

**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 коледжей" изучение законодательства по защите прав потребителей с 1997/98 учебного года.
  
      5. Межведомственному совету по эащите 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 опыта в других регионах.
  
      7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство экономики и торговли Республики Казахстан.

*Премьер-Министр*
  
*Республики Казахстан*

Утверждена        
  
постановлением Правительства
  
Республики Казахстан  
  
от 7 августа 1997 г. N 1238

**Программа**
  
**совершенствования государственной системы**
  
**защиты прав потребителей на 1997-1998 годы**

**Введение**

      В период перехода Казахстана на рыночные отношения защита прав потребителей должна стать составной частью государственной политики, без которой невозможно обеспечение устойчивого развития экономики.
  
      В настоящее время защита прав потребителей как государственная система находится в стадии становления.
  
      Практическая реализация государственной системы защиты прав потребителей позволит ускорить становление и развитие правовых отношений между продавцом и потребителем, защитить потребительскую способность населения, реализовать фундаментальные права граждан-потребителей.
  
      Настоящая Программа определяет основные направления формирования государственной системы защиты прав потребителей в переходный к рынку период.

**I. Цель и основные принципы формирования**
  
**государственной системы защиты прав потребителей**

      Целью формирования государственной системы защиты прав потребителей, базирующихся на конституционных нормах, является обеспечение соблюдения прав потребителей на безопасность жизни и здоровья, здоровую окружающую среду, свободный выбор товаров и услуг, информацию, возмещение причиненного потребителям ущерба, потребительское образование, защиту своих интересов и объединение в общественные организации.
  
      Основными принципами формирования государственной системы защиты прав потребителей являются:
  
      сочетание методов прямого и косвенного регулирования отношений в области защиты прав потребителей;
  
      скоординированная реализация государственных контрольных и надзорных функций, закрепленных за различными государственными структурами (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 зашиты 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 развития 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

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

--------------------------------------------------------------------
  
 N !    Мероприятие      !    Форма     !   Срок   !Ответственные за
  
п/п!                     ! завершения   !исполнения!   исполнение
  
--------------------------------------------------------------------
  
 1 !         2           !      3       !    4     !       5
  
--------------------------------------------------------------------
  
                   I. Законодательное обеспечение

1  Внести дополнения в  Проект Закона,  сентябрь  Минсельхоз,Минюст,
  
   Указ Президента      проект поста-   1997 года Минэкономторг
  
   Республики Казахстан, новления
  
   имеющий силу Закона,  Правительства
  
   от 22 декабря 1995 г.
  
   N 2717 "О земле" в
  
   части безвозмездного
  
   оформления всей
  
   необходимой
  
   документации на
  
   отвод земельных
  
   участков кооперативам
  
   собственников квартир

2  Разработать           Комментарий    ноябрь     Минюст,
  
   комментарии к Закону                 1997 года  Минэкономторг
  
   Республики Казахстан
  
   "О жилищных
  
   отношениях"

3  Внести изменения и    Проект поста-   "         Минфин,
  
   дополнения в          новления                  Минтрудсоцзащиты,
  
   Постановление         Правительства             Минэкономторг,
  
   Правительства                                   Минюст
  
   Республики Казахстан
  
   от 29 апреля 1996 г.
  
   N 527 "Об
  
   утверждении Порядка
  
   предоставления льгот
  
   отдельным категориям
  
   граждан и возмещения
  
   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

II. Правовые основы реализации прав потребителей

4  Разработать программу Проект поста-  ноябрь     Минэкономторг,
  
   мер по обеспечению    новления       1997 года  Минфин
  
   сохранности жилищного Правительства
  
   фонда, увеличению
  
   длительности
  
   эксплуатации жилья

5  Осуществлять          Ведомственный  1997-1998  Минюст,
  
   экспертизу            нормативный      годы     Минэкономторг,
  
   нормативной базы по   правовой акт              Минздрав,
  
   оказанию всех видов                             заинтересованные
  
   услуг населению на                              центральные
  
   соответствие                                    исполнительные
  
   Конституции,                                    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
  
   органами
  
   государственного
  
   контроля и надзора,
  
   бюджетными
  
   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,                                  прав потребителей
  
   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          ведомственный
  
   собственников квартир нормативный
  
                         правовой акт

13 Содействовать         Постановление  1997-1998  Местные
  
   созданию общественных акимов по        годы    представительные и
  
   объединений по защите данному вопросу           исполнительные
  
   прав потребителей                               органы

III. Просвещение и информирование потребителей

14 Разработать и внести  Программы        -"-      Минобразования и
  
   дополнительно в       обучения                  культуры,
  
   типовые учебные                                 Минэкономторг,
  
   программы курсов                                Минюст
  
   "Основы государства и
  
   права" для учащихся
  
   образовательных школ,
  
   "Основы права для
  
   студентов вузов и
  
   колледжей" изучение
  
   законодательства по
  
   защите прав
  
   потребителей

15 Подготовить к выпуску Проекты         -"-       Минюст,
  
   широкодоступные       сборников                 Минэкономторг
  
   кодифицированные
  
   сборники нормативных
  
   актов по вопросам
  
   защиты прав
  
   потребителей

16 Создать стабильную    Постоянные      -"-       Минэкономторг,
  
   систему               рубрики в                 Нацагентство по
  
   информирования        средствах                 делам печати и
  
   населения через       массовой                  массовой
  
   средства массовой     информации                информации (по
  
   информации                                      согласованию) и
  
                                                   центральные
  
                                                   исполнительные
  
                                                   органы-члены
  
                                                   Межведомственного
  
                                                   совета по защите
  
                                                   прав потребителей

17 Провести конференцию  Методические   декабрь    Минэкономторг
  
   по проблемам и        рекомендации   1997 года
  
   перспективам развития по совершен-
  
   общественных          ствованию
  
   организаций           деятельности
  
                         ОЗПП

IV. Создание Межведомственной информационной
  
системы по вопросам защиты прав потребителей

18 Обмен информацией с                  1997-1998  То же
  
   заинтересованными                      годы
  
   организациями, в том
  
   числе с зарубежными,
  
   по нормативно-правовой
  
   базе

19 Разработка            Рекомендации и  -"-       То же
  
   рекомендаций и        методические
  
   методических          материалы
  
   материалов для
  
   территориальных
  
   органов,
  
   общественных
  
   организаций по
  
   защите прав
  
   потребителей

20 Разработать систему   Порядок        декабрь    Минэкономторг,
  
   оперативного          оповещения,    1997 года  Минздрав,
  
   оповещения всех       ведомственный             центральные
  
   заинтересованных      нормативный               исполнительные
  
   организаций,          правовой акт              органы-члены
  
   потребителей о                                  Межведомственного
  
   случаях нарушения                               совета по защите
  
   прав потребителей,                              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       Проекты         1997-1998 Минюст,
  
   грамонизации          соглашений по     годы    Минэкономторг
  
   национального         гармонизации
  
   законодательства по   законодательства
  
   защите прав
  
   потребителей с
  
   законодательством
  
   государств - участников
  
   Содружества
  
   Независимых Государств

22 Обеспечить            Проекты         -"-       Минэкономторг
  
   сотрудничество с      программ
  
   международными        сотрудничества
  
   организациями в
  
   рамках программ
  
   ТАСIS, USAID и
  
   стран СНГ: обмен
  
   информацией о развитии
  
   национального
  
   законодательства,
  
   проведение совместных
  
   семинаров, обмен
  
   специалистами

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