



О проекте Закона Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей"

Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2019 года № 1018

Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

внести на рассмотрение Мажилиса Парламента Республики Казахстан проект Закона Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей".

*Премьер-Министр
Республики Казахстан*

А. Мамин

Проект

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав потребителей

Статья 1. Внести изменения и дополнения в следующие законодательные акты Республики Казахстан:

1. В Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть) от 27 декабря 1994 года (Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1994 г., № 23-24 (приложение); 1995 г., № 15-16, ст. 109; № 20, ст.121; Ведомости Парламента Республики Казахстан, 1996 г., № 2, ст. 187; № 14, ст.274; № 19, ст.370; 1997 г., № 1-2, ст.8; № 5, ст.55; № 12, ст. 183, 184; № 13-14, ст. 195, 205; 1998 г., № 2-3, ст.23; № 5-6, ст. 50; № 11-12, ст.178; № 17-18, ст.224, 225; № 23, ст.429; 1999 г., № 20, ст.727, 731; № 23, ст.916; 2000 г., № 18, ст.336; № 22, ст.408; 2001 г., № 1, ст.7; № 8, ст.52; № 17-18, ст. 240; № 24, ст.338; 2002 г., № 2, ст. 17; № 10, ст. 102; 2003 г., № 1-2, ст.3; № 11, ст.56, 57, 66; № 15, ст.139; № 19-20, ст.146; 2004 г., № 6, ст.42; № 10, ст.56; № 16, ст.91; № 23, ст.142; 2005 г., № 10, ст.31; № 14, ст.58; № 23, ст.104; 2006 г., № 1, ст.4; № 3, ст.22; № 4, ст.24; № 8, ст.45; № 10, ст.52; № 11, ст.55; № 13, ст.85; 2007 г., № 2, ст.18; № 3, ст.20, 21; № 4, ст.28; № 16, ст.131; № 18, ст. 143; № 20, ст.153; 2008 г., № 12, ст.52; № 13-14, ст.58; № 21, ст.97; № 23, ст.114, 115; 2009 г., № 2-3, ст.7, 16, 18; № 8, ст.44; № 17, ст.81; № 19, ст.88; № 24, ст. 125, 134; 2010 г., № 1-2, ст.2; № 7, ст.28; № 15, ст.71; № 17-18, ст. 112; 2011 г., № 2, ст.21, 28; № 3, ст.32; № 4, ст.37; № 5, ст.43; № 6, ст.50; № 16, ст.129; № 24, ст.196; 2012 г., № 1, ст.5; № 2, ст.13, 15; № 6, ст.43; № 8, ст.64; № 10, ст.77; № 11, ст.80; № 20, ст.121; № 21-22, ст.124; № 23-24, ст.125; 2013 г.; № 7, ст.36; № 10-11, ст.56; № 14, ст.72; № 15, ст.76; 2014 г., № 4-5, ст.24; № 10, ст.52; № 11, ст.61, 63; № 14, ст.84;

№ 21, ст.122; № 23, ст.143; 2015 г., № 7, ст.34; № 8, ст.42, 45; № 13, ст.68; № 15, ст.78; № 16, ст.79; № 20-I, ст. 110; № 20-IV, ст. 113; № 20-VII, ст. 115; № 21-I, ст. 128; № 22-I, ст. 140 143; № 22-V, ст.156; № 22-VI, ст.159; 2016 г., № 7-II, ст.55; № 8-II, ст.70; № 12 ст.87; 2017 г., № 4, ст.7; № 15, ст.55; № 22-III, ст.109; 2018 г. № 1, ст.4; № 10, ст.32; № 13, ст.41; № 14, ст.44; № 15, ст.50; 2019 г., № 2, ст.6 № 7, ст.37):

пункт 1 статьи 9 дополнить частью третьей следующего содержания:

"Защита гражданских прав путем компенсации морального вреда причиненного потребителю вследствие нарушения его прав и законны) интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться субъектами досудебного урегулирования потребительских споров."

2. В Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2014 г.,№ 18-I, 18-II, ст .92; № 21, ст.122; № 23, ст.143; № 24, ст.145, 146; 2015 г., № 1, ст.2; № 2, ст.6; № 7, ст .33; № 8, ст.44, 45; № 9, ст.46; № 10, ст.50; № 11, ст.52; № 14, ст.71; № 15, ст.78; № 16, ст.79; № 19-I, ст.101; № 19-II, ст. 102, 103, 105; № 20-IV, ст. 113; № 20-VII, ст.115; № 21 -I, ст.124, 125; №21-II, ст.130;№ 21-III, ст.137; № 22-I, ст.140, 141, 143; № 22-II, ст.144, 145, 148; № 22-III, ст. 149; № 22-V, ст. 152, 156, 158; № 22-VI, ст. 159; № 22-VII, ст. 161 ; № 23-I, ст.166, 169; № 23-II, ст.172; 2016 г., № 1, ст.4; № 2, ст.9; № 6, ст.45; № 7-I, ст .49, 50; № 7-II, ст.53, 57; № 8-I, ст.62, 65; № 8-II, ст.66, 67, 68, 70, 72; № 12, ст.87; № 22, ст. 116; № 23, ст.118; № 24, ст.124, 126, 131; 2017 г., № 1-2, ст.3; № 9, ст.17, 18, 21, 22; № 12, ст.34; № 14, ст.49, 50, 54; № 15, ст.55; № 16, ст.56; № 22-III, ст.109; № 23-III, ст .111; № 23-V, ст.113; № 24, ст.114, 115; 2018 г., № 1, ст.4; № 7-8, ст.22; № 9, ст.27; № 10 , ст.32; № 11, ст.36, 37; № 12, ст.39; № 13, ст.41; № 14, ст.44; № 15, ст.46, 49, 50; № 16, ст.53; № 19, ст.62; № 22, ст.82; № 23, ст.91; № 24, ст.93, 94; 2019 г., № 1, ст.2, 4; № 2, ст .6; Закон Республики Казахстан от 18 марта 2019 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам оборонной и аэрокосмической промышленности, информационной безопасности в сфере информатизации", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 19 марта 2019 г.; Закон Республики Казахстан от 1 апреля 2019 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам, связанным с деятельностью организаций, осуществляющих функции по защите прав ребенка", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 3 апреля 2019 г.; Закон Республики Казахстан от 2 апреля 2019 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам развития бизнес-среды и регулирования торговой деятельности", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 3 апреля 2019 г.):

1) в оглавлении:

статью 190 изложить в следующей редакции:

"190. Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей";

дополнить заголовками статей 204-1, 204-2 и 465-1 следующего содержания:

"Статья 204-1. Нарушение законодательства Республики Казахстан по приему и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении

Статья 204-2. Нарушение законодательства Республики Казахстан по организации деятельности торговых рынков";

"Статья 465-1. Нарушение саморегулируемой организацией требований, установленных законодательством Республики Казахстан о саморегулировании";

главу 36 дополнить заголовком статьи 735-1 следующего содержания:

"Статья 735-1. Регулирующий государственный орган в сфере саморегулирования";

2) часть первую статьи 64 изложить в следующей редакции:

"1. Дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 73, 73-1, 73-2, 79 (частью первой), 146, 185, 186, 190 (части пятая и шестая), 220, 229 (частью второй) настоящего Кодекса, возбуждаются не иначе как по заявлению потерпевшего и подлежат прекращению за примирением его с лицом, совершившим административное правонарушение.";

3) статью 190 изложить в следующей редакции:

"Статья 190. Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуг) или иной обман потребителей индивидуальными предпринимателями или организациями, осуществляющими торговую деятельность и оказание услуг, -

влекут штраф на физических лиц в размере десяти, на субъектов малого предпринимательства - в размере двадцати, на субъектов среднего предпринимательства - в размере тридцати, на субъектов крупного предпринимательства - в размере пятидесяти месячных расчетных показателей.

2. Действия, предусмотренные частью первой настоящей статьи, совершенные повторно в течение года после наложения административного взыскания, -

влекут штраф на физических лиц в размере тридцати, на субъектов малого предпринимательства - в размере пятидесяти, на субъектов среднего предпринимательства - в размере семидесяти пяти, на субъектов крупного предпринимательства - в размере ста месячных расчетных показателей, с лишением лицензии и приостановлением или запрещением деятельности на срок до трех лет.

3. Действия, предусмотренные частью первой настоящей статьи, повлекшие причинение значительного ущерба, -

влекут штраф на физических лиц в размере тридцати, на субъектов малого предпринимательства - в размере пятидесяти, на субъектов среднего

предпринимательства - в размере семидесяти пяти, на субъектов крупного предпринимательства - в размере ста месячных расчетных показателей с лишением лицензии либо приостановлением или запрещением деятельности на срок до трех лет.

4. Действия, предусмотренные частью первой настоящей статьи, повлекшие причинение крупного ущерба, -

влекут штраф на физических лиц в размере пятидесяти, на субъектов малого предпринимательства - в размере семидесяти пяти, на субъектов среднего предпринимательства - в размере ста, на субъектов крупного предпринимательства - в размере двухсот месячных расчетных показателей с лишением лицензии либо приостановлением или запрещением деятельности на срок до трех лет.

5. Неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) обязанностей по:

1) размещению информации на казахском и русском языках о контактных данных продавца (исполнителя, изготовителя), уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информации о праве потребителя обратиться к ним за восстановлением своих нарушенных прав и законных интересов;

2) обеспечению обмена или возврата товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) представлению письменного ответа на претензию потребителя в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей,

-

влечет предупреждение.

6. Действие, предусмотренное частью пятой настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, -

влечет штраф на физических лиц в размере десяти, на субъектов малого предпринимательства - в размере двадцати, на субъектов среднего предпринимательства - в размере тридцати, на субъектов крупного предпринимательства - в размере пятидесяти месячных расчетных показателей.

Примечание. Применительно к данной статье значительным размером ущерба признается сумма, превышающая один месячный расчетный показатель, крупным размером ущерба - сумма не менее трех месячных расчетных показателей";

4) дополнить статьями 204-1, 204-2 и 465-1 следующего содержания:

"Статья 204-1. Нарушение законодательства Республики Казахстан по приему и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении

1. Нарушение законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности при приеме и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении, если это действие не содержит признаков уголовно наказуемого деяния, совершенные в виде:

1) осуществления внутренней торговли непродовольственными товарами, бывшими в употреблении, в нестационарных торговых объектах, за исключением нестационарных торговых объектов, места и (или) маршруты которых утверждены местными исполнительными органами;

2) приема субъектом внутренней торговли непродовольственных товаров, бывших в употреблении, с переходом права собственности без указания необходимой информации по товару согласно законодательству о регулировании торговой деятельности;

3) отсутствия учета непродовольственных товаров, бывших в употреблении, субъектом внутренней торговли -

влечет предупреждение.

2. Деяние, предусмотренное частью первой настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, -

влечет штраф на субъектов малого предпринимательства - в размере десяти, на субъектов среднего предпринимательства - в размере двадцати, на субъектов крупного предпринимательства — в размере пятидесяти месячных расчетных показателей.

Статья 204-2. Нарушение законодательства Республики Казахстан по организации деятельности торговых рынков

1. Отсутствие утвержденного регламента рынка, а равно отсутствие в нем:

1) режима работы и порядка доступа на рынок субъектов торговой деятельности, покупателей и работников администрации рынка;

2) перечня дополнительных услуг, предоставляемых рынком (если имеется);

3) порядка предоставления субъектам внутренней торговли торговых мест, их характеристики, условий аренды, -

влечет предупреждение.

2. Действие, предусмотренное частью первой настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, -

влечет штраф на субъектов малого предпринимательства - в размере двадцати, на субъектов среднего предпринимательства - в размере тридцати, на субъектов крупного предпринимательства - в размере пятидесяти месячных расчетных показателей.";

"Статья 465-1. Нарушение саморегулируемой организацией требований, установленных законодательством Республики Казахстан о саморегулировании

1. Нарушение саморегулируемой организацией требований, установленных законодательством Республики Казахстан о саморегулировании, совершенное в виде:

1) отсутствия способов обеспечения имущественной ответственности, равно как смешивание средств компенсационного фонда с иными средствами саморегулируемой организации;

2) отсутствия органа по рассмотрению споров, возникающих между членами (участниками) саморегулируемой организации, потребителями и иными лицами, в том числе в сфере защиты прав потребителей -

влечет предупреждение.

2. Действие (бездействие), предусмотренное частью первой настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания,

-
влечет штраф в размере ста месячных расчетных показателей.";

5) часть первую статьи 685 изложить в следующей редакции:

"1. Органы внутренних дел рассматривают дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 146, 147, 156, 190 (частью первой), 192, 196, 197, 198, 204, 204-1, 230 (частью второй) (в части правонарушений, совершенных владельцами транспортных средств и перевозчиками на автомобильном транспорте и городском рельсовом транспорте), 334, 359, 364, 382 (частью первой), 383 (частями первой и второй), 386, 395 (частью первой), 396 (частью первой), 408, 420, 421, 423 (частью первой), 432, 433 (частью первой), 434-1, 437, 438 (частями первой и второй), 440 (частями первой, второй и третьей), 441, 442 (частями первой и второй), 443 (частью первой), 444 (частью второй), 447, 449 (частью первой), 458, 464 (частью первой), 469 (частью первой), 470 (частями первой и 1-1), 484, 485, 485-1, 486, 487, 489 (частями первой, девятой, десятой и одиннадцатой), 492, 493, 494, 495 (частью первой), 496 (частью первой), 505, 510 (частями первой, второй, третьей и пятой), 512 (частью первой), 513 (частью первой), 514 (частью первой), 515, 517 (частями первой и третьей), 518, 519 (частями первой, третьей, пятой и шестой), 559 (частями первой, второй, четвертой и пятой), 560, 562, 564 (частью четвертой), 566, 571 (частями второй и третьей), 572 (частью второй), 573, 590 (частями первой, второй третьей, пятой, шестой, седьмой, восьмой, девятой и десятой), 591, 592, 593, 594, 595, 596 (частями первой, второй и четвертой), 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603 (частью третьей), 604 (частью первой), 605 (частями первой и третьей), 606 (частью первой), 607 (частью первой), 611 (частью первой), 612, 613 (частями первой, двенадцатой и тринадцатой), 614, 615 (частями первой, второй и третьей), 617, 619, 619-1, 620, 621 (частями первой, второй, четвертой), 622, 625 (за исключением нарушений на автомобильном транспорте), 626, 630, 631, 632, 635 (частями первой и второй) настоящего Кодекса.";

6) часть первую статьи 715-1 изложить в следующей редакции:

"1. Уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей рассматривает дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 190 (частями пятой и шестой), 193 (частью первой) настоящего Кодекса.";

7) статью 729 изложить в следующей редакции:

"Статья 729. Местные исполнительные органы

1. Местный исполнительный орган области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения рассматривает дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 75 (частями третьей и четвертой), 144 (за исключением электрической энергии, предусмотренной частью первой), 172 (частями первой, третьей, четвертой и пятой (в части котельных всех мощностей, тепловых сетей и тепловой энергии), 193 (частями четвертой и пятой), 199 (частями первой, третьей и четвертой), 202, 204, 204-2, 250 (в части регулирования деятельности хлебоприемных предприятий), 300 (в части котельных всех мощностей, тепловых сетей и потребителей тепловой энергии), 301 (в части котельных всех мощностей и тепловых сетей), 301-2 (в части котельных всех мощностей и тепловых сетей), 303 (в части котельных всех мощностей и тепловой энергии), 304, 305 (в части охранных зон тепловых сетей), 306 (частями первой и второй), 320 (частями пятой, шестой и седьмой), 338, 401 (частями третьей, четвертой, 4-1, пятой, седьмой, десятой и одиннадцатой), 402 (частями первой, второй и третьей), 404 (частями первой, второй, третьей, четвертой, пятой, шестой, седьмой и восьмой), 405, 406 (за исключением подпункта 2) (в части правонарушений, совершенных в организациях по производству ветеринарных препаратов и кормовых добавок), подпунктов 3) и 5) части первой, частями седьмой и восьмой), 408-1, 409 (частями восьмой, девятой, десятой и одиннадцатой), 418 (частью 1-1), 455 (частью первой, подпунктами 1), 2), 4), 6), 7), 8) и 9) части второй, частями третьей и пятой), 464 (частью первой), 488-1, 491 настоящего Кодекса.

2. Рассматривать дела об административных правонарушениях и налагать административные взыскания вправе аким области, города республиканского значения и столицы, района (города республиканского, областного значения и столицы) и его заместители.

3. Акимы городов районного значения, поселков, сел, сельских округов вправе рассматривать дела об административных правонарушениях и налагать административные взыскания за административные правонарушения, предусмотренные статьями 136 (в части правонарушений, совершенных физическими лицами (за исключением субъектов частного предпринимательства) на территории населенного пункта), 144 (частями первой (в части теплоиспользующих установок потребителей) и второй), 146, 147,- 172 (частями первой, третьей и четвертой) (в части эксплуатации тепломеханического оборудования котельных всех мощностей и тепловых сетей (магистральных, внутриквартальных), 204, 204-2, 301 (в части котельных всех мощностей и тепловых сетей (магистральных, внутриквартальных), 303 (в части котельных всех мощностей), 304, 305 (в части охранных зон тепловых сетей (магистральных, внутриквартальных), 320 (частями четвертой, пятой и шестой), 339 (в части правонарушений, совершенных физическими лицами (за исключением субъектов частного предпринимательства) на территории населенного пункта), 386, 408, 409 (

частями восьмой, девятой, десятой и одиннадцатой), 418 (частью 1-1), 491, 505 настоящего Кодекса, совершенные на территории городов районного значения, поселков, сел, сельских округов";

8) главу 36 дополнить статьей 735-1 следующего содержания:

"Статья 735-1. Регулирующий государственный орган в сфере саморегулирования

1. Регулирующий государственный орган в сфере саморегулирования рассматривает дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 465-1 настоящего Кодекса.

2. Рассматривать дела об административных правонарушениях и налагать административные взыскания вправе:

1) руководитель регулирующего государственного органа в сфере саморегулирования и его заместители;

2) руководители территориальных органов регулирующего государственного органа в сфере саморегулирования и его заместители.";

9) подпункт 64) части первой статьи 804 изложить в следующей редакции:

"64) уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов (статьи 190 (части пятая и шестая), 193 (часть третья), 462);".

3. В Предпринимательский кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2015 г., № 20-II, 20-III, ст.112; 2016 г., № 1, ст.4; № 6, ст.45; № 7-II, ст.55; № 8-I, ст.62, 65; № 8-II, ст.72; № 12, ст.87; № 23, ст .118; № 24, ст.124, 126; 2017 г., № 9, ст.21; № 14, ст.50, 51; № 22-III, ст.109; № 23-III, ст .111; № 23-V, ст.113; № 24, ст.115; 2018 г., № 10, ст.32; № 11, ст.37; № 14, ст.44; № 15, ст.46, 49, 50; № 19, ст.62; № 22, ст.82, 83; № 24, ст.94; 2019 г., № 2, ст.6; Закон Республики Казахстан от 18 марта 2019 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам оборонной и аэрокосмической промышленности, информационной безопасности в сфере информатизации", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 19 марта 2019 г.):

статью 138 дополнить подпунктом 92-1) следующего содержания:

"92-1) за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;".

4. В Закон Республики Казахстан от 12 апреля 2004 года "О регулировании торговой деятельности" (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2004 г., № 6, ст .44; 2006 г., № 1, ст.5; № 3, ст.22; № 23, ст.141; 2009 г., № 17, ст.80; № 18, ст.84; № 24, ст.129; 2010 г., № 15, ст.71; 2011 г., № 2, ст.26; № 11, ст.102; 2012 г., № 2, ст.11, 14; № 15, ст.97; 2013 г., № 14, ст.75; № 15, ст.81; № 21-22, ст.114; 2014 г., № 1, ст.4; № 10, ст .52; № 19-I, 19-II, ст.96; № 23, ст.143; 2015 г., № 11, ст.52; № 19-I, ст.101; № 20-IV, ст .113; 2016 г., № 8-II, ст.70; № 12, ст.87; 2017 г., № 12, ст.34; № 22-III, ст.109; № 23-III, ст.111; 2018 г., № 10, ст.32; № 19, ст.62; 2019 г., № 1, ст.4):

1) подпункт 8) пункта 1 статьи 31 изложить в следующей редакции:

"8) изъять из обращения товар, не отвечающий требованиям безопасности и нормам, установленным статьей 32 настоящего Закона, а также своевременно информировать соответствующие государственные органы и потребителя о возможной опасности для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, в том числе принять от потребителя проданный товар с возмещением его стоимости и убытков (ущерба), в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;";

2) подпункт 1) пункта 3 статьи 32 изложить в следующей редакции:

"1) товаров, изъятых из оборота и подлежащих отзыву от потребителя;".

5. В Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года "О защите прав потребителей" (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2010 г., № 9, ст.43; 2011 г., № 11, ст.102; 2014 г., № 1, ст.4; № 21, ст.122; № 22, ст.128; № 23, ст.143; 2015 г., № 20-IV, ст.113; № 22-VII, ст. 161; 2016 г., № 7-II, ст.55; № 8-II, ст.70):

1) в оглавлении:

главу 2 дополнить заголовками статей 6-2 и 6-3 следующего содержания:

"Статья 6-2. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

Статья 6-3. Единая информационная система защиты прав потребителей";

главу 4 дополнить заголовком статьи 33-2 следующего содержания:

"Статья 33-2. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по размещению информации об уполномоченном органе и субъектах досудебного урегулирования";

дополнить главой 6-1 следующего содержания:

"Глава 6-1. Меры по защите прав потребителей

Статья 42-1. Институциональная система защиты прав потребителей

Статья 42-2. Меры по защите прав потребителей

Статья 42-3. Представители интересов потребителей

Статья 42-4. Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю)

Статья 42-5. Обращение в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей

Статья 42-6. Отказ в рассмотрении спора

Статья 42-7. Рассмотрение обращения потребителя

Статья 42-8. Досудебное урегулирование потребительского спора";

2) преамбулу изложить в следующей редакции:

"Настоящий Закон определяет правовые, экономические и социальные основы эффективной защиты прав потребителей в целях регулирования общественных отношений между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) в процессе купли-продажи, выполнения работ и оказания услуг по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами).";

3) статью 1 дополнить подпунктом 18) следующего содержания:

"18) Межведомственный совет по защите прав потребителей - консультативно-совещательный орган, создаваемый при уполномоченном органе в целях обеспечения координации деятельности по защите прав потребителей, а также выработки предложений и рекомендаций по вопросам защиты прав потребителей.";

4) статью 2-1 изложить в следующей редакции:

"Статья 2-1. Основные принципы защиты прав потребителей
Защита прав потребителей осуществляется на основе принципов:

1) содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов;

2) доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);

3) просвещения потребителей, повышения правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и интересов;

4) обеспечения эффективной системы защиты прав потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих защиту прав потребителей;

5) обеспечения защиты законных интересов потребителей в электронной коммерции не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли;

6) участия общественных объединений потребителей в обеспечении защиты прав потребителей;

7) обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами);

8) приоритетности восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещения в полном объеме убытков (вреда);

9) обязательности рассмотрения жалоб потребителей продавцом (изготовителем, исполнителем).";

5) статью 5 изложить в следующей редакции:

"Статья 5. Компетенция уполномоченного органа

Уполномоченный орган:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

2) вносит предложения в Правительство Республики Казахстан по основным направлениям государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

3) осуществляет межотраслевую координацию деятельности государственных органов по обеспечению реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

4) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей;

5) ежегодно проводит анализ жалоб потребителей, в том числе поступающих посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей,

деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров;

6) вносит предложение (рекомендации) государственным органам об отмене решений, принятых ими с нарушением настоящего Закона и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;

7) осуществляет информирование, консультирование и просвещение потребителей;

8) обращается в суд по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу;

9) участвует в подготовке проектов международных договоров по вопросам защиты прав потребителей;

10) осуществляет формирование, реализацию, мониторинг реализации и оценку результатов государственного социального заказа по проведению исследований, информационно-просветительской работы, оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей и услуг по представлению интересов потребителей;

11) выдает в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, предписания продавцам, (исполнителям, изготовителям) по устранению выявленных нарушений прав потребителей;

12) осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

13) разрабатывает и утверждает правила по формированию, ведению и использованию Единой информационной системы защиты прав потребителей;

14) информирует на ежегодной основе Правительство Республики Казахстан о результатах проводимой работы по вопросу защиты прав потребителей, обсужденных на Межведомственном совете по защите прав потребителей;

15) создает Межведомственный совет по защите прав потребителей;

16) осуществляет иные полномочия, предусмотренные законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.";

6) статью 6 дополнить подпунктом 4-1) следующего содержания:

"4-1) интегрируют просвещение потребителей в общеобразовательные учебные программы общего среднего и профессионального образования;"

7) дополнить статьями 6-2 и 6-3 следующего содержания:

"Статья 6-2. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом и его территориальными подразделениями, государственными органами, уполномоченными осуществлять государственный контроль в соответствии с законодательством

Республики Казахстан, и их должностными лицами в форме проверки и профилактического контроля в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и настоящим Законом.

2. Государственные органы, уполномоченные осуществлять государственный контроль, и их должностные лица:

1) проводят мероприятия по осуществлению государственного контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей по вопросам, входящим в их компетенцию, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

2) устанавливают меры по защите прав потребителей, в том числе по пресечению и недопущению нарушений прав потребителей, повлекших причинение убытков (вреда) их жизни, здоровью и (или) имуществу;

3) применяют меры ответственности к нарушителям законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

3. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом и его территориальными подразделениями в форме внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля в соответствии с настоящим Законом.

4. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей проводится в целях переориентации механизмов защиты прав потребителей на восстановление их нарушенных прав и интересов, возмещении ущерба (вреда), а также повышение социальной и имущественной ответственности субъектов контроля путем снижения на них административной нагрузки.

5. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится уполномоченным органом и его территориальными подразделениями на основании:

1) обращений потребителей, их представителей, в отношении продавцов (изготовителей, исполнителей), инициаторов (организаторов) игр, нарушивших их права и законные интересы в сфере защиты прав потребителей;

2) обращений потребителей, их представителей, в отношении общественных объединений потребителей, осуществляющих неэффективную защиту прав потребителей;

3) обращений общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов), по фактам нарушений прав и интересов потребителей, в том числе выявленных по результатам общественного контроля;

4) информации и отчетности, полученной от государственных органов, субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, представителей интересов потребителей, в том числе через Единую информационную систему защиты прав потребителей, а также средств массовой информации, по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

6. В случае выявления нарушений по результатам рассмотрения обращений и информации, предусмотренных пунктом 5 настоящей статьи, анализа документов, представленных в соответствии со статьей 42-5 настоящего Закона, субъекту контроля в срок не позднее пяти рабочих дней со дня поступления обращения направляется рекомендация об устранении нарушения законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

7. Рекомендация должна быть вручена субъекту контроля лично под роспись или иным способом, подтверждающим факты ее отправки и получения. Рекомендация, направленная одним из нижеперечисленных способов, считается врученной в следующих случаях:

- 1) нарочно - с даты отметки в рекомендации о получении;
- 2) почтой - с даты уведомления о получении почтового отправления заказным письмом;
- 3) электронным способом - с даты подтверждения факта доставки, в случае, если в обращении был указан электронный адрес субъекта контроля или его абонентский номер сотовой связи;
- 4) иными средствами связи, обеспечивающими фиксирование извещения.

8. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть исполнена в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем ее вручения (извещения).

9. Субъект контроля, в случае несогласия с нарушениями, указанными в рекомендации, вправе направить в уполномоченный орган и его территориальным подразделениям возражение в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем вручения рекомендации.

10. Неисполнение в установленный срок рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, влечет назначение внеплановой проверки в соответствии с подпунктами 2), 3) и 4) пункта 3 статьи 144 Предпринимательского кодекса Республики Казахстан.

11. Профилактический контроль без посещения субъектов (объектов) контроля проводится по мере поступления обращений и информации, предусмотренной пунктом 5 настоящей статьи.

Статья 6-3. Единая информационная система защиты прав потребителей

1. Единая информационная система защиты прав потребителей является информационной системой, предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения жалоб и заявлений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

2. Уполномоченным органом по защите прав потребителей обеспечивается функционирование Единой информационной системы защиты прав потребителей и ее мобильной версии.

3. Посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей обеспечивается рассмотрение обращений потребителей на всех уровнях системы защиты прав потребителей:

1) продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ и услуг) инициаторами (организаторами) игр;

2) общественными объединениями потребителей, юридическими консультантами, являющимися членами саморегулируемой организации, и другими представителями потребителей;

3) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров;

4) уполномоченным органом, государственными органами.

Государственные органы и субъекты досудебного урегулирования потребительских споров обеспечивают внесение в Единую информационную систему защиты прав потребителей всей информации о результатах рассмотренных обращений потребителей, а также причинах отказа в их рассмотрении.

Обращения потребителей рассматриваются продавцами (изготовителями, исполнителями) посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей при их добровольной регистрации в ней.

4. К обращениям в сфере защиты прав потребителей, рассматриваемым через Единую информационную систему защиты прав потребителей, относятся:

1) обращения потребителей с претензией к продавцам (изготовителям, исполнителям) товаров (работ, услуг) об устранении нарушений их прав и законных интересов, а также возмещении причиненного этими нарушениями убытка (вреда);

2) обращения потребителей с претензией к инициаторам (организаторам) игр по качеству товаров (работ, услуг), переданных (выполненных, оказанных) в виде выигрыша;

3) обращения потребителей к субъектам досудебного урегулирования потребительских споров за защитой и восстановлением их нарушенных прав, возмещением причиненного убытка (вреда), компенсацией морального вреда;

4) обращения потребителей в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении продавцов (изготовителей, исполнителей), инициаторов (организаторов) игр, нарушивших их права и законные интересы в сфере защиты прав потребителей;

5) обращения потребителей в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении субъектов досудебного урегулирования потребительских споров и (или) представителей интересов потребителей ввиду осуществления ими неэффективной деятельности по рассмотрению потребительских споров и (или) защиты прав потребителей;

6) обращения общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в уполномоченный орган и соответствующие государственные органы, в том числе по результатам общественного контроля, с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству; с целью оценки качества товаров (работ, услуг) в случае поступления заявлений, жалоб потребителей; с целью содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей.

Обращения в суд по вопросам защиты прав потребителей не подлежат направлению через Единую информационную систему защиты прав потребителей.

5. Единая информационная система защиты прав потребителей должна обеспечивать общедоступность указанной информации, включая сведения о продавцах (изготовителях исполнителях), в отношении которых поступили заявления и жалобы потребителей, с учетом требований законодательства о защите персональных данных.

6. Порядок формирования, ведения и использования Единой информационной системы защиты прав потребителей определяется уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей.";

8) подпункт 9) статьи 7 изложить в следующей редакции:

"9) получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работ, оказании услуг);";

9) пункт 2 статьи 8-1 изложить в следующей редакции:

"2. Случаи недействительности условий (ничтожность), нарушающие и (или) ущемляющие права потребителей при заключении договора:

1) освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) в случае причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя;

2) исключение или ограничение прав потребителя в случаях полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (исполнителем, изготовителем) договорных обязательств;

3) установление обязанностей потребителя по навязанным дополнительно продавцом (исполнителем, изготовителем) возмездным товарам (работам, услугам);

4) установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы (свыше тридцати процентов стоимости товара, услуги, работы) в случае невыполнения им обязательств по договору, за исключением договоров на туристское обслуживание и договоров приобретения авиабилетов по невозвратным тарифам;

5) установление цены на товары (работы, услуги) при приеме платежей с использованием безналичных платежей, превышающих цену их продажи при оплате наличными деньгами;

6) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права в одностороннем порядке изменять и (или) расторгать договор без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан об основаниях и порядке изменения и расторжения договора;

7) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права не возвращать уплаченную денежную сумму за непредоставленный товар (услуги, работы) в случае расторжения договора;

8) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор;

9) предоставление продавцу (исполнителю, изготовителю) права определять соответствие товара условиям договора или предоставление ему права толкования договора;

10) ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) по обязательствам, принятым его представителями;

11) установление обязанности потребителя выполнить все обязательства в случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) не выполнит своих обязательств;

12) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан о перемене лиц в обязательстве.

Иные случаи недействительности условий, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей, определяются гражданским законодательством Республики Казахстан.";

10) статьи 12 и 21 изложить в следующей редакции:

"Статья 12. Право потребителей на свободный выбор товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги), не изъятого из гражданского оборота или не ограниченного в обороте, в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (изготовителем, исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг) и навязывать приобретение товаров (работ, услуг) в качестве условия исполнения гарантийного обязательства, за исключением товаров (работ, услуг), предусмотренных требованиями изготовителя.";

"Статья 21. Право на возмещение морального вреда

Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться судом и (или) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба).

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от вины, характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться субъектами досудебного урегулирования потребительских споров при наличии согласия сторон.";

11) статью 22 исключить;

12) подпункт 10) статьи 24 изложить в следующей редакции:

"10) при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договор, заключенный при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги);";

13) пункт 1 статьи 27 изложить в следующей редакции:

"1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан отвечать за безопасность и качество товара (работы, услуги) в течение установленного гарантийного срока, срока хранения или срока годности.";

14) пункт 6 статьи 30 изложить в следующей редакции:

"6. За просрочку выполнения требований потребителя об обмене, возврате товаров надлежащего качества, а также прав потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества продавец (изготовитель, исполнитель), допустивший

неисполнение требования потребителя, выплачивает потребителю неустойку в размере не менее одного процента от стоимости товара (работы, услуги) за каждый день просрочки, если иное не установлено законами Республики Казахстан.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в добровольном порядке со сроком с момента предъявления претензии до момента удовлетворения требований.

В случае отказа от удовлетворения таких требований, неустойка взыскивается в досудебном и (или) судебном порядке со сроком с момента предъявления претензии до момента подачи потребительского спора в субъекты досудебного регулирования и (или) иска в суд.";

15) дополнить статьей 33-2 следующего содержания:

"Статья 33-2. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по размещению информации об уполномоченном органе и субъектах досудебного урегулирования

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в месте нахождения контрольно-кассовых машин размещать на казахском и русском языках информацию о контактных данных своих, уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним за восстановлением своих нарушенных прав и законных интересов.

Перечень субъектов досудебного урегулирования потребительских споров определяется продавцом (изготовителем, исполнителем) самостоятельно.

В случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) является членом (участником) саморегулируемой организации, информация об этом подлежит обязательному размещению.

2. При реализации товара путем электронной торговли и (или) осуществления работ и оказания услуг посредством информационно-коммуникационных технологий информация о контактных данных продавца (исполнителя, изготовителя), уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также праве потребителя обратиться к ним размещается посредством информационно-коммуникационных технологий.

3. Допускается размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом для целей, указанных в настоящем пункте, прямой ссылки на интернет-ресурс уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей с информацией о соответствующих контактных данных.";

16) статью 41 изложить в следующей редакции:

"Статья 41. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)

1. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе:

1) вносить предложения по совершенствованию законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей в уполномоченный орган и иные государственные органы;

2) обращаться в государственные органы в целях содействия в рассмотрении факта нарушения прав потребителей;

3) изучать потребительские свойства товара, спрос на него, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве товара (работы, услуги);

4) осуществлять прием заявлений, жалоб;

5) обращаться в государственные органы с целью оценки качества товара (работы, услуги) в случае поступления заявления, жалобы потребителя;

6) представлять интересы потребителей в государственных органах, а также иных общественных объединениях в порядке, определяемом законами Республики Казахстан ;

7) предъявлять иски в суд в интересах потребителей, в том числе в интересах неопределенного круга потребителей;

8) исследовать и распространять информацию по проблемам и правам потребителей в средствах массовой информации;

9) реализовать социальные программы, проекты, а также отдельные мероприятия, направленные на решение социальных задач, по вопросам защиты прав потребителей на основе государственных социальных заказов;

10) участвовать в разработке документов по стандартизации и нормативных технических документов, устанавливающих обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг);

11) изучать и направлять в соответствующие государственные органы информацию по соблюдению прав потребителей в сфере торгового, бытового и иных видов обслуживания;

12) обращаться в соответствующие государственные органы с целью принятия мер в пределах их компетенции в отношении лиц, выпустивших и реализовавших товары (выполнивших работы и оказавших услуги), не соответствующие установленным требованиям по безопасности и качеству;

13) предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся членами общественных объединений потребителей, в случае нарушения их прав, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан;

14) распространять информацию о результатах исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей (публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой);

15) вносить в соответствующие государственные органы и организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг);

16) участвовать совместно с соответствующими государственными органами в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан;

17) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям;

18) представлять через своих членов интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем);

19) принимать участие в работе общественных советов в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "Об общественных советах";

20) направлять товары, работы и услуги на экспертизу качества и безопасности товаров, работ и услуг.

2. В целях предупреждения нарушений прав и законных интересов потребителей и информирования об этом населения общественные объединения потребителей вправе осуществлять общественный контроль путем:

посещения мест реализации товара (работы, услуги), доступных для потребителей; применения фото-, аудио-, видео фиксации действий, совершаемых при посещении мест реализации товара (работы, услуги), доступного для потребителей с учетом норм действующего законодательства Республики Казахстан;

проведения мероприятий, в том числе в местах реализации товаров (работ, услуг), направленных на повышение потребительской грамотности и уровня информированности потребителей о возможностях защиты своих прав и законных интересов.

Для осуществления общественного контроля общественные объединения потребителей образуют комиссии в составе не менее трех человек, в состав которых могут входить представители иных общественных объединений потребителей.

Общественный контроль осуществляется по основаниям и с периодичностью:

не реже одного раза в год по итогам мониторинга и обобщений жалоб потребителей, поступающих в общественные объединения потребителей;

единожды в целях проверки реализации рекомендаций по результатам предыдущего общественного контроля;

по мере поступления пяти и более жалоб потребителей в отношении одного и того же продавца (изготовителя, исполнителя).

При осуществлении общественного контроля информация об основании и составе Комиссии доводится до продавца (изготовитель, исполнитель).

Результаты проведенного общественного контроля с рекомендациями Комиссии размещаются на интернет-ресурсе общественного объединения потребителей, Единой информационной системе защиты прав потребителей и (или) в средствах массовой информации в течение тридцати календарных дней со дня проведения общественного контроля с указанием даты, места и контактов продавца (изготовителя, исполнителя).

При выявлении нарушений информация об этом направляется в соответствующие государственные органы.

3. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют по запросу уполномоченного органа информацию о:

- 1) количестве и содержании жалоб потребителей;
- 2) мероприятиях, проведенных в уставных целях.";
- 17) статью 42 исключить;
- 18) дополнить главой 6-1 следующего содержания:

"Глава 6-1. Меры по защите прав потребителей

Статья 42-1. Институциональная система защиты прав потребителей

1. Защита прав потребителей в Республике Казахстан обеспечивается:

- 1) уполномоченным органом, государственными органами, судебными органами;
- 2) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров;
- 3) общественными объединениями потребителей, юридическими консультантами, являющимися членами саморегулируемой организации, и другими представителями потребителей.

2. Система защиты прав потребителей включает в себя комплекс последовательных мероприятий, обеспечивающих эффективную защиту прав потребителей:

1) профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, общественный контроль, просвещение потребителей и повышение их правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и интересов, размещение контактов (адресов и телефонов) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров в местах реализации товаров, работ и услуг);

2) урегулирование вопроса восстановления прав и законных интересов потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем), нарушившим его права и законные интересы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) защита и восстановление нарушенных прав потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) в порядке досудебного рассмотрения потребительских споров;

4) привлечение к ответственности нарушителей прав потребителей;

5) защита и восстановление нарушенных прав потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) в судебном порядке.

Статья 42-2. Меры по защите прав потребителей

Защита прав потребителей осуществляется путем применения профилактических мер, мер по самостоятельной защите, урегулированию спора в досудебном порядке, государственного контроля и защиты прав в судебном порядке.

Потребитель, права и (или) законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю), государственным органам, осуществляющим функции в сфере защиты прав потребителей, или субъекту досудебного урегулирования, а также в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов.

Статья 42-3. Представители интересов потребителей

1. Представителями интересов потребителей при защите их прав и законных интересов могут выступать:

- 1) общественные объединения потребителей;
- 2) лица, являющиеся членами палаты юридических консультантов в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об адвокатской деятельности и юридической помощи" ;
- 3) адвокаты;
- 4) иные лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. Представители интересов потребителей обязаны надлежаще выполнять свои профессиональные обязанности, принимая необходимые меры для предотвращения вреда интересам потребителя, восстановления его нарушенных прав и законных интересов, возмещения причиненного убытка (вреда).

3. Представители интересов потребителей обязаны разъяснить потребителю возможные результаты и последствия оказываемых услуг, включая характер и размер финансовых затрат.

Представление интересов потребителей оформляется в письменной форме с обязательным указанием сроков, суммы и условий возврата оказываемых услуг, а также перечня действий, совершаемых представителем от имени потребителя.

Выбор мер оказания услуг по представлению интересов должен исходить из интересов потребителя.

4. Представители интересов потребителей при выполнении профессиональных обязанностей обязаны принимать меры по предотвращению конфликта интересов.

5. Представителю интересов потребителя запрещается оказывать представительские услуги в случае наличия конфликта интересов.

Представитель интересов потребителя обязан отказаться от оказания представительских услуг в случаях, если:

- 1) имеется конфликт интересов потребителя и представителя, его близких родственников, а также при наличии других обстоятельств, составляющих конфликт интересов;

2) имеются основания, предусмотренные процессуальным законодательством Республики Казахстан.

6. Иски, направляемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в интересах потребителей для рассмотрения в суде, государственной пошлиной не облагаются.

7. Общественные объединения потребителей и палаты юридических консультантов также осуществляют консультирование потребителей в рамках государственного социального заказа по оказанию консультационной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей и представительских услуг потребителям в восстановлении их нарушенных прав и законных интересов.

8. Консультационная помощь по вопросам защиты прав потребителей и представительские услуги в рамках государственного социального заказа оказываются:

1) лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с Законом Республики Казахстан "О специальных социальных услугах";

2) лицам, имеющим право на адресную социальную помощь;

3) участникам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным к ним;

4) инвалидам второй группы;

5) престарелым и инвалидам, проживающим в медико-социальных учреждениях (организациях) для престарелых и инвалидов общего типа;

6) иным лицам, находящимся в затруднительном социальном и финансовом положении.

Статья 42-4. Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю)

1. Потребитель, права и (или) законные интересы которого нарушены, вправе обратиться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю) товара (работы, услуги) об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (вреда) в добровольном порядке.

Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю), вручается ему лично либо его представителю под расписку на подлежащей возврату копии обращения

Обращение потребителя, адресованное юридическому лицу, вручается его представителю или соответствующему лицу, выполняющему управленческие функции, сотруднику охранной службы либо другому работнику, которые расписываются на копии обращения потребителя о получении с указанием своей должности, фамилии и инициалов.

Обращение потребителя может быть также направлено почтой либо с использованием электронных средств связи.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть обращение потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение десяти дней

со дня получения обращения потребителя представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Копии этих документов должны прилагаться к ответу продавца (изготовителя, исполнителя) потребителю.

Ответ продавца (изготовителя, исполнителя) представляется потребителю способами, изложенными в пункте 1 настоящей статьи.

Если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным.

3. Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) не даст ответа на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред), потребитель вправе обратиться к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, а также суд.

4. Положения настоящей статьи применяются также в тех случаях, когда к продавцу (изготовителю, исполнителю) от имени потребителя обращаются представители его интересов, указанные в статье 42-3.

Статья 42-5. Обращение в государственные органы в сфере защиты прав потребителей

1. Потребители вправе обратиться с заявлением либо жалобой в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, путем подачи письменного заявления либо посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей.

При обращении с письменным заявлением государственные органы или уполномоченный орган обеспечивают внесение обращения в Единую информационную систему защиты прав потребителей и направление его в соответствующий государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей согласно компетенции.

2. Потребитель вправе обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, не позднее двух месяцев с момента обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю) об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда), в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан.

3. К заявлению потребителя прилагаются:

1) копия ответа продавца (изготовителя, исполнителя) на обращение потребителя, а в случае, если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) в течение установленного настоящим Законом сроки не получен - копия обращения потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) (при наличии);

2) иные документы, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства (при наличии).

4. В заявлении потребителя должны быть указаны:

1) данные потребителя (Ф.И.О., адрес);

2) данные продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого предъявлены требования потребителя (наименование, адрес);

3) требование потребителя и обстоятельства спора.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные сведения, необходимые для его правильного и своевременного рассмотрения.

5. В случае подачи заявления посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей к заявлению прилагаются сканированные копии необходимых документов.

В случае необходимости, государственный орган, рассматривающий заявление потребителя, вправе запросить оригиналы представленных копий документов и иные документы.

Статья 42-6. Отказ в рассмотрении спора

1. Государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, отказывает потребителю в рассмотрении его обращения в следующих случаях:

1) спор между теми же сторонами, по тому же предмету и на том же основании рассматривает суд;

2) имеется вступившее в законную силу решение суда либо вступило в силу решение субъекта досудебного урегулирования относительно спора между теми же сторонами, по тому же предмету и на том же основании.

Иные основания для отказа могут устанавливаться законами Республики Казахстан.

2. Решение об отказе в рассмотрении обращения потребителя должно быть принято не позднее, чем в течение пяти рабочих дней с момента получения обращения потребителя, если иной срок не предусмотрен законами Республики Казахстан.

3. Решение об отказе в рассмотрении обращения должно быть мотивированным.

Статья 42-7. Рассмотрение обращения потребителя

1. Решение о принятии на рассмотрение обращения потребителя принимается государственным органом в течение пяти рабочих дней с момента получения обращения потребителя.

2. При рассмотрении обращения потребителя государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, вправе:

1) запрашивать у потребителя дополнительные документы и информацию;

2) запрашивать у продавца (изготовителя, исполнителя), к которому предъявлено требование потребителя, представить пояснения и доказательства, необходимые для рассмотрения обращения;

3) запрашивать и получать от государственных органов и учреждений, других юридических лиц информацию, необходимую для рассмотрения обращения.

3. В течение трех рабочих дней с момента принятия решения о рассмотрении обращения потребителя, продавцу (исполнителю, изготовителю), в отношении действий которого представлено обращение потребителя, направляется сообщение о полученном обращении потребителя, копия этого обращения и его приложений с требованием не позднее, чем в течение десяти дней со дня получения сообщения представить исчерпывающие пояснения и обосновывающие их документы.

Сообщение может быть направлено по адресу электронной почты или абонентскому номеру сотовой связи, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование извещения или вызова.

В случае отсутствия сведений об адресе электронной почты или абонентском номере сотовой связи или иных средствах связи, обеспечивающих фиксирование извещения или вызова, извещение направляется телефонограммой или по последнему известному месту жительства или месту нахождения посредством гибридного отправления либо заказным письмом с уведомлением о его вручении.

4. По итогам рассмотрения представленных документов и при выявлении нарушений прав потребителя:

1) продавцу (исполнителю, изготовителю) выносится предписание об устранении нарушений;

2) принимается решение о привлечении продавца (исполнителя, изготовителя) к ответственности, установленной законами Республики Казахстан.

Неисполнение предписания или рекомендации соответствующего государственного органа влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные порядок и сроки рассмотрения государственными органами обращений потребителей.

Статья 42-8. Досудебное урегулирование потребительского спора

1. Потребитель вправе предложить продавцу (исполнителю, изготовителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора - арбитражу, медиации либо саморегулируемой организации, членом которой является продавец (исполнитель, изготовитель), информация о котором размещена продавцом (исполнителем, изготовителем) в соответствии со статьей 33-2 настоящего Закона.

При этом продавец (исполнитель, изготовитель) вправе согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке.

Соглашение о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора оформляется в письменной форме.

2. Обращение о рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке может быть подано потребителем путем обращения к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или через Единую информационную систему защиты прав потребителей при наличии письменного соглашения сторон о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта досудебного урегулирования.

Субъект досудебного урегулирования потребительского спора представляет ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей в уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей.

3. Рассмотрение потребительского спора осуществляется в соответствии с законодательством об арбитраже, медиации, саморегулировании и учетом особенностей, установленных настоящим Законом."

6. В Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года "О медиации" (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2011 г., № 2, ст. 27; 2012 г., № 6, ст. 44):

1) подпункт 4) пункта 1 статьи 11 изложить в следующей редакции:

"4) участвовать в проведении медиации лично или через представителей, полномочия которых основаны на доверенности, оформленной в установленном законом порядке, либо через представителей интересов потребителей;"

2) в статье 14:

пункт 6 дополнить частью второй следующего содержания:

"В целях информирования потребителя о наличии действующих субъектов досудебного урегулирования потребительских споров организация профессиональных медиаторов по мере обновления реестра направляет информацию о медиаторах и их контактах в Единую информационную систему защиты прав потребителей."

7. В Закон Республики Казахстан от 12 ноября 2015 года "О саморегулировании" (Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2015 г., №21-1, ст. 127):

1) статью 7 дополнить подпунктом 4-1) следующего содержания:

"4-1) рассматривают жалобы потребителей в отношении саморегулируемых организаций, осуществляющих неэффективную деятельность по рассмотрению потребительских споров;"

2) в статье 9:

пункт 5 изложить в следующей редакции:

"5. Исключение из реестра саморегулируемых организаций осуществляется на основании:

1) решения общего собрания членов (участников) саморегулируемой организации о добровольном исключении из реестра саморегулируемых организаций, ликвидации

саморегулируемой организации или реорганизации саморегулируемой организации, произведенной в форме слияния, присоединения, разделения или выделения;

2) принятия закона Республики Казахстан, пересматривающего либо отменяющего саморегулирование, основанное на обязательном членстве (участии), в сфере, где действует одна саморегулируемая организация;

3) непредставления в двухмесячный срок документов, предусмотренных частью третьей пункта 4 настоящей статьи;

4) вступившего в законную силу судебного решения о прекращении деятельности саморегулируемой организации и исключении ее из реестра саморегулируемых организаций.

Исключение саморегулируемой организации из реестра саморегулируемых организаций по иным основаниям не допускается, если иное не установлено законами Республики Казахстан.";

дополнить пунктом 6 следующего содержания:

"6. Решение регулирующего государственного органа об исключении саморегулируемой организации из реестра может быть обжаловано в суде.

Обжалование решения регулирующего государственного органа об исключении саморегулируемой организации из реестра не приостанавливает исполнения данного решения.";

3) пункт 1 статьи 17 дополнить подпунктом 2-1) следующего содержания:

"2-1) орган по рассмотрению споров, возникающих между членами (участниками) саморегулируемой организации, потребителями и иными лицами, в том числе в сфере защиты прав потребителей;"

4) часть первую пункта 1 статьи 19 дополнить подпунктами 9) и 10) следующего содержания:

"9) доводить до сведения уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей информацию о поступивших жалобах потребителей и результатах их рассмотрения;

10) представлять актуальную информацию о своих членах уполномоченному органу в сфере защиты прав потребителей и в Единую информационную систему защиты прав потребителей."

Статья 2. Настоящий Закон вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением абзацев двадцать седьмого-сорок шестого подпункта 8) и абзацев пятьдесят второго и пятьдесят третьего подпункта 19) пункта 5 статьи 1, которые вводятся в действие с 1 января 2021 года.

*Президент
Республики Казахстан*

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан