

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

Закон Республики Казахстан от 25 июня 2020 года № 346-VI ЗРК.

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие настоящего Закона см. ст. 2.

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; № 15-16, ст.67; № 19-20, ст.86; № 23, ст.103; № 24-I, ст.118; Закон Республики Казахстан от 13 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования миграционных процессов", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 14 мая 2020 г.):

пункт 1 статьи 9 дополнить частью третьей следующего содержания:

"Защита гражданских прав путем компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав и законных 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; № 5-6, ст.27; № 7, ст.36, 37; № 8, ст.45; № 15-16, ст.67; № 19-20, ст.86; № 21-22, ст.90, 91; № 23, ст.99, 103, 106, 108; № 24-I, ст.118; № 24-II, ст.120, 122, 123, 127; Закон Республики Казахстан от 4 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам труда", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 5 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 13 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 14 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 13 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования миграционных процессов", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 14 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 25 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам мобилизационной подготовки и мобилизации", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 26 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 25 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам порядка организации и проведения мирных собраний в Республике Казахстан", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 26 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 29 мая 2020 года

"О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам запретных зон и запретных районов при арсеналах, базах и складах Вооруженных Сил, других войск и воинских формирований", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 1 июня 2020 г.):

1) в оглавлении:

заголовок статьи 190 изложить в следующей редакции:

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

дополнить заголовками статей 204-1, 204-2, 204-3, 204-4, 465-1 и главу 36 заголовком статьи 735-1 следующего содержания:

"Статья 204-1. Нарушение законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности при приеме и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении

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

Статья 204-3. Превышение размера вознаграждения от цены приобретенных продовольственных товаров при заключении договора поставки продовольственных товаров или незаконное требование вознаграждения в связи с приобретением социально значимых продовольственных товаров

Статья 204-4. Превышение размера торговой надбавки на социально значимые продовольственные товары";

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

"Статья 735-1. Государственные органы, осуществляющие руководство в отдельной отрасли или сфере государственного управления, в которой введено саморегулирование";

2) часть первую статьи 64 после цифр "186" дополнить словами ", 190 (частями пятая и шестая)";

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 (работы, услуги) 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 на казахском и русском языках информации о контактных данных продавца (изготовителя, исполнителя), 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 об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, –

влечет предупреждение.

6. Деяние, 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) часть четвертую статьи 193 изложить в следующей редакции:

"4. Реализация на территории Республики Казахстан без указания цены в тенге товара, оформленного ярлыком цен, выставленного во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта, либо реализация на территории Республики Казахстан товара, стоимость которого превышает оформленную ярлыком цену, выставленного во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта, либо указание цены товара не в тенге при его реализации на территории Республики Казахстан на условиях публичного договора –

влечет штраф на субъектов малого предпринимательства в размере шести, на субъектов среднего предпринимательства – в размере десяти, на субъектов крупного предпринимательства – в размере тридцати месячных расчетных показателей.";

5) статью 202 дополнить частями третьей и четвертой следующего содержания:

"3. Неведение администратором торгового рынка до сведения субъектов внутренней торговли размера предельно допустимых розничных цен на социально значимые продовольственные товары на торговых рынках в письменной форме – влечет предупреждение.

4. Деяние, предусмотренное частью третьей настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, – влечет штраф в размере двадцати пяти месячных расчетных показателей.";

б) дополнить статьями 204-1, 204-2, 204-3, 204-4 и 465-1 следующего содержания:

"Статья 204-1. Нарушение законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности при приеме и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении

1. Нарушения субъектом внутренней торговли законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности при приеме и реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении, если эти действия не содержат признаков уголовно наказуемого деяния, совершенные в виде:

1) реализации непродовольственных товаров, бывших в употреблении, в нестационарных торговых объектах, за исключением нестационарных торговых объектов, места и (или) маршруты которых утверждены местными исполнительными органами;

2) неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязанности по ведению учета принятых и реализованных непродовольственных товаров, бывших в употреблении, в порядке, определяемом правилами внутренней торговли;

3) нарушения обязанности хранения информации о принятых и реализованных непродовольственных товарах, бывших в употреблении, в течение одного календарного года, –

влекут предупреждение.

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

влекут 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 о регулировании торговой деятельности по организации деятельности торговых рынков

1. Отсутствие утвержденного администратором торгового рынка регламента рынка, а равно неуказание в нем:

1) сведений о режиме работы торгового рынка и порядка доступа на торговый рынок субъектов внутренней торговли, покупателей и работников администрации торгового рынка;

2) перечня дополнительных услуг, предоставляемых торговым рынком (при наличии);

3) порядка предоставления субъектам внутренней торговли торговых мест, их характеристики, условий договора имущественного найма (аренды) –

влекут предупреждение.

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

влекут штраф в размере двадцати пяти месячных расчетных показателей.

Статья 204-3. Превышение размера вознаграждения от цены приобретенных продовольственных товаров при заключении договора поставки продовольственных товаров или незаконное требование вознаграждения в связи с приобретением социально значимых продовольственных товаров

1. Превышение субъектом внутренней торговли, осуществляющим деятельность по продаже товаров посредством организации торговой сети или крупных торговых объектов, пятипроцентного размера вознаграждения от цены приобретенных продовольственных товаров при заключении договора поставки продовольственных товаров с поставщиком продовольственных товаров или незаконное требование им вознаграждения в связи с приобретением социально значимых продовольственных товаров –

влечет предупреждение.

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

влекут штраф в размере трехсот месячных расчетных показателей.

Статья 204-4. Превышение размера торговой надбавки на социально значимые продовольственные товары

1. Превышение субъектом внутренней торговли размера торговой надбавки на социально значимые продовольственные товары, установленного законодательством Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности, – 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 семидесяти пяти, на субъектов крупного предпринимательства – в размере трехсот месячных расчетных показателей.";

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

1. Нарушения саморегулируемой организацией требований, установленных законодательством Республики Казахстан о саморегулировании, совершенные в виде:

1) смешивания средств компенсационного фонда с иными средствами саморегулируемой организации;

2) отсутствия органа по рассмотрению потребительских споров, возникающих между членами (участниками) саморегулируемой организации, потребителями и иными лицами в сфере защиты прав потребителей, – влекут предупреждение.

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

влекут штраф в размере ста месячных расчетных показателей.";

7) в статье 685:

часть первую после цифр "204" дополнить цифрами ", 204-1";

подпункт 2) части второй после цифр "198" дополнить цифрами ", 204-1";

8) 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.";

9) части первую и третью статьи 729 после цифр "204" дополнить цифрами ", 204-2, 204-3, 204-4";

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

"Статья 735-1. Государственные органы, осуществляющие руководство в отдельной отрасли или сфере государственного управления, в которой введено саморегулирование

1. Государственные органы, осуществляющие руководство в отдельной отрасли или сфере государственного управления, в которой введено саморегулирование,

рассматривают дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 465-1 настоящего Кодекса.

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

1) руководители государственных органов, осуществляющих руководство в отдельной отрасли или сфере государственного управления, в которой введено саморегулирование, и их заместители;

2) руководители территориальных органов государственных органов, осуществляющих руководство в отдельной отрасли или сфере государственного управления, в которой введено саморегулирование, и их заместители.";

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

"64) уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов (статьи 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; № 5-6, ст.27; № 7, ст.37, 39; № 8, ст.45; № 15-16, ст.67; № 19-20, ст.86; № 21-22, ст.90, 91; № 23, ст .108; № 24-I, ст.118; № 24-II, ст.123, 124; Закон Республики Казахстан от 13 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 14 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 13 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования миграционных процессов", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и " Казахстанская правда" 14 мая 2020 г.; Закон Республики Казахстан от 25 мая 2020 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам мобилизационной подготовки и мобилизации", опубликованный в газетах "Егемен Қазақстан" и "Казахстанская правда" 26 мая 2020 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; № 7, ст.37; № 15-16, ст.67; № 19-20, ст.86):

1) статью 1 дополнить подпунктом 33-1) следующего содержания:

"33-1) вознаграждение – денежная выплата поставщика продовольственных товаров субъекту внутренней торговли, осуществляющему деятельность по продаже товаров посредством организации торговой сети или крупных торговых объектов, связанная с приобретением и реализацией продовольственных товаров, включая услуги по продвижению продовольственных товаров, в том числе путем рекламирования таких товаров и осуществления их специальной выкладки, а также подготовке, обработке, упаковке этих товаров, допуск в торговые сети или крупные торговые объекты;"

2) в подпункте 8) пункта 1 статьи 3 слова "на внешних" заменить словами "на внутренних и внешних";

3) пункт 1 статьи 9 дополнить частями четвертой и пятой следующего содержания:

"Субъект внутренней торговли на социально значимый продовольственный товар устанавливает размер предельной торговой надбавки не более пятнадцати процентов от отпускной цены производителя или закупочной цены оптового поставщика, указанной в договоре поставки социально значимого продовольственного товара.

Субъект внутренней торговли в случае наличия социально значимого продовольственного товара от нескольких производителей или оптовых поставщиков устанавливает размер предельной торговой надбавки не более пятнадцати процентов от отпускной цены производителя или закупочной цены оптового поставщика на социально значимый продовольственный товар с наиболее низкой стоимостью, указанной в договоре поставки социально значимого продовольственного товара.";

4) в статье 10:

пункт 2-7 изложить в следующей редакции:

"2-7. Администратором торгового рынка является физическое лицо, обеспечивающее функционирование торгового рынка и организацию его работы в соответствии с законодательством Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности.

Администратор торгового рынка:

1) утверждает регламент рынка, включающий режим работы для субъектов внутренней торговли и работников администрации торгового рынка;

2) утверждает перечень дополнительных услуг, предоставляемых торговым рынком (при наличии);

3) утверждает порядок предоставления субъектам внутренней торговли торговых мест, их характеристики, условия договора имущественного найма (аренды);

4) доводит до сведения субъектов внутренней торговли размер предельно допустимых розничных цен на социально значимые продовольственные товары на торговых рынках в письменной форме.";

дополнить пунктом 2-8 следующего содержания:

"2-8. Правила организации деятельности торговых рынков, требования к содержанию территории, оборудованию и оснащению торгового рынка утверждаются Правительством Республики Казахстан.";

5) в статье 31:

в пункте 1:

дополнить подпунктом 2-2) следующего содержания:

"2-2) вести учет принятых и реализованных непродовольственных товаров, бывших в употреблении, в порядке, определяемом правилами внутренней торговли.

Субъект внутренней торговли обеспечивает хранение информации о принятых и реализованных непродовольственных товарах, бывших в употреблении, в течение одного календарного года;"

подпункт 8) 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 (ущерб), причиненных потребителю, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;"

пункт 7 дополнить частью второй следующего содержания:

"При превышении размера вознаграждения, установленного в части первой настоящего пункта, субъект внутренней торговли несет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан.";

б) пункт 3 статьи 32 дополнить подпунктом 2-1) следующего содержания:

"2-1) продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов и подлежащей изъятию и отзыву в соответствии с порядком, определяемым уполномоченным органом, осуществляющим государственное регулирование в области технического регулирования;"

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; 2018 г., № 10, ст.32; № 11, ст.36; № 19, ст.62; № 24, ст.94; 2019 г., № 1, ст.4; № 7, ст.37):

1) статью 1 дополнить подпунктами 16-1) и 16-2) следующего содержания:

"16-1) Межведомственный совет по защите прав потребителей – консультативно-совещательный орган, создаваемый при Правительстве Республики Казахстан в целях выработки предложений и рекомендаций по вопросам защиты прав потребителей;

16-2) ассоциация (союз) общественных объединений потребителей (далее – ассоциация (союз) – добровольное объединение общественных объединений потребителей, создаваемое для обеспечения координации деятельности своих членов и защиты их общих интересов;"

2) подпункты 3), 4) и 5) статьи 2-1 изложить в следующей редакции:

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

4) обеспечения эффективной системы защиты прав и законных интересов потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих их защиту;"

"5) участия общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в обеспечении защиты прав и законных интересов потребителей;"

3) заголовок главы 2 изложить в следующей редакции:

"Глава 2. Государственное регулирование в сфере защиты прав потребителей и государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей";

4) статью 4 дополнить подпунктом 1-3) следующего содержания:

"1-3) создает Межведомственный совет по защите прав потребителей;"

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) 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 предложения (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, просвещение, повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;

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

9) осуществляет международное сотрудничество в сфере 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 представительских услуг потребителям в восстановлении их нарушенных прав и законных интересов;

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

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

13) ежегодно представляет доклад Правительству Республики Казахстан о результатах проводимой работы по вопросам защиты прав потребителей, обсужденных на Межведомственном совете по защите прав потребителей, который размещается в средствах массовой информации;

14) обеспечивает деятельность Межведомственного совета по защите прав потребителей;

15) разрабатывает и утверждает перечень субъектов досудебного урегулирования потребительских споров;

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

6) в статье 6:

в подпункте 3) слово "осуществляют" заменить словами "осуществляют государственный";

в подпункте 4) слова "и просвещение потребителей" заменить словами ", просвещение и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов";

подпункт 6) исключить;

7) главу 2 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 государственными органами и их должностными лицами, уполномоченными осуществлять государственный контроль в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан.

2. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом или 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.

3. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей проводится в целях восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителя, возмещения убытка (вреда), а также повышения социальной и имущественной ответственности субъектов контроля путем снижения на них административной нагрузки.

4. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится уполномоченным органом или его территориальными подразделениями на основании информации и отчетности, полученных от государственных органов, субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, представителей законных интересов потребителей, в том числе через Единую информационную систему защиты прав потребителей, а также через средства массовой информации, по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

5. Субъектами государственного контроля являются продавцы (изготовители, исполнители).

6. В случае выявления нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей по результатам рассмотрения информации и отчетности, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, субъекту контроля направляется рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, без возбуждения дела об административном правонарушении с обязательным разъяснением субъекту контроля порядка их устранения.

7. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть вручена субъекту контроля лично под роспись или иным способом, подтверждающим факты ее отправки и получения. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных

по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, 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 отправки уполномоченным органом или его территориальными подразделениями на электронный адрес субъекта контроля, указанный в письме при запросе уполномоченного органа или его территориальных подразделений.

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

9. Субъект контроля в случае несогласия с нарушениями, указанными в рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, вправе направить в уполномоченный орган или его территориальные подразделения возражение в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем вручения рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля.

10. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится не чаще одного раза в полгода.

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 обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

2. Уполномоченным органом обеспечивается формирование и ведение 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, услуг), инициаторами (организаторами) игр;

2) общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами), юридическими консультантами, являющимися членами палаты юридических консультантов и оказывающими юридическую помощь, и иными лицами в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

- 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 к продавцам (изготовителям, исполнителям) товаров (работ, услуг) с претензией об устранении нарушений их прав и законных интересов, а также возмещении причиненного этими нарушениями убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);

2) обращения потребителей к инициаторам (организаторам) игр с претензией 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 и законных интересов, возмещением причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги), 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 законных интересов потребителей ввиду осуществления ими неэффективной деятельности по рассмотрению потребительских споров и (или) защите их прав и законных интересов;

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 и законных интересов 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 информации, включая сведения о продавцах (изготовителях, исполнителях), в отношении которых поступили заявления и жалобы потребителей, с учетом требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.";

8) в статье 7:

подпункт 2) дополнить словами "и повышение правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов";

подпункт 9) 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 работы, оказании услуги);";

9) в пункте 2 статьи 8-1:

дополнить подпунктом 4-1) следующего содержания:

"4-1) установление цены на товары (работы, услуги) при приеме платежей с использованием платежных карточек, превышающей цену их продажи при оплате наличными деньгами";

подпункт 12) дополнить словами ", определенные гражданским законодательством Республики Казахстан";

10) в статье 9:

заголовок дополнить словами "и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов";

после слов "в сфере защиты прав потребителей" дополнить словами "и повышение правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов";

11) статьи 18 и 21 изложить в следующей редакции:

"Статья 18. Право потребителя на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги)

1. Потребитель имеет право на получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы,

оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги).

2. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), не лишает его права ссылаться на свидетельские показания, а также документы и другие средства доказывания, в том числе фото- и (или) видеофиксацию, в подтверждение факта приобретения товара.";

"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 или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Размер компенсации морального вреда, причиненного потребителю, определяется сторонами потребительского спора в зависимости от 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 только при наличии согласия сторон.";

12) статью 22 исключить;

13) подпункт 10) части первой 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 приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги);";

14) в статье 26:

в части первой пункта 1 слова "на вывеске" заменить словами "в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги)";

пункт 4 изложить в следующей редакции:

"4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа, условия

реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), а также информацию об обязанности продавца при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договор, заключенный при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), разместив указанную информацию в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) на казахском и русском языках.

Требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи и частью первой настоящего пункта, распространяются на продавцов (изготовителей, исполнителей) в электронной коммерции с учетом требований пункта 2 статьи 33-2 настоящего Закона."

;

15) пункт 1 статьи 27 изложить в следующей редакции:

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

16) статью 28 дополнить пунктом 1-1 следующего содержания:

"1-1. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Убытки (ущерб), 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 (исполнителя).";

17) статью 29 дополнить пунктом 1-1 следующего содержания:

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

18) в статье 30:

пункт 6 изложить в следующей редакции:

"6. За просрочку выполнения требований потребителя об обмене, возврате товаров надлежащего качества, а также требований потребителя в случае продажи товара ненадлежащего качества продавец (изготовитель), допустивший неисполнение требования потребителя, выплачивает потребителю неустойку (штраф, пеню) в размере не менее одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

Требования потребителя об уплате неустойки (штрафа, пени), предусмотренной договором, законами Республики Казахстан, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в добровольном порядке в срок с момента предъявления претензии до момента удовлетворения требований.

В случае отказа от удовлетворения таких требований в добровольном порядке вопрос об уплате неустойки (штрафа, пени) может быть передан на рассмотрение субъектов досудебного урегулирования потребительских споров при наличии согласия сторон.

В случае невозможности урегулировать потребительский спор об уплате потребителю неустойки (штрафа, пени) в досудебном урегулировании потребительского спора взыскание неустойки (штрафа, пени) осуществляется судом.";

пункт 10 после слова "поставки" дополнить словами "(доставки) товара";

19) главу 4 дополнить статьей 33-2 следующего содержания:

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

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) размещать контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

В случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) является членом (участником) саморегулируемой организации, информация об этом подлежит обязательному размещению в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).

2. При реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) посредством электронной коммерции указание на информацию о контактных данных (адреса и номера телефона) уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров путем ссылки на официальный интернет-ресурс уполномоченного органа, а также право потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов подлежит размещению посредством информационно-коммуникационных технологий.

Обязательно размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом (изготовителем, исполнителем), информации о его контактных данных (фактического адреса и номера телефона).";

20) в статье 41:

пункт 1 дополнить подпунктами 20) и 21) следующего содержания:

"20) инициировать проведение экспертизы качества и безопасности товаров (работ, услуг) при проведении общественного контроля;

21) рассматривать потребительский спор в досудебном порядке, за исключением случаев, когда:

при рассмотрении одного спора общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) выступают в качестве субъектов досудебного урегулирования потребительских споров и представителей законных интересов потребителя;

общественные объединения потребителей являются участниками ассоциации (союза), которая (который) выступает в качестве представителя законных интересов потребителя.";

дополнить пунктом 1-1 следующего содержания:

"1-1. В целях предупреждения нарушений прав и законных интересов потребителей и информирования об этом населения общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) осуществляют общественный контроль путем:

посещения мест реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), доступных для потребителей;

применения фото-, аудио-, видеофиксации действий, совершаемых при посещении мест реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), доступного для потребителей с учетом норм законодательства Республики Казахстан;

проведения мероприятий, в том числе в местах реализации товара (выполнения работы, оказания услуги), направленных на повышение правовой грамотности и уровня информированности потребителей о возможностях защиты своих прав и законных интересов, при условии непрепятствования установленному режиму работы продавца (изготовителя, исполнителя).

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

Общественный контроль осуществляется по основаниям и с периодичностью:

не более двух раз в год по итогам мониторинга и обобщений обращений потребителей, поступающих в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы);

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

по мере поступления в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) пяти и более жалоб потребителей в отношении одного и того же продавца (изготовителя, исполнителя) в течение квартала в одном населенном пункте.

Перед осуществлением общественного контроля информация об основаниях его проведения и составе комиссии доводится до продавца (изготовителя, исполнителя) в

срок не позднее чем за один рабочий день до предполагаемой даты проведения общественного контроля с предоставлением копии документа о создании комиссии, ее составе, дате проведения общественного контроля.

Срок проведения общественного контроля не должен превышать одного рабочего дня с предполагаемой даты проведения общественного контроля.

Результаты проведенного общественного контроля с рекомендациями комиссии размещаются на интернет-ресурсе общественного объединения потребителей, ассоциации (союза) (при наличии), в Единой информационной системе защиты прав потребителей и (или) средствах массовой информации в течение тридцати календарных дней со дня проведения общественного контроля с указанием даты, места и информации о продавце (изготовителе, исполнителе) в соответствии со статьей 26 настоящего Закона.

При выявлении нарушений прав и законных интересов потребителей информация об этом направляется в соответствующие государственные органы, а также предоставляется субъекту контроля.";

21) статью 42 исключить;

22) дополнить главой 6-1 следующего содержания:

"Глава 6-1. Меры по защите прав и законных интересов потребителей

Статья 42-1. Институциональная система защиты прав и законных интересов потребителей

1. Защита прав и законных интересов потребителей обеспечивается:

1) уполномоченным органом, государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей, судом;

2) субъектами досудебного урегулирования потребительских споров;

3) общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами), юридическими консультантами, являющимися членами палаты юридических консультантов и оказывающими юридическую помощь, и иными лицами в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. Система защиты прав и законных интересов 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 законных интересов, размещение информации об уполномоченном органе и субъектах досудебного урегулирования потребительских споров в соответствии со статьей 33-2 настоящего Закона);

2) урегулирование вопроса восстановления прав и законных интересов потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем), нарушившим его права и законные

интересы, предусмотренное законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей;

3) защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) при рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке;

4) привлечение к ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей), нарушивших права и законные интересы потребителей;

5) защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в суде.

Статья 42-2. Право потребителя на защиту прав и законных интересов

1. Потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов в порядке, установленном настоящим Законом.

2. Положение настоящей статьи применяется также в тех случаях, когда к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд от имени потребителя обращаются его представители, указанные в статье 42-3 настоящего Закона.

Статья 42-3. Представители законных интересов потребителей

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

1) общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы);

2) юридические консультанты, 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 законных интересов потребителей обязаны надлежаще выполнять свои обязанности, принимая необходимые меры для восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещения причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги).

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

Представление законных интересов потребителей оформляется в письменной форме с обязательным указанием сроков, суммы и условий возврата оказываемых

представительских услуг, а также перечня действий, совершаемых представителем от имени потребителя.

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

4. Представители законных интересов потребителей при выполнении обязанностей принимают меры по предотвращению конфликта интересов.

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

Представитель законных 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 гражданским 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, ассоциации (союзы) 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 по льготам к участникам Великой Отечественной войны;

4) ветеранам боевых действий на территории других государств;

5) инвалидам первой и второй групп;

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

7) многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", а также награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени;

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

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

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

Претензия потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) вручается нарочно либо направляется в форме заказного почтового отправления с уведомлением о вручении либо по адресу электронной почты продавца (изготовителя, исполнителя), если такой адрес ранее был указан продавцом (изготовителем, исполнителем).

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение десяти календарных дней со дня получения претензии 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 части второй пункта 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, то срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным.

3. Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред) вследствие недостатков товара (работы, услуги), а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей.

Статья 42-5. Обращение в государственные органы, осуществляющие функции 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 обращения в письменной форме либо посредством Единой информационной системы защиты прав потребителей.

При обращении потребителя в письменной форме государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или уполномоченный орган обеспечивают внесение такого 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) с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан.

3. К обращению потребителя прилагаются:

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

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

4. В обращении потребителя должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес физического лица;

2) данные продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого предъявлены требования потребителя (наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии));

3) требование потребителя и обстоятельства потребительского спора.

В обращении могут быть указаны контактные данные (номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные сведения), а также материалы, необходимые для правильного и своевременного рассмотрения заявления, включая фото-, аудио-, видеофиксацию товаров (выполненных работ, оказанных услуг) и действий продавца (изготовителя, исполнителя), подтверждающие нарушение прав и законных интересов потребителя.

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

В случае необходимости государственный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, рассматривающий обращение потребителя, вправе запросить оригиналы представленных копий документов.

Статья 42-6. Отказ в рассмотрении обращения потребителя государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей

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 принятое решение субъекта досудебного урегулирования потребительского спора относительно потребительского спора между теми же сторонами, по тому же предмету и на том же основании.

Иные основания для отказа могут устанавливаться настоящим Законом и иными 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 потребителя должно быть мотивированным.

Статья 42-7. Рассмотрение обращения потребителя государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей

1. 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, представление пояснений и доказательств, необходимых для рассмотрения обращения;

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

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

Сообщение может быть направлено продавцу (изготовителю, исполнителю) по адресу электронной почты или номеру телефона, а также на иные средства связи, обеспечивающие фиксирование извещения или вызова.

В случае отсутствия сведений об адресе электронной почты или о номере телефона или иных средствах связи продавца (изготовителя, исполнителя), обеспечивающих фиксирование извещения или вызова, сообщение направляется продавцу (изготовителю, исполнителю) телефонограммой посредством гибридного отправления

либо заказным письмом с уведомлением о его вручении по последнему известному месту жительства или месту нахождения.

3. По итогам рассмотрения представленных документов и при выявлении нарушений прав и законных интересов потребителя:

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

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

Неисполнение предписания об устранении нарушений, вынесенного государственным органом, осуществляющим функции в сфере защиты прав потребителей, влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные порядок и сроки рассмотрения обращений потребителей государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей.

Статья 42-8. Досудебное урегулирование потребительского спора

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

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

Соглашение о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта 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 потребительского спора.

Субъект досудебного урегулирования потребительского спора предоставляет ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей в уполномоченный орган.

3. Рассмотрение потребительского спора в досудебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Закона и законодательства Республики Казахстан об арбитраже, медиации, саморегулировании."

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; 2013 г., № 14, ст.72; 2014 г., № 1, ст.9; № 14, ст.84; 2015 г., № 20-VII, ст.115; 2019 г., № 24-II, ст.120):

пункт 6 статьи 14 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 (фамилию, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) медиатора, юридический адрес, контактные данные медиатора (почтовый адрес или адрес электронной почты либо номер телефона или телефакса), сведения об области медиации, в которой медиатор специализируется, сведения о языке, на котором медиатор способен осуществлять медиацию) 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-I, ст.127; 2018 г., № 10, ст.32; № 19, ст.62):

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 по фактам нарушения законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;"

2) в статье 9:

часть первую пункта 5 дополнить подпунктом 4) следующего содержания:

"4) вступившего в законную силу решения суда о прекращении деятельности саморегулируемой организации и исключении ее из реестра саморегулируемых организаций;"

дополнить пунктом 6 следующего содержания:

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

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

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

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

4) часть первую пункта 1 статьи 19 дополнить подпунктами 9), 10) и 11) следующего содержания:

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

10) предоставлять актуальную информацию о своих членах (участниках) уполномоченному органу в сфере защиты прав потребителей и в Единую информационную систему защиты прав потребителей;

11) создавать орган по рассмотрению потребительских споров, возникших между членами (участниками) саморегулируемой организации и потребителями, и иными лицами в сфере защиты прав потребителей."

Статья 2.

Настоящий Закон вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением:

абзацев восьмого и пятнадцатого подпункта 5), абзацев шестнадцатого – тридцать четвертого подпункта 7), абзацев пятьдесят первого, пятьдесят второго и шестьдесят второго подпункта 22) пункта 5, абзацев второго и третьего пункта 6, абзаца третьего подпункта 4) пункта 7 статьи 1, которые вводятся в действие с 1 января 2021 года;

абзаца третьего подпункта 6) пункта 5 статьи 1, который вводится в действие с 1 января 2023 года.

*Президент
Республики Казахстан*

К. ТОКАЕВ