынушылардың тұтынушылық дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне олардың бұзылған құқықтарын қорғау және қалпына келтіру, келтірілген залалды (зиянды) өтеу, моральдық зиянды өтеу туралы өтініштері;

4) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған ойындардың сатушыларына (дайындаушыларына, орындаушыларына), бастамашыларына (ұйымдастырушыларына) қатысты өз құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға тұтынушылардың өтініштері;

5) тұтынушылардың тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне және (немесе) тұтынушылар мүдделерінің өкілдеріне қатысты олардың тұтыну дауларын қарау және (немесе) тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі тиімсіз қызметті жүзеге асыруына байланысты олардың құзыреті шегінде шаралар қабылдау мақсатында уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға өтініштері;

б) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, қауымдастықтардың (одақтардың) уәкілетті органға және тиісті мемлекеттік органдарға, оның ішінде қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша олардың құзыреті шегінде қауіпсіздік пен сапа жөніндегі белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды шығарған және өткізген (жұмыстарды орындаған және қызметтер көрсеткен) тұлғаларға қатысты шаралар қабылдау мақсатында; тұтынушылардың өтініштері, шағымдары келіп түскен жағдайда тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын бағалау мақсатында; тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісін қарауға жәрдемдесу мақсатында жолдаған өтініштері.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша сотқа өтініш Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы жіберілмеуге тиіс.

5. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың талаптарын ескере отырып, тұтынушылардың өтініштері мен шағымдары келіп түскен сатушылар (дайындаушылар, орындаушылар) туралы мәліметтерді қоса алғанда, көрсетілген ақпараттың жалпыға қолжетімділігін қамтамасыз етуге тиіс.

6. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін қалыптастыру, жүргізу және пайдалану тәртібін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті орган белгілейді.";

8) 7-баптың 9) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"9) сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету) көзінде жасалған шартты алуға;"

9) 8-1-баптың 2-тармағы мынадай редакцияда жазылсын.

"2. Шарт жасасу көзінде тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптардың жарамсыздық жағдайлары:

1) тұтынушының өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне зиян келтірілген жағдайда сатушыны (орындаушыны, дайындаушыны) жауапкершіліктен босату немесе оны негізсіз шектеу;

2) сатушы (дайындаушы, орындаушы) шарттық міндеттемелерін толық немесе ішінара орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда тұтынушының құқықтарын болғызбау немесе шектеу;

3) сатушы (орындаушы, дайындаушы) қосымша алдырған өтеулі тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) бойынша тұтынушылардың міндеттерін белгілеу;

4) туристік қызмет көрсетуге арналған шарттарды және қайтарылмайтын тарифтер бойынша авиабилеттер сатып алу шарттарын қоспағанда, тұтынушы шарт бойынша



міндеттемелерін орындамаған жағдайда, оның мөлшерлес емес үлкен (тауар, көрсетілетін қызмет, жұмыс құнының отыз пайызынан астам) сомаларды төлеуі жөнінде талап белгілеу;

5) қолма-қол ақшамен төлеу көзінде оларды сату бағасынан асатын қолма-қол ақшасыз төлемдерді пайдалана отырып төлемдерді қабылдау көзінде тауарларға (жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге) баға белгілеу;

6) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шартты өзгерту және бұзу негіздері мен тәртібі туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамастан, шартты біржақты тәртіппен өзгерту және (немесе) бұзу құқығын беру;

7) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шартты бұзған жағдайда ұсынылмаған тауар (көрсетілмеген қызмет, жұмыс) үшін төленген ақшалай соманы қайтармау құқығын беру;

8) тұтынушыға шартты бұзу құқығын берместен, сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) бағаны көтеру мүмкіндігін беру;

9) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) тауардың шарт талаптарына сәйкестігін анықтау құқығын беру немесе оған шартты түсіндіру құқығын беру;

10) сатушының (орындаушының, дайындаушының) өкілдері алған міндеттемелер бойынша оның жауапкершілігін шектеу;

11) егер сатушы (орындаушы, дайындаушы) өз міндеттемелерін орындамаған болса, тұтынушының барлық міндеттемелерді орындау міндетін белгілеу;

12) міндеттемедегі адамдардың ауысуы туралы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларын сақтамастан, сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) шарт бойынша өз құқықтарын және міндеттерін үшінші тұлғаға беру құқығын беру.

Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын жағдайлардың жарамсыздығының өзге де жағдайлары Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында айқындалады.";

10) 12 және 21-баптар мынадай редакцияда жазылсын:

"12-бап. Тұтынушылардың тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) еркін таңдау құқығы

1. Тұтынушының азаматтық айналымнан алып қойылмаған немесе айналымы шектелмеген тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушының (дайындаушының, орындаушының) жұмыс режимін ескере отырып, өзіне ыңғайлы уақытты еркін таңдауға құқығы бар.

2. Бір тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алу үшін өзге тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алуды міндеттеуге тыйым салынады.

Тұтынушыға тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) еркін таңдау құқығын бұзу салдарынан келтірілген шығындарды сатушы (дайындаушы, орындаушы) толық көлемде өтейді.

Дайындаушының талаптарында көзделген тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) қоспағанда, тұтынушылардың кепілдік мерзімі ішінде қойылатын талаптарын қанағаттандыруды тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) кемшіліктерімен байланысты емес шарттармен байланыстыруға және кепілдік міндеттемені орындау шарты ретінде тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алдыртуға тыйым салынады.";

"21-бап. Моральдық зиянды өтеу құқығы

Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, сот және (немесе) тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін.

Моральдық зиянды өтеу шығындарды (залалды) өтеуге қарамастан жүзеге асырылады.

Моральдық зиянды өтеу мөлшерін кінәсіне, тұтынушыға келтірілген дене және адамгершілік азап сипатына қарай, моральдық зиян келтірілген нақты мән-жайларды және тұтынушының жеке ерекшеліктерін ескере отырып, сот айқындайды.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген оның құқықтары мен заңды мүдделерін бұзуы салдарынан тұтынушыға келтірілген моральдық зиянды өтеуді тараптардың келісімі болған көзде тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыра алады.";-

11) 22-бап алып тасталсын;

12) 24-баптың 10) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"10) тауарды сату (жұмысты орындау, қызметті көрсету) көзінде тауарды иелену (жұмысты орындау, қызмет көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету) көзінде жасалған шартты беруге;";

13) 27-баптың 1-тармағы мынадай редакцияда жазылсын:

"1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) белгіленген кепілдік мерзімі, сақтау мерзімі немесе жарамдылық мерзімі ішінде тауардың қауіпсіздігі және сапасы үшін жауап беруге міндетті.";

14) 30-баптың 6-тармағы мынадай редакцияда жазылсын:

"6. Тұтынушының тиісті сападағы тауарларды айырбастау, қайтару туралы талаптарын, сондай-ақ сапасы лайықсыз тауарды сатқан жағдайда тұтынушылардың құқықтарын орындау мерзімін өткізіп алғаны үшін тұтынушының талаптарын орындамауға жол берген сатушы (дайындаушы, орындаушы), егер Қазақстан

Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, тұтынушыға мерзімі өткен әрбір күн үшін тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) құнының бір пайызынан кем емес мөлшерінде тұрақсыздық айыбын төлейді.

Тұтынушының заңда немесе шартта көзделген тұрақсыздық айыбын (өсімпұл) төлеу туралы талаптарын сатушы (дайындаушы) кінә қою талабы қойылған көзден бастап талаптарды қанағаттандырған көзге дейінгі мерзімде ерікті түрде қанағаттандыруы тиіс.

Мұндай талаптарды қанағаттандырудан бас тартылған жағдайда, айыбын кінә қою талабы қойылған кезден бастап сотқа дейінгі реттеу субъектілеріне тұтыну дауы және (немесе) сотқа талап қою берілген көзге дейінгі мерзімде сотқа дейінгі және (немесе) сот тәртібімен өндіріп алынады.";

15) мынадай мазмұндағы 33-2-баппен толықтырылсын:

"33-2-бап. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) уәкілетті орган және сотқа дейінгі реттеу субъектілері туралы ақпаратты орналастыру жөніндегі міндеттері

1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) бақылау-кассалық машиналар орналасқан жерде өзінің, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның және тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыс деректері туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушының өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру үшін оларға жүгіну құқығы туралы ақпаратты қазақ және орыс тілдерінде орналастыруға міндетті.

Тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тізбесін сатушы (дайындаушы, орындаушы) дербес айқындайды.

Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшесі (қатысушысы) болып табылса, онда бұл туралы ақпарат міндетті түрде орналастырылуға тиіс.

2. Тауарды электрондық сауда және (немесе) жұмыстарды ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асыру және қызметтерді көрсету арқылы өткізу көзінде сатушының (орындаушының, дайындаушының), тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның және тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыс деректері туралы ақпарат, сондай-ақ тұтынушының оларға жүгіну құқығы туралы ақпарат ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы орналастырылады.

3. Сатушы осы тармақта көрсетілген мақсаттар үшін пайдаланатын интернет-ресурста тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның интернет-ресурсына тиісті байланыс деректері туралы хабарлай отырып, тікелей сілтеме орналастыруға жол береді.";

16) 41-бап мынадай редакцияда жазылсын:

"41-бап. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің, олардың қауымдастықтардың (одақтардың) құқықтары

1. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар):

1) уәкілетті органға және өзге де мемлекеттік органдарға Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізуге;

2) тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісін қарауға ықпал ету мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

3) тауардың тұтынушылық қасиеттерін, оған сұранысты зерделеуге, тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасы туралы қоғамдық пікірді анықтау үшін халыққа сауалнама жүргізуге;

4) өтініштер, шағымдар қабылдауды жүзеге асыруға;

5) тұтынушының өтініші, шағымы келіп түскен жағдайда тауардың (жұмыстың, көрсетілген қызметтің) сапасын бағалау мақсатында мемлекеттік органдарға жүгінуге;

6) Қазақстан Республикасының заңдарында айқындалған тәртіппен мемлекеттік органдарда, сондай-ақ өзге де қоғамдық бірлестіктерде тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

7) тұтынушылардың мүдделеріне, оның ішінде тұтынушылардың белгісіз тобының мүдделеріне орай сотқа талап қоюға;

8) тұтынушылардың проблемалары мен құқықтары жөніндегі ақпаратты зерттеуге және бұқаралық ақпарат құралдарында таратуға;

9) әлеуметтік бағдарламаларды, жобаларды, сондай-ақ мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстар негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша әлеуметтік міндеттерді шешуге бағытталған жекелеген іс-шараларды іске асыруға;

10) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) қауіпсіздігі жөніндегі міндетті талаптарды белгілейтін стандарттау жөніндегі құжаттар мен нормативтік техникалық құжаттарды әзірлеуге қатысуға;

11) сауда, тұрмыстық және өзге де қызмет көрсету түрлері саласында тұтынушылар құқықтарының сақталуы жөніндегі ақпаратты зерделеуге және тиісті мемлекеттік органдарға жіберуге;

12) тиісті мемлекеттік органдарға қауіпсіздік және сапа бойынша белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін тауарларды шығарған және өткізген (жұмыстарды орындаған, қызметтерді көрсеткен) тұлғаларға қатысты өз құзыреті шегінде шара қолдану мақсатында өтінішпен жүгінуге;

13) тұтынушылардың Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген құқықтары бұзылған жағдайда, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің мүшелері болып табылмайтын тұтынушылардың мүдделеріне орай талап қоюға;

14) тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін іске асыруға ықпал ететін өзге де ақпаратты таратуға құқылы. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері (олардың қауымдастықтары, одақтары)

жариялайтын тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) сапасын зерттеу нәтижелері жарнама болып табылмайды;

15) тиісті мемлекеттік органдарға және ұйымдарға тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау туралы ұсыныстарды енгізуге;

16) тиісті мемлекеттік органдармен бірлесе отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен тұтынушылардың құқықтарын қорғау, тауарлардың (жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің) сапасы мен қауіпсіздігі саласындағы ашық және жалпыға қолжетімді мемлекеттік ақпараттық ресурстарды қалыптастыруға қатысуға;

17) тұтынушыларға заңдық және консультациялық көмек көрсетуге;

18) тұтынушы мен сатушы (орындаушы, дайындаушы) арасындағы жанжалдарды шешу көзіндегі медиация процесінде өз мүшелері арқылы тұтынушылардың мүдделерін білдіруге;

19) "Қоғамдық кеңестер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен қоғамдық кеңестердің жұмысына қатысуға;

20) тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне сараптауға жіберуге.

2. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтардың алдын алу және бұл туралы халықты хабардар ету мақсатында тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері:

тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу орындарына бару;

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын ескере отырып, тұтынушылар үшін қолжетімді тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) өткізу орындарына барған кезде жасалатын іс-әрекеттердің фото-, аудио-, бейне фиксациялауын қолдану;

тұтынушылардың тұтыну сауаттылығын және өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мүмкіндіктері туралы хабардар болу деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды, оның ішінде тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізу орындарында өткізуге құқылы.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру үшін тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері кемінде үш адамнан тұратын комиссия құрады. Комиссияның құрамына тұтынушылардың өзге де қоғамдық бірлестіктерінің өкілдері кіруі мүмкін.

Қоғамдық бақылау негіздер бойынша және кезеңділікпен жүзеге асырылады:

тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне түсетін тұтынушылардың шағымдарының мониторингі және қорытындылау нәтижесі бойынша жылына кемінде бір рет;

алдыңғы қоғамдық бақылау нәтижелері бойынша ұсынымдардың іске асырылуын тексеру мақсатында бір рет;

нақ сол бір сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) қатысты тұтынушылардың бес және одан да көп шағымның түсуіне қарай.

Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру кезінде Комиссияның негіздемесі мен құрамы туралы ақпарат сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) жеткізіледі.

Жүргізілген қоғамдық бақылаудың нәтижелері Комиссияның ұсынымдарымен бірге тұтынушылардың қоғамдық бірлестігінің интернет-ресурсында, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесінде және (немесе) күнін, орнын және сатушының (дайындаушының, орындаушының) байланыс деректерін көрсете отырып, қоғамдық бақылау жүргізілген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады.

Бұзушылықтар анықталған кезде бұл туралы ақпарат тиісті мемлекеттік органдарға жіберіледі.

3. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, олардың қауымдастықтары (одақтары) уәкілетті органның сұрау салуы бойынша:

1) тұтынушылар шағымдарының саны мен мазмұны;

2) жарғылық мақсаттарда өткізілген іс-шаралар туралы ақпаратты ұсынады.";

17) 42-бап алып тасталсын;

18) мынадай мазмұндағы 6-1-тараумен толықтырылсын:

6-1-тарау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралар

42-1-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық жүйесі

1. Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғауды:

1) уәкілетті орган, мемлекеттік органдар, сот органдары;

2) тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілері;

3) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшелері болып табылатын заң консультанттары және тұтынушылардың басқа да өкілдері қамтамасыз етеді.

2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғауды қамтамасыз ететін мынадай дәйекті іс-шаралар кешенін қамтиды:

1) тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделері бұзылуының алдын алу жөніндегі профилактикалық шаралар (өз құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелерінде тұтынушыларға консультация беру, қоғамдық бақылау, сауаттандыру және олардың құқықтық сауаттылығын арттыру, тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді өткізу орындарында уәкілетті органның және тұтыну дауларын сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыстарын (мекенжайлары мен телефондарын) орналастыру);

2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген оның құқықтары мен заңды мүдделерін бұзған сатушының (

дайындаушының, орындаушының) тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру мәселесін реттеуі;

3) тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қорғау және қалпына келтіру, тұтыну дауларын сотқа дейін қарау тәртібімен келтірілген залалды (зиянды) өтеу;

4) тұтынушылардың құқықтарын бұзушыларды жауаптылыққа тарту;

5) тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қорғау және қалпына келтіру, келтірілген залалды (зиянды) сот тәртібімен өтеу.

42-2-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралар

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау алдын алу шараларын, дербес қорғау жөніндегі, дауды сотқа дейінгі тәртіппен реттеу жөніндегі шараларды, сот тәртібімен мемлекеттік бақылауды және құқықтарды қорғауды қолдану арқылы жүзеге асырылады.

Құқықтары және (немесе) заңды мүдделері бұзылған тұтынушы сатушыға немесе қызмет көрсетушіге, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға немесе сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ оның бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сотқа жүгінуге құқылы.

42-3-бап. Тұтынушылар мүдделерін білдіретін өкілдер

1. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау кезінде олардың мүдделерін білдіретін өкілдер:

1) тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері;

2) "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес заң консультанттары палатасының мүшелері болып табылатын тұлғалар;

3) адвокаттар;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де тұлғалар болуы мүмкін.

2. Тұтынушылар мүдделерін білдіретін өкілдер тұтынушының мүдделеріне зиян тигізбеу, оның бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру, келтірілген залалды (зиянды) өтеу үшін қажетті шараларды қолдана отырып, өздерінің кәсіби міндеттерін тиісінше орындауға міндетті.

3. Тұтынушылар мүдделерін білдіретін өкілдер тұтынушыға қаржылық шығындардың сипаты мен мөлшерін қоса алғанда, көрсетілетін қызметтердің ықтимал нәтижелері мен салдарын түсіндіруге міндетті.

Тұтынушылардың мүдделерін білдіру көрсетілетін қызметтерді қайтару мерзімдерін, сомасын және шарттарын, сондай-ақ тұтынушы атынан өкілдік жасайтын іс-әрекеттер тізбесін міндетті түрде көрсете отырып, жазбаша нысанда ресімделеді.

Мүдделерді білдіру бойынша қызметін көрсету шараларын таңдау тұтынушының мүдделеріне қарай алынуға тиіс.

4. Тұтынушы мүдделерін білдіретін өкілдер кәсіби міндеттерін орындау кезінде мүдделер қақтығысын болдырмау бойынша шаралар қолдануға міндетті.

5. Тұтынушы мүдделерін білдіретін өкілдерге мүдделер қақтығысы болған жағдайда өкілдік қызметтер көрсетуге тыйым салынады.

Тұтынушы мүдделерін білдіретін өкілдер егер:

1) тұтынушыда және өкілде, оның жақын туыстарында мүдделер қақтығысы болса, сондай-ақ мүдделер қақтығысын құрайтын басқа да жағдайлар болса;

2) Қазақстан Республикасының процестік заңнамасында көзделген негіздер болған жағдайда өкілдік қызмет көрсетуден бас тартуға міндетті.

6. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтары (одақтар) тұтынушылар мүддесі үшін сотта қарауға жіберетін талап-арыздарға мемлекеттік баж салынбайды.

7. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері мен заң консультанттарының палаталары тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тұтынушыларға олардың бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру мәселелері бойынша халыққа консультациялық көмек көрсету және өкілдік қызмет көрсету жөніндегі мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде тұтынушыларға консультация беруді жүзеге асырады.

8. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша консультациялық көмек және өкілдік қызмет:

1) "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес өмірлік қиын жағдайда жүрген адамдарға;

2) атаулы әлеуметтік көмек алуға құқығы бар адамдарға;

3) Ұлы Отан соғысына қатысушыларға және оларға теңестірілген адамдарға;

4) екінші топтағы мүгедектерге;

5) қарттар мен мүгедектерге арналған жалпы үлгідегі медициналық-әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) тұратын қарттар мен мүгедектерге;

б) қиын әлеуметтік және қаржылық жағдайдағы өзге де адамдарға көрсетіледі.

42-4-бап. Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға жүгінуі

1. Құқықтары және (немесе) заңды мүдделері бұзылған тұтынушы тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушыға (дайындаушыға орындаушыға) құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын жою және осы бұзушылықтан келтірілген залалды (зиянды) тұтынушыға ерікті түрде өтеу туралы талап қоюмен жүгінуге құқылы.

Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өтініші оның жеке өзіне не оның өкіліне қайтарылуға тиісті өтініштің көшірмесіне қол қойғызып тапсырылады.

Тұтынушының заңды тұлғаның атына жолданған өтініші оның өкіліне немесе басқару функцияларын орындайтын тиісті адамға, күзет қызметінің қызметкеріне не басқа қызметкерге тапсырылады, олар тұтынушының алғаны туралы өтініштің көшірмесіне өзінің лауазымын, тегін және аты-жөнін көрсете отырып қол қояды.

Тұтынушының өтініші пошта немесе электрондық байланыс құралдарын қолдану арқылы да жіберілуі мүмкін.



2. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының өтінішін қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда тұтынушының өтінішін алған күннен бастап он күн ішінде дәлелді құжатпен негізделген жазбаша жауап қайтаруға міндетті. Осы құжаттардың көшірмелері сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушыға берген жауабына қоса берілуге тиіс.

Сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушыға жауабы осы баптың 1-тармағында айтылған тәсілдермен беріледі.

Егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы мерзімнің соңғы күнінің жиырма төрт сағатына дейін поштаға тапсырылса немесе басқа байланыс құралдары бойынша берілсе, онда осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілген мерзім өтіп кеткен болып есептелмейді.

3. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік он күн ішінде талапқа жауап қайтармаса немесе бұзушылықтарды жоюдан және келтірілген залалды (зиянды) ерікті түрде өтеуден бас тартса, тұтынушы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын уәкілетті органға, мемлекеттік органдарға немесе тұтыну дауын сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа жүгінуге құқылы.

4. Осы баптың ережелері, тұтынушының атынан сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) 42-3-бапта көрсетілген оның мүдделерінің өкілдері жүгінген жағдайларда да қолданылады.

42-5-бап. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік органдарға жүгіну

1. Тұтынушылар тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жазбаша өтініш беру арқылы не Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы өтінішпен не шағыммен жүгінуге құқылы.

Жазбаша өтінішпен жүгінген кезде мемлекеттік органдар немесе уәкілетті орган өтінішті Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне енгізуді және оны құзыретіне сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын тиісті мемлекеттік органға жіберуді қамтамасыз етеді.

2. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше мерзім белгіленбесе, тұтынушы ерікті түрде сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) олардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзуды жою, залалды (зиянды) өтеу туралы өтініш жасаған кезден бастап екі айдан кешіктірмей, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуге құқылы.

3. Тұтынушының өтінішіне мыналар:

1) сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушының өтінішіне жауап көшірмесі, ал егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) осы Заңда белгіленген мерзім ішінде жауабы алынбаған жағдайда - тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) өтінішінің көшірмесі (бар болған жағдайда);

2) өтініште баяндалған мән-жайларды растайтын өзге де құжаттар (бар болған жағдайда) қоса беріледі.

4. Тұтынушының өтінішінде:

1) тұтынушының деректері (Т.А.Ә., мекенжайы);

2) тұтынушының талаптары қойылған сатушының (дайындаушының, орындаушының) деректері (атауы, мекенжайы);

3) тұтынушының талабы және даудың мән-жайлары көрсетілуге тиіс.

Өтініште телефон нөмірлері, факс нөмірлері, электрондық пошта мекенжайлары және оны дұрыс және уақтылы қарау үшін қажетті өзге де мәліметтер көрсетілуі мүмкін.

5. Өтініш Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы берілген жағдайда өтінішке қажетті құжаттардың сканерленген көшірмелері қоса беріледі.

Қажет болған жағдайда, тұтынушының өтінішін қарайтын мемлекеттік орган ұсынылған құжаттардың көшірмелерінің түпнұсқаларын және өзге де құжаттарды сұратуға құқылы.

42-6-бап. Дауды қараудан бас тарту

1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік орган тұтынушыға оның өтінішін қараудан:

1) сол тараптар арасындағы дау дәл сол мән бойынша және дәл сол негізде сот қарауында болған;

2) соттың заңды күшіне енген шешімі болғанда не сотқа дейінгі реттеу субъектісінің сол тараптар арасында, сол мән бойынша және сол негізде дауға қатысты шешімі күшіне енген жағдайларда бас тартады.

Бас тартудың өзге де негіздері Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленуі мүмкін.

2. Тұтынушының өтінішін қараудан бас тарту туралы шешім, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзге мерзім көзделмесе, тұтынушының өтінішін алған сәттен бастап бес жұмыс күнінен кешіктірілмей қабылдануға тиіс.

3. Өтінішті қараудан бас тарту туралы шешім дәлелді болуға тиіс.

42-7-бап. Тұтынушының өтінішін қарау

1. Тұтынушының өтінішін қарауға қабылдау туралы шешімді мемлекеттік орган тұтынушының өтінішін алған сәттен бастап бес жұмыс күні ішінде қабылдайды.

2. Тұтынушының өтінішін қарау кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдар:

1) тұтынушыдан қосымша құжаттар мен ақпаратты сұратуға;

2) өтінішті қарау үшін қажетті түсіндірмелер мен дәлелдемелерді тұтынушының талабы қойылған сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) сұратуға;

3) мемлекеттік органдар мен мекемелерден, басқа да заңды тұлғалардан өтініштерді қарау үшін қажетті ақпаратты сұратуға және алуға құқылы.

3. Тұтынушының өтінішін қарау туралы шешім қабылданған сәттен бастап үш жұмыс күні ішінде іс-әрекетіне қатысты тұтынушының өтініші берілген сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) тұтынушының өтінішін алғаны туралы хабарлама, осы өтініштің және оның қосымшаларының көшірмесі жіберіліп, хабарламаны алған күннен бастап он күннен кешіктірмей егжей-тегжейлі түсіндірмелерді және оларды негіздейтін құжаттарды ұсыну талап етіледі.

Хабарлама электрондық пошта мекенжайы немесе ұялы байланыстың абоненттік нөмірі бойынша, сондай-ақ хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілуі мүмкін.

Электрондық поштаның мекенжайы немесе ұялы байланыстың абоненттік нөмірі немесе хабарламаны немесе шақыруды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдары туралы мәліметтер болмаған жағдайда, хабарлама телефонограммамен немесе гибридік жөнелту арқылы соңғы белгілі тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша не оны тапсыру туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен жіберіледі.

4. Ұсынылған құжаттарды қарау қорытындылары бойынша және тұтынушының құқықтарын бұзу анықталған кезде:

1) сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) бұзушылықтарды жою туралы нұсқама шығарылады;

2) сатушыны (орындаушыны, дайындаушыны) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа тарту туралы шешім қабылданады.

Тиісті мемлекеттік органның нұсқамасын немесе ұсынымын орындамау Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

Қазақстан Республикасының заңдарында мемлекеттік органдардың тұтынушылардың өтініштерін қараудың өзге де тәртібі мен мерзімдері

42-8-бап. Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу

1. Тұтынушы сатушыға (орындаушыға, дайындаушыға) дауды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің - төрелікке, медиацияға не байланыс деректері тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізу орындарында орналастырылмаған, сатушы (орындаушы, дайындаушы) мүшесі болып табылатын өзін-өзі реттейтін ұйымның қарауына беруге құқылы. Осы Заңның 33-2-бабына сәйкес сатушы (орындаушы, дайындаушы) туралы ақпарат орналастырылған.

Бұл ретте сатушы (орындаушы, дайындаушы) тұтынушымен келісуге және тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарауға қатысуға құқылы.

Тұтыну дауын сотқа дейінгі реттеу субъектісінің қарауына беру туралы келісім жазбаша нысанда ресімделеді.

2. Тұтынушы тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарау туралы өтінішті тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне жүгіну арқылы немесе тараптардың тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісінің қарауына беру туралы жазбаша келісімі болған кезде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы беруі мүмкін.

Тұтыну дауын сотқа дейінгі реттеу субъектісі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органға тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары туралы тоқсан сайынғы ақпаратты ұсынады.

3. Тұтыну дауын қарау осы Заңда белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, төрелік, медиация, өзін-өзі реттеу туралы заңнамаға сәйкес жүзеге асырылады."

6. "Медиация туралы" 2011 жылғы 28 қаңтардағы Қазақстан Республикасының Заңына (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2011 ж., № 2, 27-құжат; 2012 ж., № 6, 44-құжат):

1) 11-баптың 1-тармағының 4) тармақшасы мынадай редакцияда жазылсын:

"4) медиация жүргізуге жеке өзі немесе өкілеттіктері заңда белгіленген тәртіппен ресімделген сенімхатқа негізделген өкілдері немесе тұтынушылар мүдделерінің өкілдері арқылы қатысуға;"

2) 14-бапта:

6-тармақ мынадай мазмұндағы екінші бөлікпен толықтырылсын:

"Тұтынушыны тұтыну дауларын сотқа дейін реттеудің қолданыстағы субъектілерінің болуы туралы хабардар ету мақсатында кәсіби медиаторлар ұйымы тізілімнің жаңаруына қарай медиаторлар және олардың байланыстары туралы ақпаратты Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне жібереді."

7. "Өзін-өзі реттеу туралы" 2015 жылғы 12 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңында (Қазақстан Республикасы Парламентінің Жаршысы, 2015 ж., № 21-1,127-құжат):

1) 7-бап мынадай мазмұндағы 4-1) тармақшамен толықтырылсын:

"4-1) өзін-өзі реттейтін ұйымдарға қатысты тұтыну дауларын қарау жөніндегі тиімсіз қызметті жүзеге асыратын тұтынушылардың дауларын қарайды;"

2) 9-бапта:

5-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"5. Өзін-өзі реттейтін ұйымдардың тізілімінен алып тастау:

1) өзін-өзі реттейтін ұйым мүшелерінің (қатысушыларының) жалпы жиналысының өзін-өзі реттейтін ұйымдар тізілімінен ерікті түрде алып тастау, өзін-өзі реттейтін ұйымды тарату немесе өзін-өзі реттейтін ұйымды бірігу, қосу, бөлу немесе бөліп шығару нысанында жүргізілген қайта ұйымдастыру туралы шешімдері;

2) міндетті мүшелікке (қатысуға) негізделген, бір өзін-өзі реттейтін ұйым әрекет ететін саладағы өзін-өзі реттеуді қайта қарайтын не оның күшін жоятын Қазақстан Республикасының заңын қабылдау;

3) осы баптың 4-тармағының үшінші бөлігінде көзделген құжаттардың екі ай мерзімде ұсынылмауы;

4) өзін-өзі реттейтін ұйымның қызметін тоқтату және оны өзін-өзі реттейтін ұйымдардың тізілімінен шығару туралы заңды күшіне енген сот шешімінің негізінде жүзеге асырылады.

Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, өзін-өзі реттейтін ұйымды өзге негіздер бойынша өзін-өзі реттейтін ұйымдардың тізілімінен алып тастауға жол берілмейді.";

мынадай мазмұндағы 6-тармақпен толықтырылсын:

"6. Реттеуші мемлекеттік органның өзін-өзі реттейтін ұйымды тізілімнен шығару туралы шешіміне сотқа шағым жасалуы мүмкін.

Реттеуші мемлекеттік органның өзін-өзі реттейтін ұйымды тізілімнен шығару туралы шешіміне шағымдану осы шешімнің орындалуын тоқтатпайды.";

3) 17-баптың 1-тармағы мынадай мазмұндағы 2-1) тармақшамен толықтырылсын:

"2-1) өзін-өзі реттейтін ұйым мүшелері (қатысушылары), тұтынушылар және өзге де тұлғалар арасында, оның ішінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында туындайтын дауларды қарау жөніндегі орган";

4) 19-баптың 1-тармағы мынадай мазмұндағы 9) және 10) тармақшалармен толықтырылсын:

"9) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның назарына тұтынушылардың келіп түскен шағымдары туралы ақпаратты және оларды қарау нәтижелерін жеткізу;

10) тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органға және Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесіне өз мүшелері туралы өзекті ақпарат беру.".

2-бап. Осы заң 2021 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілетін 1-баптың 5-тармағының 8) тармақшасының жиырма жетінші - қырық алтыншы абзацтарын, 19) тармақшасының елу екінші және елу үшінші қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының  
Президенті*