

## О мерах по усилению защиты прав потребителей в Республике Казахстан

### *Утративший силу*

Постановление Правительства Республики Казахстан от 7 августа 1997 г. N 1238.

Утратило силу - постановлением Правительства РК от 17 марта 2003 г. N 258

В целях усиления защиты прав потребителей в Республике Казахстан Правительство Республики Казахстан постановляет:

1. Утвердить прилагаемую Программу совершенствования государственной системы защиты прав потребителей на 1997-1998 годы.

2. Министерству экономики и торговли Республики Казахстан до 1 октября 1997 года провести совещания в регионах в целях активизации деятельности местных исполнительных органов по государственной защите прав потребителей и взаимодействию с общественными организациями потребителей;

до 1 ноября 1997 года совместно с Министерством юстиции Республики Казахстан проанализировать состояние обеспечения прав потребителей, рассмотрения исков и материалов судебными, правоохранительными и контролирующими органами и по результатам подготовить материалы для обобщения практики рассмотрения категорий дел, связанных с защитой прав потребителей.

3. Центральным и местным исполнительным органам представлять по запросу общественных организаций потребителей материалы, необходимые им для обращения в правоохранительные и контролирующие органы, а также предъявления исков в суд.

4. Министерству образования и культуры Республики Казахстан внести в типовые учебные программы курсов "Основы государства и права" для учащихся общеобразовательных школ, "Основы права для студентов вузов и колледжей" изучение законодательства по защите прав потребителей с 1997/98 учебного года.

5. Межведомственному совету по защите прав потребителей активизировать деятельность по выполнению ежегодных планов совместных действий по защите прав потребителей.

6. Министерству экономики и торговли Республики Казахстан изучить инициативу акима г. Алматы по созданию Центра по защите прав потребителей и внести в установленном порядке предложения по распространению данного



Агентство по стандартизации, метрологии и сертификации Министерства экономики и торговли Республики Казахстан, Департамент государственной санитарно-эпидемиологической службы и функционального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Казахстан и др.);

создание "саморегулирующегося" механизма защиты прав потребителей, основанного на реализации частного гражданского права потребителей;

гласность, демократия и развитие широкой сети общественных организаций по защите прав потребителей;

международное сотрудничество в области защиты прав потребителей.

Элементами в формировании государственной системы защиты прав потребителей должны стать:

активизация деятельности по совершенствованию правовой базы;

усиление деятельности территориальных служб исполнительных органов и органов местной власти;

улучшение двусторонней связи центра и регионов;

развитие самоуправления потребителей в жилищно-коммунальном секторе;

изучение и внесение предложений по обобщению судебной практики по защите прав потребителей;

создание механизмов возмещения ущерба широкому и неопределенному кругу потребителей;

правовая информация потребителей.

## **II. Взаимосвязанные и взаимообусловленные блоки государственной системы защиты прав потребителей**

### **1. Государственный контроль за реализацией законодательства о защите прав потребителей**

Для эффективного государственного контроля за реализацией законодательства по защите прав потребителей необходимо обеспечить:

контроль за исполнением законов, направленных на безопасность и защиту прав потребителей;

совершенствование форм реализации контрольных функций органов Агентства по стандартизации, метрологии и сертификации Министерства экономики и торговли, Министерства здравоохранения, Государственного таможенного комитета Республики Казахстан и др.;

координацию деятельности всех органов, осуществляющих контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, повышение эффективности их работы, четкое распределение между ними функций и полномочий, установление последовательного порядка принятия мер по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей разными органами на различных этапах;

повышение роли Межведомственного совета по защите прав потребителей, эффективное сотрудничество министерств и ведомств в этой области (проведение совместных проверок, обобщение их материалов Межведомственным советом по защите прав потребителей, выявление тенденций и проблем, разработка общих предложений).

## **2. Совершенствование и расширение законодательной и нормативной базы в области защиты прав потребителей**

В Республике Казахстан необходимо разработать комплекс законов по защите прав и интересов граждан-потребителей.

Основу должны составлять гражданские правовые нормы, поскольку отношения потребителя и предпринимателя являются отношениями двух субъектов, не находящихся в отношениях власти и подчинения, а следовательно, регулируются гражданским правом.

В первую очередь, необходимо разработать: новую редакцию Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей" и комментарии к нему;

в связи с проводимой реформой в жилищно-коммунальной сфере (создание конкурентного рынка коммунальных услуг, развитие структур самоуправления в жилом фонде) и возрастанием роли правовых отношений между потребителями и услугодателями необходима разработка постатейных комментариев к Закону Республики Казахстан Z970094\_ "О жилищных отношениях";

дополнения в Кодекс Казахской ССР об административных правонарушениях об ответственности за нарушение законодательства по защите прав потребителей

Наличие полной и совершенной законодательной базы еще не обеспечивает полноценную реализацию государственной политики. Она нуждается в конкретных механизмах реализации законодательных норм в виде подзаконных нормативных актов (правил), регламентирующих предоставление различных услуг: транспорта, связи, коммунального хозяйства, медицинских, банковских, страховых, торговли и общественного питания и т.д.

Многие действующие нормативные документы по оказанию услуг потребителям услугодателями до сих пор не приведены в соответствие с Конституцией Республики Казахстан, Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан Z913400\_ "О защите прав потребителей". Необходимо провести экспертизу всей подзаконной нормативной базы в этой области и привести в соответствие с вышеупомянутыми законодательными актами в очередности, установленной Планом-графиком

действий Правительства по реализации Программы совершенствования государственной системы защиты прав потребителей на 1997-1998 годы (прилагается).

### **3. Правоприменительная практика: участие центральных исполнительных органов в изучении досудебной и судебной практики по защите прав потребителей**

Важными направлениями совершенствования системы досудебной и судебной защиты прав потребителей являются:

методическая работа с общественными организациями и структурами самоуправления в жилом фонде по досудебной защите прав потребителей;

расширение практики разъяснительной работы со стороны представительных и исполнительных органов для субъектов рыночных отношений;

методическая помощь общественным объединениям в подготовке судебных материалов и создании судебных прецедентов по категориям дел в сферах банковских услуг, страхования, жилищных отношений и т.д.;

проведение семинаров и конференций, выступления в средствах массовой информации;

обеспечение исполнения контрольных и надзорных функций уполномоченных органов (выдача предупреждений по поводу нарушения законодательства и предписаний по поводу их устранения, предъявление досудебных претензий нарушителям закона, обеспечение судебных исков со стороны государственных органов о признании незаконными тех или иных действий субъектов рынка);

проведение анализа судебной практики по защите прав потребителей и подготовка материалов для обобщения судебной практики Пленумом Верховного Суда Республики Казахстан в целях выработки рекомендаций для судов всех уровней по рассмотрению исков граждан и общественных организаций о нарушении прав и интересов потребителей.

### **4. Просвещение и информирование потребителей**

Одним из важных блоков государственной системы защиты прав потребителей является правовое образование населения.

Для просвещения и информирования потребителей необходимы следующие меры:

в рамках правового всеобуча, проводимого Министерством юстиции Республики Казахстан, разработка и внедрение учебных программ по изучению основ законодательства о защите прав потребителей в учебно-воспитательных учреждениях системы образования;

подготовка широкодоступных кодифицированных сборников нормативных актов по вопросам защиты прав потребителей для государственных органов,

хозяйствующих субъектов и сборников комментариев к ним, адаптированных для населения ;

широкое освещение в средствах массовой информации законодательства о защите прав потребителей.

## **5. Создание межведомственной информационной системы по вопросам защиты прав потребителей**

Цель - обеспечение государственных органов управления, других заинтересованных организаций и населения оперативной и качественной информацией, направленной на реализацию законодательства о защите прав потребителей .

Информационная система должна обеспечить решение следующих задач в области защиты интересов потребителей:

анализ и прогнозирование ситуации в сфере защиты прав потребителей;

разработка рекомендаций, методических материалов для общественных организаций по защите прав потребителей;

оперативное информирование всех заинтересованных организаций, граждан о случаях нарушения прав потребителей, фактах поступления в продажу опасных для жизни и здоровья товаров ;

совершенствование статистической отчетности, позволяющей осуществлять анализ состояния насыщения рынка потребительскими товарами и услугами, их качества, причин нарушений прав потребителей.

Высокий уровень информатизации предполагается обеспечить путем создания интегрированной и разветвленной инфраструктуры государственной системы защиты прав потребителей, которая включает:

создание банков данных в сфере защиты прав потребителей;

создание программных и телекоммуникационных средств обмена информацией на всех уровнях государственной системы защиты прав потребителей со структурами всех ветвей власти, с другими организациями.

Организацию эффективной информационной поддержки защиты прав потребителей предстоит производить поэтапно, по мере возникновения и развития соответствующих финансовых и материально-технических условий, наличия высококвалифицированных кадров.

## **6. Развитие международного сотрудничества в области защиты прав потребителей**

В условиях активного торгового сотрудничества Республики Казахстан с зарубежными странами проблема защиты граждан-потребителей от некачественной продукции, опасной для жизни и здоровья, приобретает особую актуальность .

Сотрудничество со странами-членами СНГ должно охватывать взаимное

оказание помощи в рассмотрении претензий потребителей к изготовителям по недоброкачественным товарам; решение вопросов обслуживания технически сложных бытовых товаров, взаимно поставляемых государствами - членами Содружества Независимых Государств, обмен информацией о развитии национального законодательства, практику организации работы по защите прав потребителей, направление государственной политики в этой области, обмен специалистами, проведение совместных практических мероприятий.

Решение вышепоставленных задач может быть достигнуто путем гармонизации национальных законодательств.

С Центром потребительского права в Бельгии намечено реализовать следующие задачи:

совершенствование законодательства в области защиты прав потребителей в Казахстане;

оказание помощи в обучении специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей;

оказание помощи в координации потребительской политики, проводимой правительственными органами, с другими правительственными и неправительственными организациями, занимающимися вопросами защиты прав потребителей;

обмен информацией, документацией, включая законодательные и образовательные материалы;

создание программ обучения в области защиты прав потребителей; проведение просветительской работы среди потребителей, касающейся защиты их прав.

Предполагаемый общий объем финансирования по данной Программе, по расчетам Комиссии Европейского сообщества, составляет 1 млн. экю.

### **III. Механизм обеспечения практической реализации законных прав и интересов потребителей**

Реализация законных прав и интересов потребителей требует создания необходимых условий и предпосылок: финансовых, материально-технических, подготовки и переподготовки кадров в этой сфере.

Для реализации целей настоящей Программы необходимо решить следующие задачи:

разработка и реализация программы повышения квалификации специалистов;

организация соответствующих региональных центров науки и подготовка кадров, практика обучения и стажировка кадров в заграничных научных центрах в целях исключения раздробленности в сфере подготовки кадров и научного обеспечения защиты прав потребителей.

Реализация Программы развития государственной системы защиты прав потребителей потребует не только финансовые затраты, но и организацию контроля за реализацией ее на региональном и общегосударственном уровнях.

Учитывая важность внедрения Программы по созданию государственной системы защиты прав потребителей как одной из важнейших составляющих проводимых реформ, вопросы контроля за реализацией Программы следует возложить на Министерство экономики и торговли Республики Казахстан.

Приложение

**П л а н - г р а ф и к**

**действий Правительства Республики Казахстан по реализации программы совершенствования государственной защиты прав потребителей на 1997-1998 годы**

№ п/п!	Мероприятие	Форма завершения	Срок исполнения!	Ответственные за исполнение
1 !	2	!	3	!
4	!	5		

I. Законодательное обеспечение

- Внести дополнения в Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу от N 2717
- Разработать комментарии к Закону Республики Казахстан "О жилищных отношениях"

Проект Закона, сентябрь 1997 года  
 Минсельхоз, Минюст, Минэкономторг  
 новления  
 Правительства  
 22 декабря 1995 г.  
 "О земле" в  
 части безвозмездного  
 оформления всей  
 необходимой  
 документации на  
 отвод земельных  
 участков кооперативам  
 собственников квартир

Комментарий ноябрь 1997 года  
 Минюст, Минэкономторг  
 Республики Казахстан  
 "О жилищных

3 Внести изменения и дополнения в Постановление Правительства Республики Казахстан от 29 апреля 1996 года N 527 утверждения отдельным гражданам и министерствам, государственным комитетам, центральным, местным исполнительным органам и иным юридическим лицам расходов, связанных с ними" в части предоставления льгот в жилищно-коммунальной сфере и их возмещение отдельным категориям граждан

Проект постановления Правительства Республики Казахстан от 29 апреля 1996 года N 527 утверждения отдельным гражданам и министерствам, государственным комитетам, центральным, местным исполнительным органам и иным юридическим лицам расходов, связанных с ними" в части предоставления льгот в жилищно-коммунальной сфере и их возмещение отдельным категориям граждан

" Минфин, Минтрудсоцзащиты, Минэкономторг, Минюст

Казахстан 1996 г.

" О б Порядка льгот категориям возмещения

## II. Правовые основы реализации прав потребителей

4 Разработать программу мер по обеспечению сохранности жилищного фонда, увеличению длительности

Проект постановления Правительства от ноября 1997 года

Минэкономторг, Минфин

эксплуатации жилья

5 Осуществлять экспертизу нормативной базы по оказанию всех видов услуг населению на соответствие Конституции,

Ведомственный нормативный правовой акт 1997-1998 годы

Минюст, Минэкономторг, Минздрав, заинтересованные центральные исполнительные органы

Гражданскому кодексу  
 Республики Казахстан  
 (общая часть), Закону  
 Казахской ССР "О  
 защите прав  
 потребителей" и на  
 основе этого создать

нормативную базу

- 6 Разработать План План ежегодно Члены  
 согласованных согласованных Межведомственного  
 действий по действий совета по защите  
 обеспечению прав потребителей  
 государственной  
 защиты прав  
 потребителей товаров,  
 работ, услуг и  
 обеспечить его

выполнение

- 7 Разработать и Правила, 1997-1998 Минюст,  
 утвердить Правила ведомственные годы Минэкономторг,  
 предоставления услуг нормативные Минтранском,  
 предприятиями правовые акты Минэнергоресурсы,  
 коммунальной, Минобразования и  
 торговой сферы, культуры  
 транспорта, связи,

туризма

- 8 Разработать Положения о сентябрь Минэкономторг,  
 нормативные комиссиях по 1997 года МВД, Гостаможком,  
 документы, связанные уничтожению Минздрав, Минюст  
 с выявлением и опасной  
 уничтожением продукции,  
 продукции, признанной Порядок  
 не пригодной к изъятия  
 употреблению продукции,  
 признанной  
 непригодной, у

ее владельцев

- 9 Разработать порядок Порядок, -" Минэкономторг,  
 утверждения цен и ведомственные Минюст

тарифов на платные нормативные  
услуги, оказываемые акты  
о р г а н а м и  
г о с у д а р с т в е н н о г о  
к о н т р о л я и н а д з о р а ,  
б ю д ж е т н ы м и

организациями

10 Разработать формы Формы сентябрь Минэкономторг,  
статистической статистической 1997 года центральные  
отчетности, отчетности, исполнительные  
позволяющие ведомственный органы - члены  
осуществлять анализ нормативный Межведомственного  
качества товаров, правовой акт совета по защите  
работ и услуг, развития структур  
самоуправления в  
жилом фонде и  
конкурентного рынка  
жилищно-коммунальных

услуг

11 Продолжить работу Методические ноябрь- Минэкономторг,  
по созданию рекомендации, декабрь Минсельхоз, Минюст  
нормативной базы для ведомственные 1997 года  
развивающихся в нормативные  
условиях проводимой правовые акты  
жилищной реформы  
структур  
самоуправления в  
жилом фонде  
Разработать  
методические  
рекомендации по  
заключению договоров  
собственников жилых  
помещений с КСК и  
поставщиками

коммунальных услуг

12 Разработать программу Программа сентябрь Минэкономторг  
обучения руководства обучения, 1997 года

	кооперативов собственников квартир правовой акт		ведомственный нормативный
13	Содействовать созданию общественных объединений по защите прав потребителей	Постановление акимов по данному вопросу органы	1997-1998 годы Местные представительные и исполнительные органы
III. Просвещение и информирование потребителей			
14	Разработать и внести дополнительно в типовые учебные программы курсов	Программы обучения	"-" Минобразования и культуры, Минэкономторг, Минюст
		" Основы права " для образовательных учреждений, " Основы права для студентов вузов и колледжей " изучение законодательства по защите прав	
	потребителей		
15	Подготовить к выпуску широкодоступные	Проекты сборников кодифицированные сборники нормативных актов по вопросам защиты прав	"-" Минюст, Минэкономторг
	потребителей		
16	Создать стабильную систему информирования населения через средства массовой информации	Постоянные рубрики в средствах массовой информации	"-" Минэкономторг, Нацагентство по делам печати и массовой информации (по согласованию) и центральные исполнительные органы - члены

Межведомственного  
совета по защите

прав потребителей

17 Провести конференцию по проблемам и перспективам общественных организаций ОЗПП  
Методические рекомендации по развитию  
декабрь 1997 года  
Минэкономторг  
по совершенствованию деятельности

IV. Создание Межведомственной информационной системы по вопросам защиты прав потребителей

18 Обмен информацией с заинтересованными организациями, в том числе с зарубежными, по нормативно-правовой

базе

19 Разработка рекомендаций и методических материалов для территориальных органов, общественных организаций по защите прав

потребителей

20 Разработать систему оперативного оповещения всех заинтересованных организаций, потребителей о случаях нарушения прав потребителей,  
Порядок оповещения, ведомственный нормативный правовой акт  
декабрь 1997 года  
Минэкономторг, Минздрав, центральные исполнительные органы-члены Межведомственного совета по защите прав потребителей  
фактах поступления в продажу опасных для жизни и здоровья

товаров

V. Развитие международного сотрудничества  
в сфере защиты прав потребителей

21 Принять меры по гармонизации национального законодательства по защите потребителей законодательством государств - участников Содружества Независимых Государств

Проекты соглашений по гармонизации законодательства по защите прав потребителей с законодательством участников Содружества Независимых Государств

1997-1998 годы

Минюст, Минэкономторг гармонизации законодательства

22 Обеспечить сотрудничество с международными организациями в рамках программ ТАСИС, USAID и стран СНГ: обмен информацией о развитии национального законодательства, проведение совместных семинаров, обмен специалистами

Минэкономторг программ сотрудничества