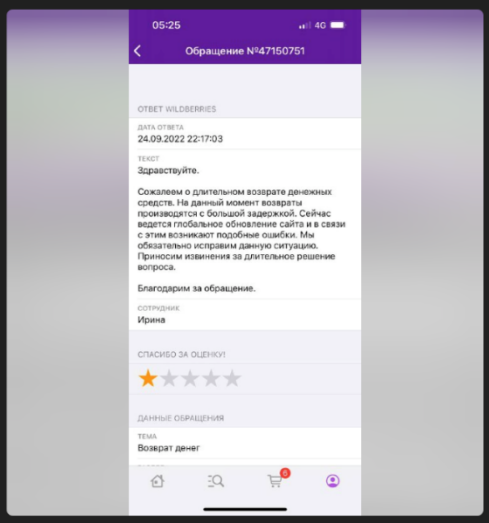
Права потребителей РК
659 members, 75 online

обращалась 8 раз за это время, каждый раз получаю стандартную отписку - ждите, в ближайшее время мы вернём вам средства, идёт обновление системы. Прошу вас помочь мне вернуть деньги за возвращённый мною товар артикул 88526706 сумма 13540 тенге, 72810299 сумма 20430 тенге, 43849287 сумма 4710 тенге.

Вложения:
Фото: https://zppbot.ingenio.kz/file_20021.jpg
===== ✅ ОТПРАВЛЕНО =====

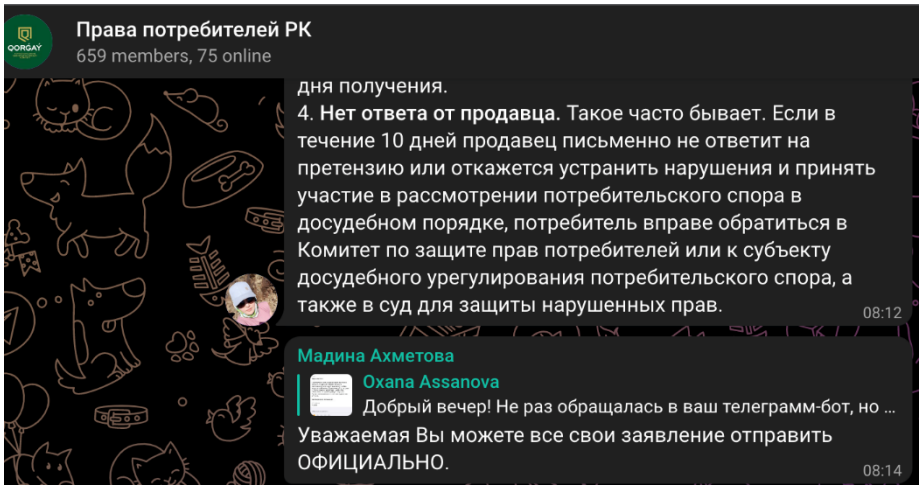


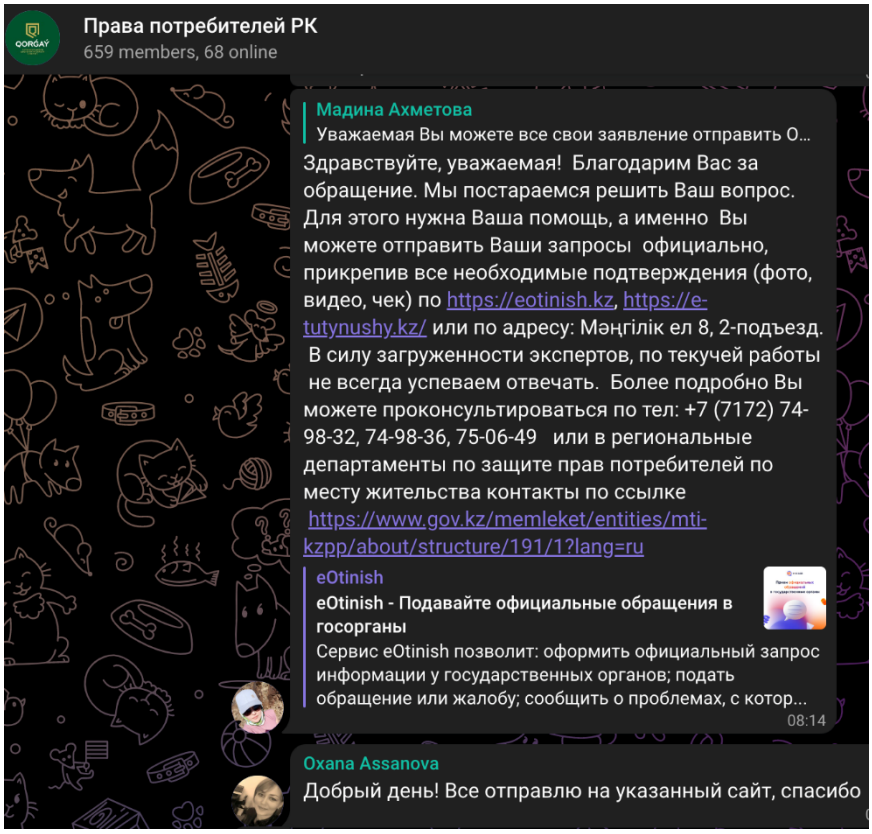
00:03

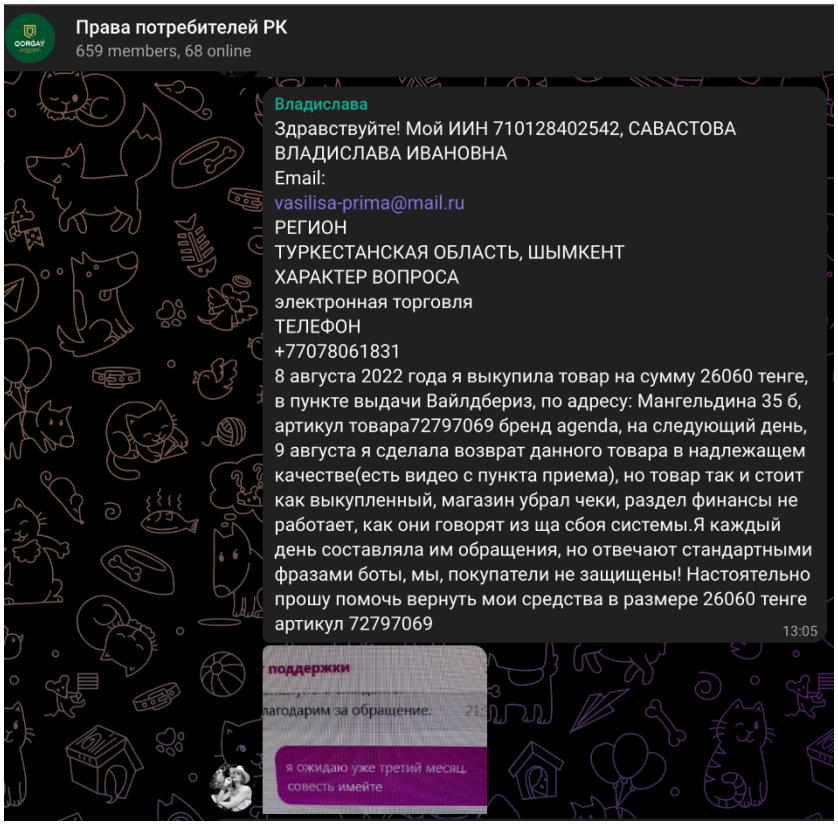
Права потребителей РК
659 members, 75 online

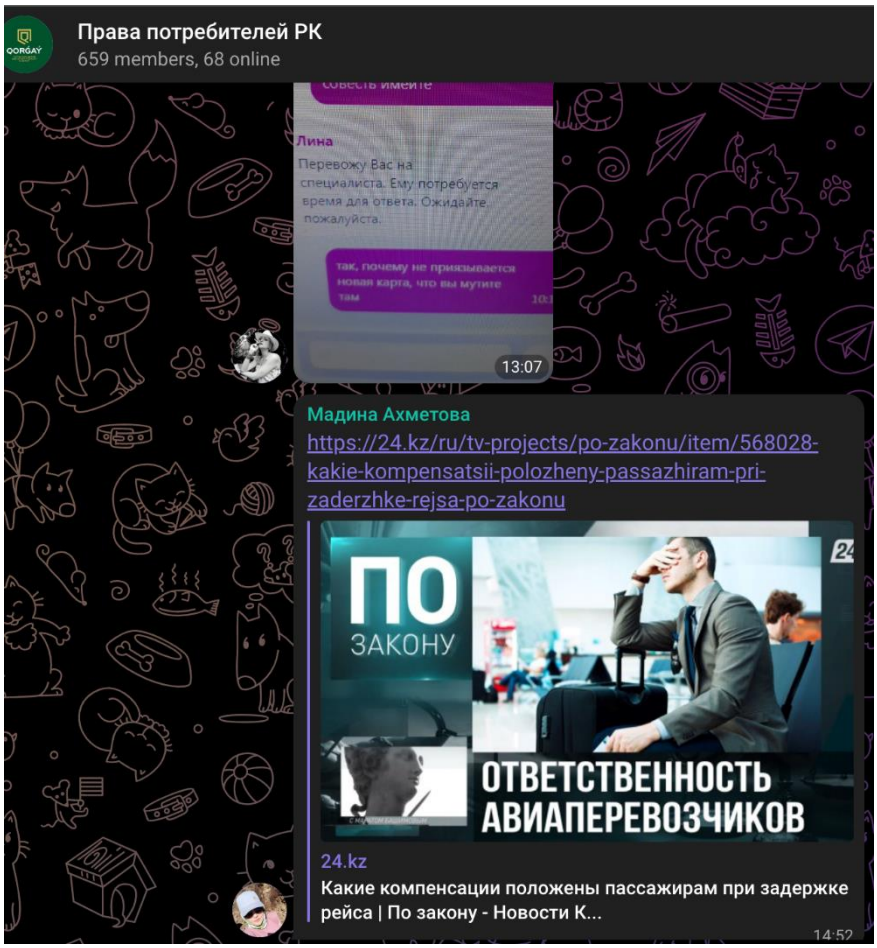
Мадина Ахметова
> Oxana Assanova
> Добрый вечер! Не раз обращалась в ваш телеграмм-бот, но ...

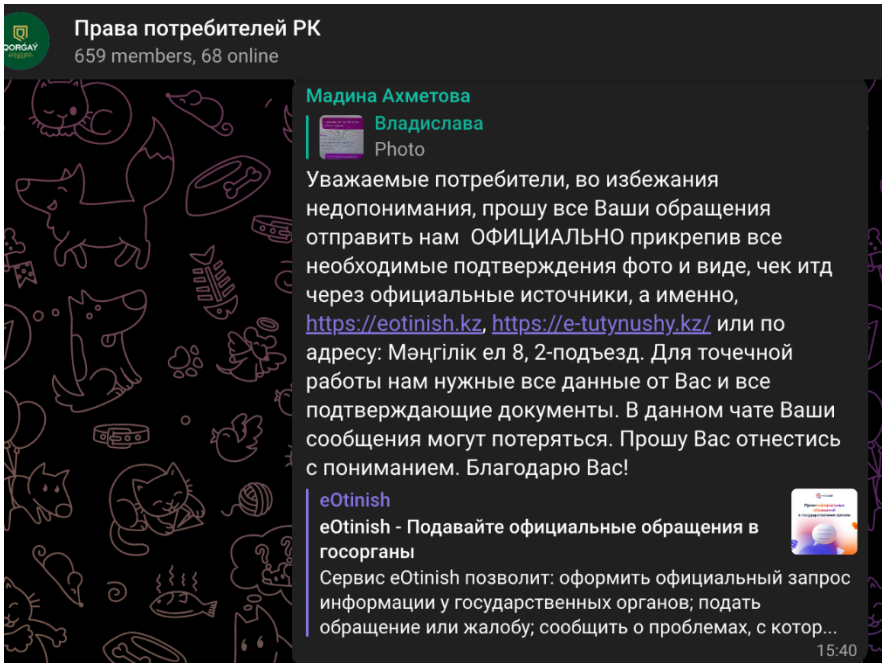
В последнее время немало нареканий от потребителей звучит в адрес электронной площадки **Wildberries:** некачественная продукция, несвоевременная доставка, длительный невозврат денежных средств.
Что же делать, если вы столкнулись с такой проблемой? Специалисты советуют не теряться, а принимать решительные меры.
1. **Как вернуть деньги.** Если потребитель усматривает дефект в приобретенном товаре, в помощь ему статьи 15 и 30 Закона РК «О защите прав потребителей». Покупателю предоставляется право заменить товар, отремонтировать, получить скидку или вернуть потраченные средства обратно. Статья 14 Закона даёт возможность покупателю отказаться от товара надлежащего качества, который не был в употреблении, в любое время в течение 14 дней после передачи товара.
2. **Сроки возврата.** На веб-сайте интернет-магазина Wildberries размещены Правила пользования торговой площадкой. В пункте 9.11 говорится, что при отказе покупателя от товара, продавец должен возвратить ему сумму не позднее 7 дней с даты возврата товара и предъявления соответствующего требования.
3. **Письменная претензия.** Если возникла проблемная ситуация, потребитель должен обратиться к продавцу с письменной претензией. Продавец обязан рассмотреть претензию потребителя в течение 10 календарных дней со дня получения.


Права потребителей РК
659 members, 75 online
дня получения.
4. Нет ответа от продавца. Такое часто бывает. Если в течение 10 дней продавец письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в Комитет по защите прав потребителей или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд для защиты нарушенных прав.
08:12
Мадина Ахметова
Oxana Assanova
Добрый вечер! Не раз обращалась в ваш телеграмм-бот, но ...
Уважаемая Вы можете все свои заявление отправить ОФИЦИАЛЬНО.
08:14

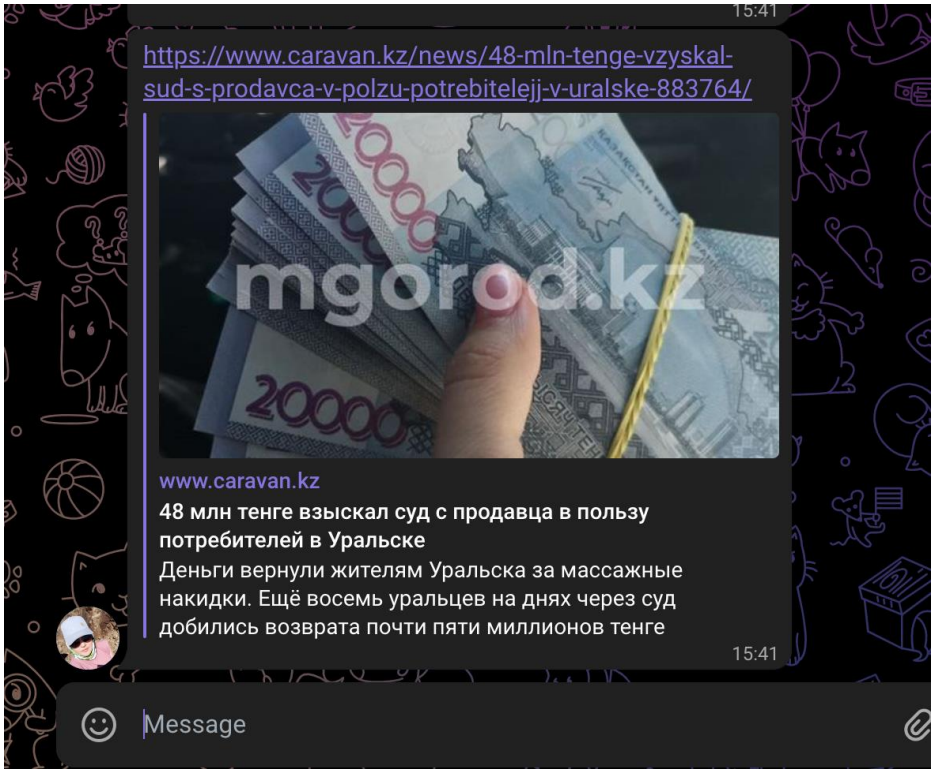

Права потребителей РК
659 members, 68 online
Мадина Ахметова
Уважаемая Вы можете все свои заявление отправить О...
Здравствуйте, уважаемая! Благодарим Вас за обращение. Мы постараемся решить Ваш вопрос. Для этого нужна Ваша помощь, а именно Вы можете отправить Ваши запросы официально, прикрепив все необходимые подтверждения (фото, видео, чек) по https://eotinish.kz, https://e-tutynushy.kz/ или по адресу: Мәңгілік ел 8, 2-подъезд. В силу загруженности экспертов, по текучей работы не всегда успеваем отвечать. Более подробно Вы можете проконсультироваться по тел: +7 (7172) 74-98-32, 74-98-36, 75-06-49 или в региональные департаменты по защите прав потребителей по месту жительства контакты по ссылке https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/about/structure/191/1?lang=ru
eOtinish
eOtinish - Подавайте официальные обращения в госорганы
Сервис eOtinish позволит: оформить официальный запрос информации у государственных органов; подать обращение или жалобу; сообщить о проблемах, с котор...
08:14
Oxana Assanova
Добрый день! Все отправлю на указанный сайт, спасибо

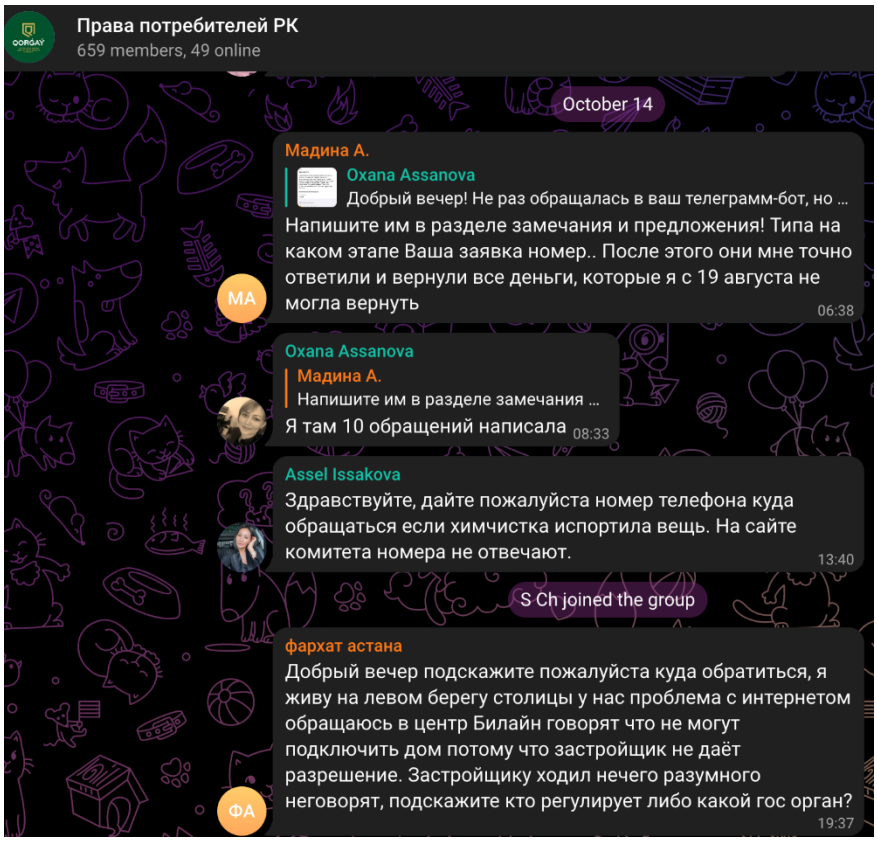

Права потребителей РК
659 members, 68 online
Владислава
Здравствуйте! Мой ИИН 710128402542, САВАСТОВА ВЛАДИСЛАВА ИВАНОВНА
Email:
vasilisa-prima@mail.ru
РЕГИОН
ТУРКЕСТАНСКАЯ ОБЛАСТЬ, ШЫМКЕНТ
ХАРАКТЕР ВОПРОСА
электронная торговля
ТЕЛЕФОН
+77078061831
8 августа 2022 года я выкупила товар на сумму 26060 тенге, в пункте выдачи Вайлдбериз, по адресу: Мангельдина 35 б, артикул товара72797069 бренд agenda, на следующий день, 9 августа я сделала возврат данного товара в надлежащем качестве(есть видео с пункта приема), но товар так и стоит как выкупленный, магазин убрал чеки, раздел финансы не работает, как они говорят из ща сбоя системы.Я каждый день составляла им обращения, но отвечают стандартными фразами боты, мы, покупатели не защищены! Настоятельно прошу помочь вернуть мои средства в размере 26060 тенге артикул 72797069
13:05
поддержки
лагодарим за обращение.
я ожидаю уже третий месяц. совесть имейте

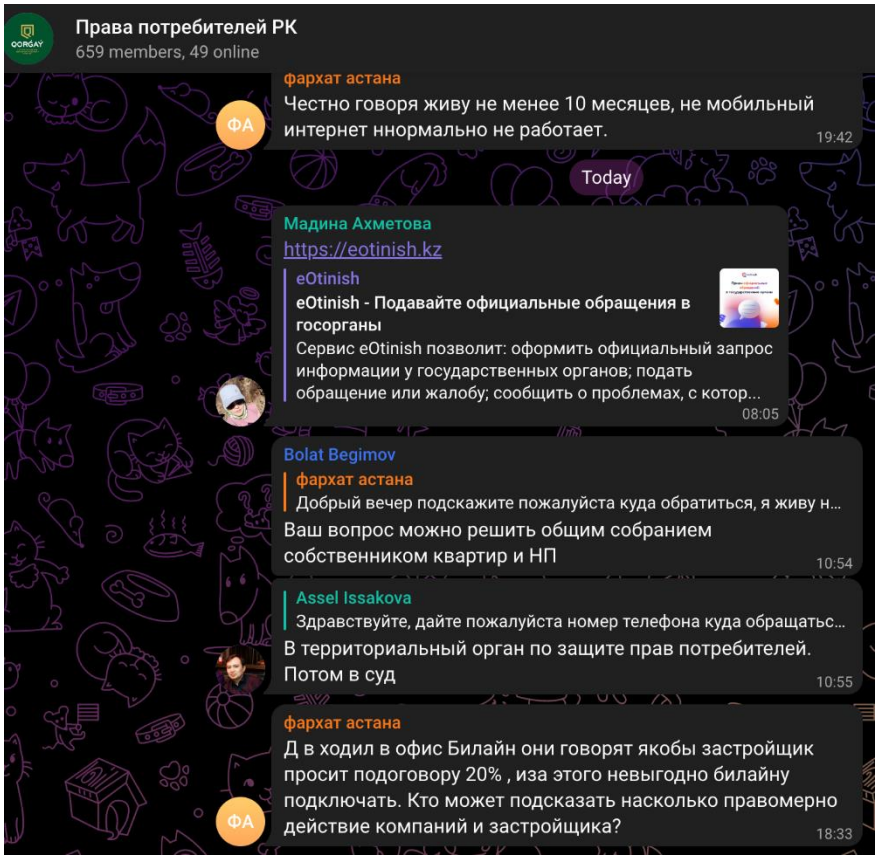

Права потребителей РК
659 members, 68 online
Лина
Перевожу Вас на специалиста. Ему потребуется время для ответа. Ожидайте пожалуйста.
так, почему не приязывается новая карта, что вы мутите там
13:07
Мадина Ахметова
https://24.kz/ru/tv-projects/po-zakonu/item/568028-kakie-kompensatsii-polozheny-passazhiram-pri-zaderzhke-rejsa-po-zakonu
ПО ЗАКОНУ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗЧИКОВ
24.kz
Какие компенсации положены пассажирам при задержке рейса | По закону - Новости К...
14:52

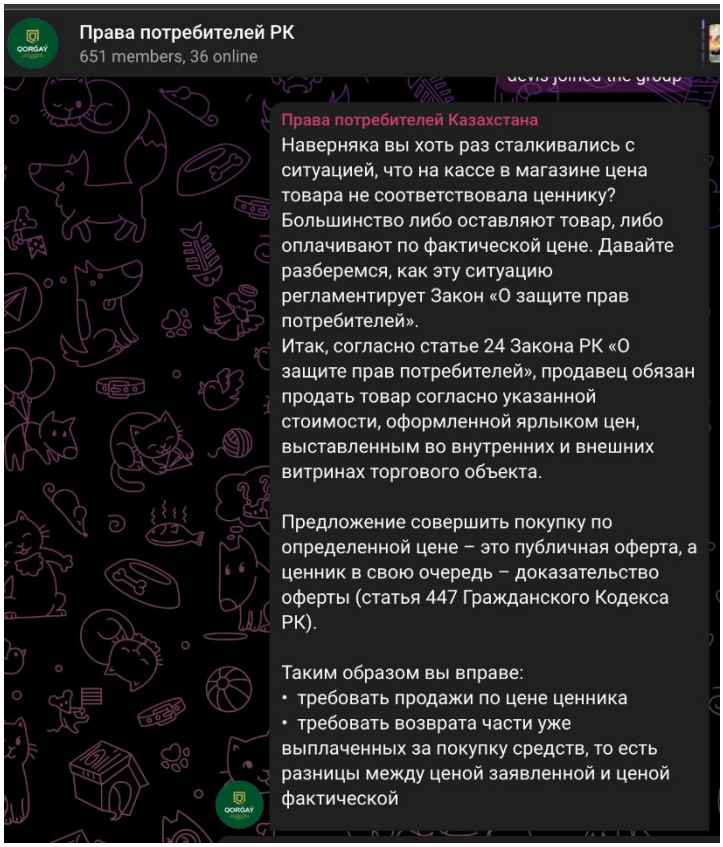

Права потребителей РК
659 members, 68 online
Мадина Ахметова
Владислава
Photo
Уважаемые потребители, во избежания недопонимания, прошу все Ваши обращения отправить нам ОФИЦИАЛЬНО прикрепив все необходимые подтверждения фото и виде, чек итд через официальные источники, а именно, https://eotinish.kz, https://e-tutynushy.kz/ или по адресу: Мәңгілік ел 8, 2-подъезд. Для точечной работы нам нужные все данные от Вас и все подтверждающие документы. В данном чате Ваши сообщения могут потеряться. Прошу Вас отнестись с пониманием. Благодарю Вас!
eOtinish
eOtinish - Подавайте официальные обращения в госорганы
Сервис eOtinish позволит: оформить официальный запрос информации у государственных органов; подать обращение или жалобу; сообщить о проблемах, с котор...
15:40

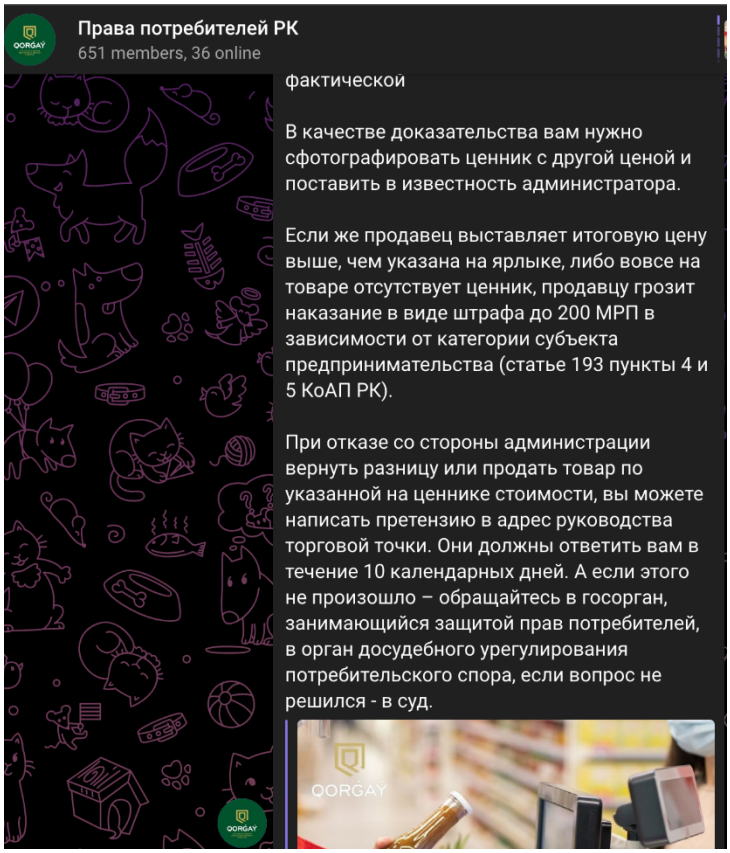
Права потребителей РК
659 members, 68 online
обращение или жалобу; сообщить о проблемах, с котор...
15:40
https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi/
NUR.KZ
Казахстанцам удалось вернуть более 70 млн тенге за некачественные товары и услуги
В Казахстане права потребителя надежно защищены законом. Однако не всегда гражданам удается их отстоять. Тем не менее, за прошедший месяц многие казах...
15:41

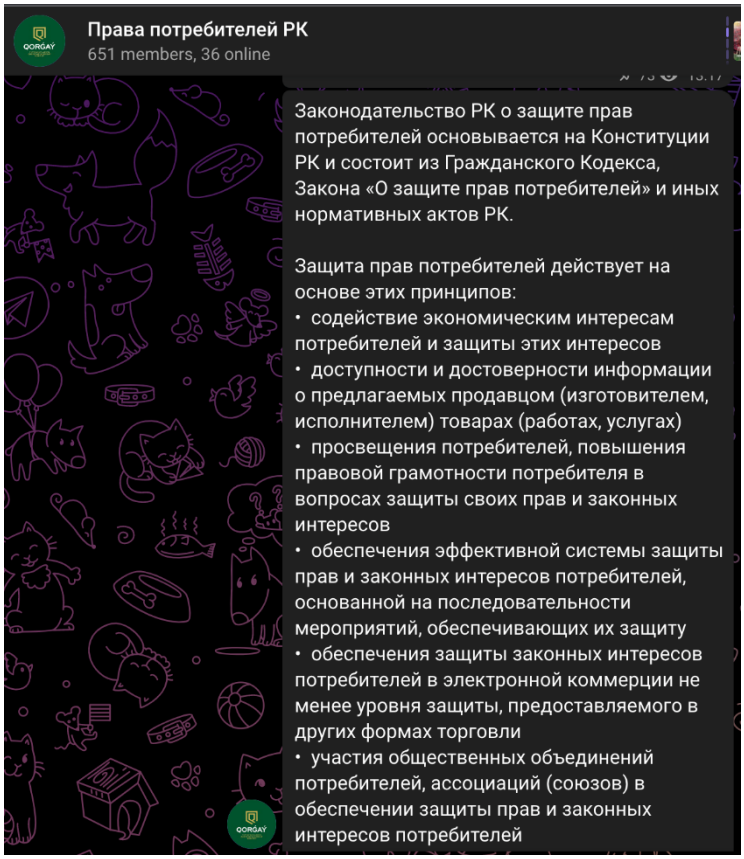

15:41
https://www.caravan.kz/news/48-mln-tenge-vzyskal-sud-s-prodavca-v-polzu-potrebitelejj-v-uralske-883764/
mgorod.kz
www.caravan.kz
48 млн тенге взыскал суд с продавца в пользу потребителей в Уральске
Деньги вернули жителям Уральска за массажные накидки. Ещё восемь уральцев на днях через суд добились возврата почти пяти миллионов тенге
15:41
Message


Права потребителей РК
659 members, 49 online
October 14
Мадина А.
Oxana Assanova
Добрый вечер! Не раз обращалась в ваш телеграмм-бот, но ...
Напишите им в разделе замечания и предложения! Типа на каком этапе Ваша заявка номер.. После этого они мне точно ответили и вернули все деньги, которые я с 19 августа не могла вернуть
06:38
MA
Oxana Assanova
Мадина А.
Напишите им в разделе замечания ...
Я там 10 обращений написала
08:33
Assel Issakova
Здравствуйте, дайте пожалуйста номер телефона куда обращаться если химчистка испортила вещь. На сайте комитета номера не отвечают.
13:40
S Ch joined the group
фархат астана
Добрый вечер подскажите пожалуйста куда обратиться, я живу на левом берегу столицы у нас проблема с интернетом обращаюсь в центр Билайн говорят что не могут подключить дом потому что застройщик не даёт разрешение. Застройщику ходил нечего разумного неговорят, подскажите кто регулирует либо какой гос орган?
19:37
ФА


Права потребителей РК
659 members, 49 online
фархат астана
Честно говоря живу не менее 10 месяцев, не мобильный интернет ннормально не работает.
19:42
Today
Мадина Ахметова
https://eotinish.kz
eOtinish
eOtinish - Подавайте официальные обращения в госорганы
Сервис eOtinish позволит: оформить официальный запрос информации у государственных органов; подать обращение или жалобу; сообщить о проблемах, с котор...
08:05
Bolat Begimov
фархат астана
Добрый вечер подскажите пожалуйста куда обратиться, я живу н...
Ваш вопрос можно решить общим собранием собственником квартир и НП
10:54
Assel Issakova
Здравствуйте, дайте пожалуйста номер телефона куда обращатьс...
В территориальный орган по защите прав потребителей. Потом в суд
10:55
фархат астана
Д в ходил в офис Билайн они говорят якобы застройщик просит подоговору 20% , иза этого невыгодно билайну подключать. Кто может подсказать насколько правомерно действие компаний и застройщика?
18:33


Права потребителей РК
651 members, 36 online
Права потребителей Казахстана
Наверняка вы хоть раз сталкивались с ситуацией, что на кассе в магазине цена товара не соответствовала ценнику? Большинство либо оставляют товар, либо оплачивают по фактической цене. Давайте разберемся, как эту ситуацию регламентирует Закон «О защите прав потребителей».
Итак, согласно статье 24 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец обязан продать товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и внешних витринах торгового объекта.
Предложение совершить покупку по определенной цене – это публичная оферта, а ценник в свою очередь – доказательство оферты (статья 447 Гражданского Кодекса РК).
Таким образом вы вправе:
• требовать продажи по цене ценника
• требовать возврата части уже выплаченных за покупку средств, то есть разницы между ценой заявленной и ценой фактической


Права потребителей РК
651 members, 36 online
фактической
В качестве доказательства вам нужно сфотографировать ценник с другой ценой и поставить в известность администратора.
Если же продавец выставляет итоговую цену выше, чем указана на ярлыке, либо вовсе на товаре отсутствует ценник, продавцу грозит наказание в виде штрафа до 200 МРП в зависимости от категории субъекта предпринимательства (статье 193 пункты 4 и 5 КоАП РК).
При отказе со стороны администрации вернуть разницу или продать товар по указанной на ценнике стоимости, вы можете написать претензию в адрес руководства торговой точки. Они должны ответить вам в течение 10 календарных дней. А если этого не произошло – обращайтесь в госорган, занимающийся защитой прав потребителей, в орган досудебного урегулирования потребительского спора, если вопрос не решился - в суд.
QORGAY


Права потребителей РК
651 members, 36 online
Законодательство РК о защите прав потребителей основывается на Конституции РК и состоит из Гражданского Кодекса, Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных актов РК.
Защита прав потребителей действует на основе этих принципов:
• содействие экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов
• доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах)
• просвещения потребителей, повышения правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов
• обеспечения эффективной системы защиты прав и законных интересов потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих их защиту
• обеспечения защиты законных интересов потребителей в электронной коммерции не менее уровня защиты, предоставляемого в других формах торговли
• участия общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) в обеспечении защиты прав и законных интересов потребителей

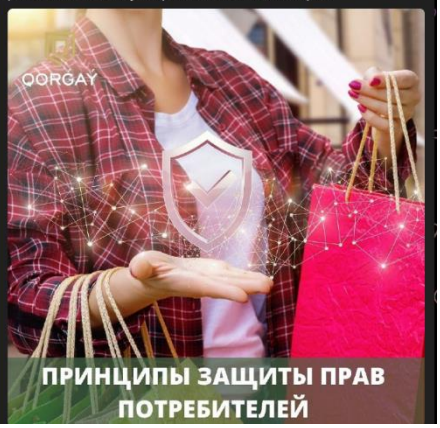
Права потребителей РК
651 members, 36 online

обеспечении защиты прав и законных интересов потребителей

- обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами)

(статья 2-1 закона «О защите прав потребителей»

Стоит отметить, если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законом «О защите прав потребителей», то применяются правила международного договора.



Права потребителей РК
651 members, 36 online

Права потребителей Казахстана

Вопросы по цене и оплате товара регулируются Гражданским Кодексом РК.

Так, согласно пункту 1 статьи 438 ГК РК, покупатель обязан оплатить товар по цене, предусмотренной договором. В случаях, когда в возмездном договоре цена не предусмотрена и не может быть определена исходя из условий договора, считается, что исполнение договора должно быть произведено по цене, которая в момент заключения договора при сравнимых обстоятельствах обычно взималась за аналогичные товары, работы или услуги (статья 385 ГК РК).
Если цена на товар зависит от веса товара, то она определяется по весу нетто, если иное не предусмотрено договором.

Если договор предусматривает, что цена на товар подлежит изменению в зависимости от показателей, обусловливающих цену товара (себестоимость, затраты и т.п.), но не определен способ пересмотра цены, цена определяется, исходя из соотношения показателей на момент заключения договора и на момент исполнения обязанности по передаче товара (статья 438 ГК РК).

Права потребителей РК
651 members, 36 online
Обратите внимание, что ценник в магазине — это, по сути, договор публичной оферты! Именно поэтому если на кассе цена не соответствует ценнику, продать вам обязаны по цене, указанной на ценнике.
Что касается оплаты, в этом нам поможет статья 439 ГК РК:
• Если из условий договора и законодательных актов не вытекает обязанность уплатить цену в определенный срок, покупатель обязан уплатить ее без промедления, после передачи ему товара или товарораспорядительных документов на этот товар (
• Если договором не предусмотрена рассрочка в оплате переданного товара, покупатель обязан уплатить продавцу сумму в размере полной цены переданного товара
• Если покупатель не оплачивает переданный в соответствии с договором товар, продавец вправе потребовать оплаты товара и уплаты неустойки за пользование чужими деньгами (статья 353 ГК РК)
4
QORGAY

Права потребителей РК
651 members, 36 online
товар, продавец вправе потребовать оплаты товара и уплаты неустойки за пользование чужими деньгами (статья 353 ГК РК)
QORGAY
ЦЕНА И ОПЛАТА ТОВАРА
55 13:21
Продолжаем рубрику разбора ваших вопросов. Недавно к нам в Дайрект пришло такое сообщение: «Здравствуйте! Я приобрел кроссовки, но через месяц они расклеились. Хотел вернуть, а в возврате мне отказали. Кто прав?»
Итак, согласно пункту 2 статьи 17 закона «О защите прав потребителей», в случае если на

Права потребителей РК
651 members, 36 online

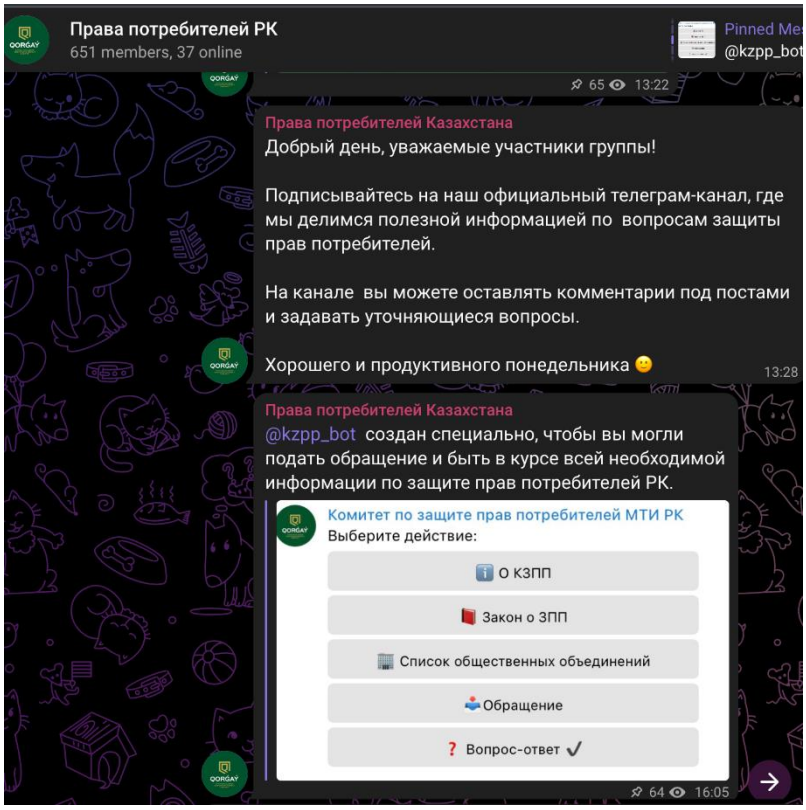
Итак, согласно пункту 2 статьи 17 закона «О защите прав потребителей», в случае если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены при условии, что недостатки в товаре были обнаружены в пределах 2 лет с момента передачи товара потребителю.

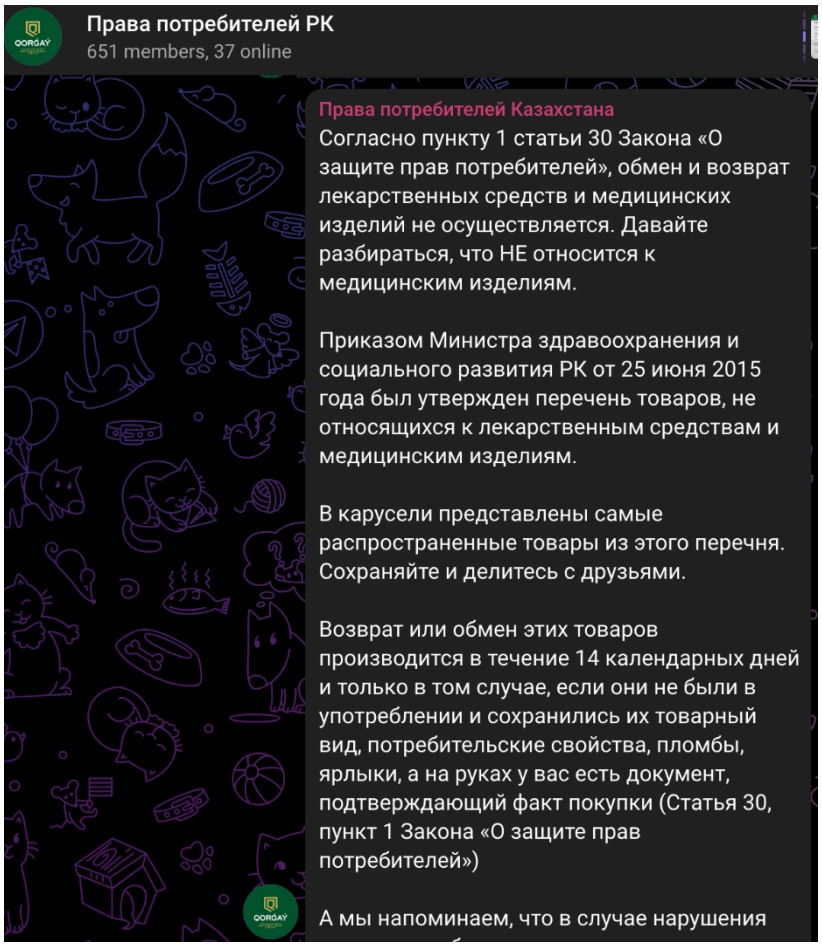
Если продавец не оговорил покупателю недостатки товара, то покупатель, которому был передан товар ненадлежащего качества, имеет право на свое усмотрение потребовать от продавца:
соразмерного уменьшения покупной цены
безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок
возмещения своих расходов на устранение недостатков товара
замены товара ненадлежащего качества на товар, соответствующий договору
отказа от исполнения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы
(пункт 1 статья 428 Гражданского Кодекса РК)

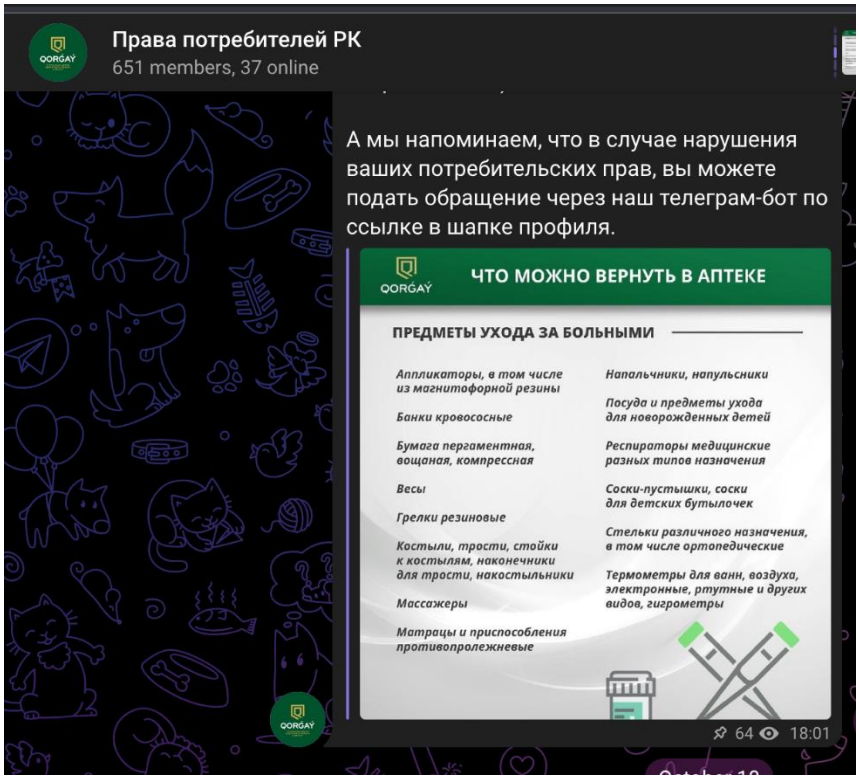
Права потребителей РК
651 members, 36 online

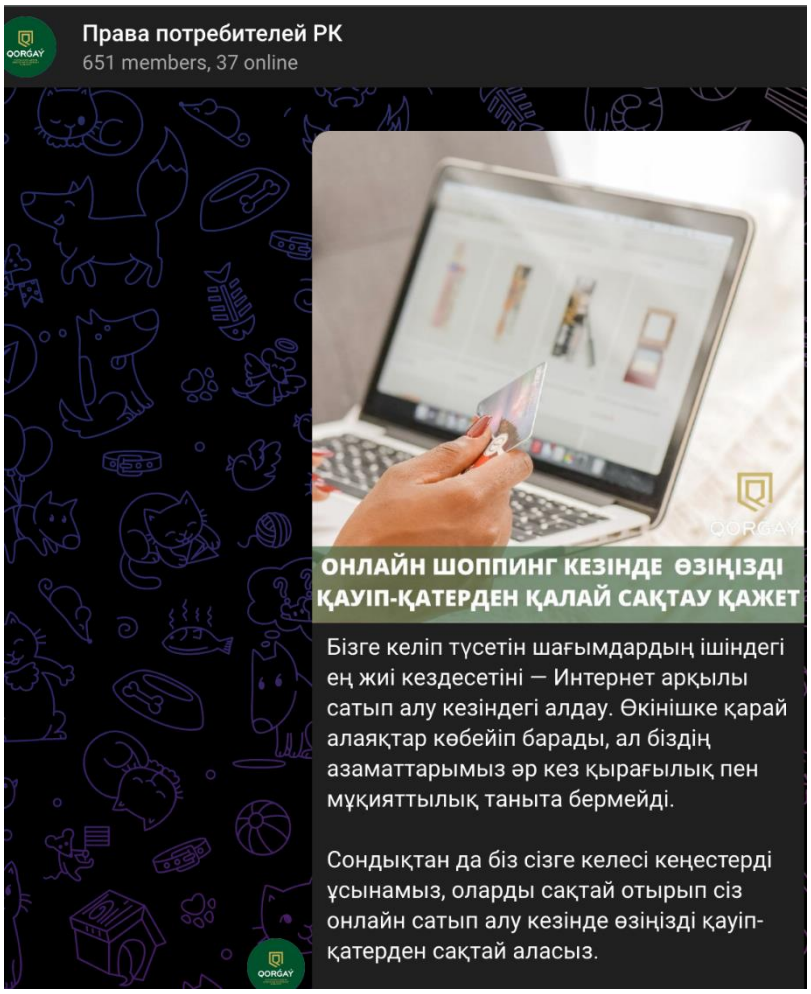
Вы можете сдать товар на экспертизу, чтобы определить, когда у товара появился дефект (до покупки или после), а также лично присутствовать на экспертизе. И если продавец отказывается заменить вам кроссовки или вернуть деньги, на основании экспертизы вы можете обжаловать отказ в судебном порядке.

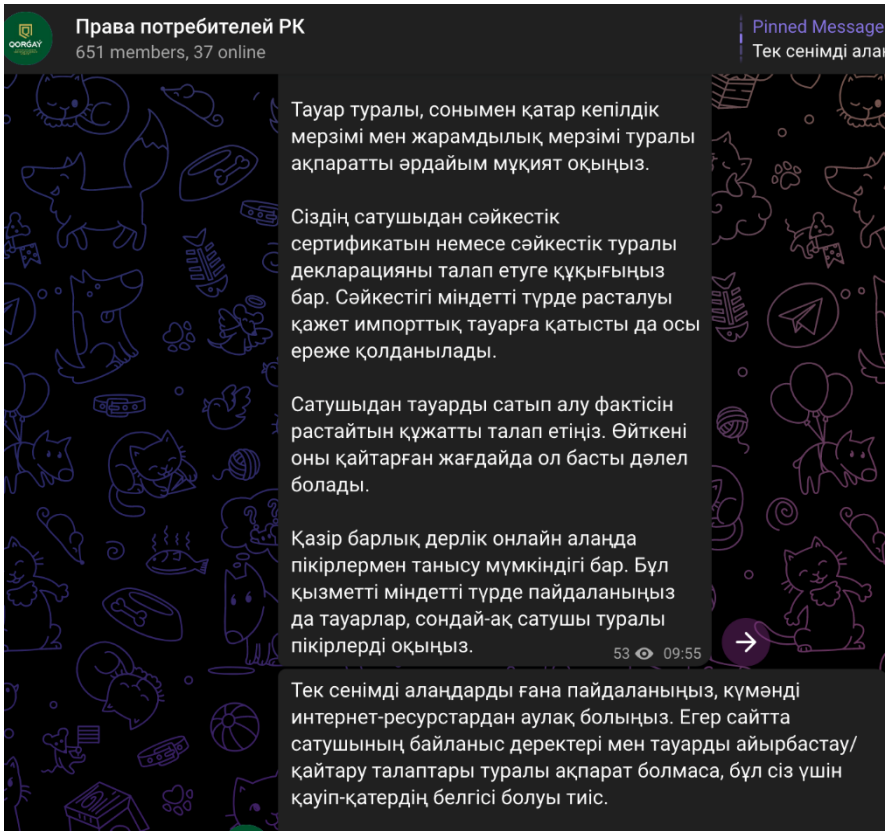
65 13:22

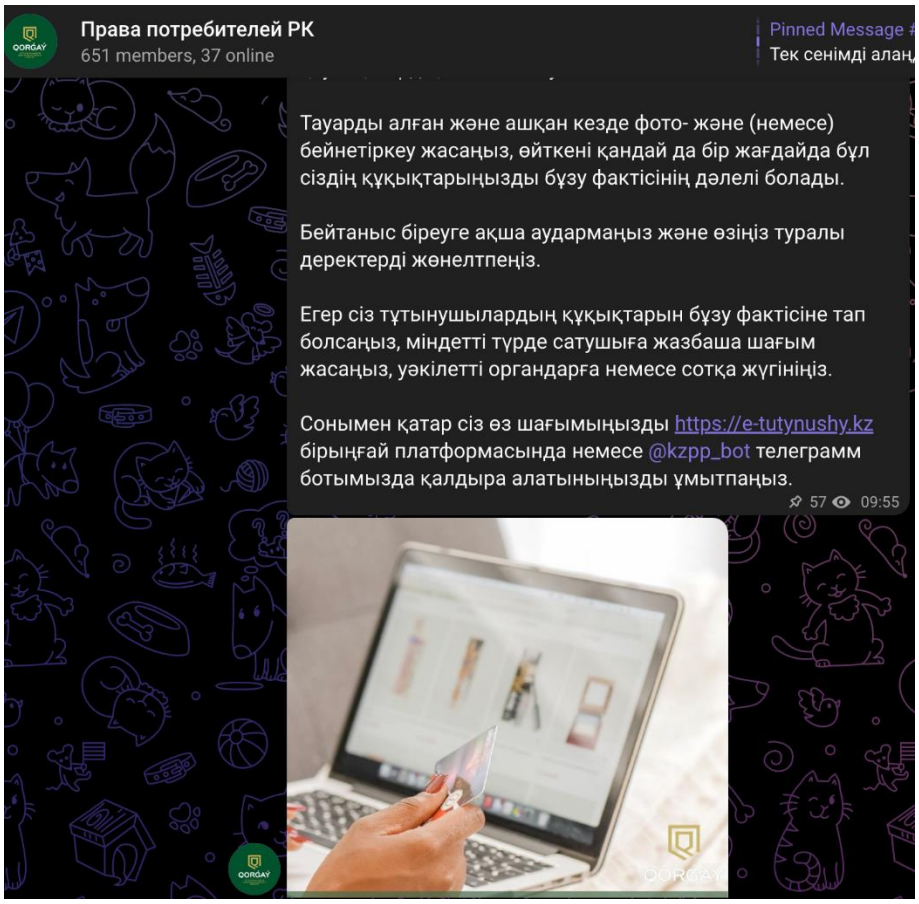

Права потребителей РК
651 members, 37 online
Pinned Me
@kzpp_bot
65 13:22
Права потребителей Казахстана
Добрый день, уважаемые участники группы!
Подписывайтесь на наш официальный телеграм-канал, где мы делимся полезной информацией по вопросам защиты прав потребителей.
На канале вы можете оставлять комментарии под постами и задавать уточняющиеся вопросы.
Хорошего и продуктивного понедельника
13:28
Права потребителей Казахстана
@kzpp_bot создан специально, чтобы вы могли подать обращение и быть в курсе всей необходимой информации по защите прав потребителей РК.
Комитет по защите прав потребителей МТИ РК
Выберите действие:
О КЗПП
Закон о ЗПП
Список общественных объединений
Обращение
Вопрос-ответ
64 16:05


Права потребителей РК
651 members, 37 online
Права потребителей Казахстана
Согласно пункту 1 статьи 30 Закона «О защите прав потребителей», обмен и возврат лекарственных средств и медицинских изделий не осуществляется. Давайте разбираться, что НЕ относится к медицинским изделиям.
Приказом Министра здравоохранения и социального развития РК от 25 июня 2015 года был утвержден перечень товаров, не относящихся к лекарственным средствам и медицинским изделиям.
В карусели представлены самые распространенные товары из этого перечня. Сохраняйте и делитесь с друзьями.
Возврат или обмен этих товаров производится в течение 14 календарных дней и только в том случае, если они не были в употреблении и сохранились их товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а на руках у вас есть документ, подтверждающий факт покупки (Статья 30, пункт 1 Закона «О защите прав потребителей»)
А мы напоминаем, что в случае нарушения

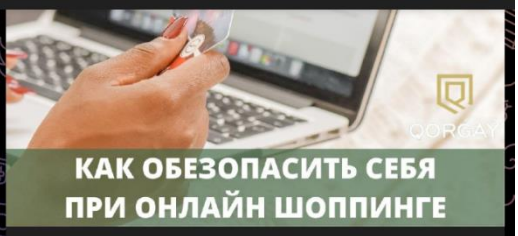

Права потребителей РК
651 members, 37 online
А мы напоминаем, что в случае нарушения ваших потребительских прав, вы можете подать обращение через наш телеграм-бот по ссылке в шапке профиля.
ЧТО МОЖНО ВЕРНУТЬ В АПТЕКЕ
ПРЕДМЕТЫ УХОДА ЗА БОЛЬНЫМИ
Аппликаторы, в том числе из магнитофорной резины
Банки кровососные
Бумага пергаментная, вощаная, компрессная
Весы
Грелки резиновые
Костыли, трости, стойки к костылям, наконечники для трости, накостыльники
Массажеры
Матрацы и приспособления противопролежневые
Напальчники, напульсники
Посуда и предметы ухода для новорожденных детей
Респираторы медицинские разных типов назначения
Соски-пустышки, соски для детских бутылочек
Стельки различного назначения, в том числе ортопедические
Термометры для ванн, воздуха, электронные, ртутные и других видов, гигрометры
64
18:01


Права потребителей РК
651 members, 37 online
ОНЛАЙН ШОППИНГ КЕЗІНДЕ ӨЗІҢІЗДІ ҚАУІП-ҚАТЕРДЕН ҚАЛАЙ САҚТАУ ҚАЖЕТ
Бізге келіп түсетін шағымдардың ішіндегі ең жиі кездесетіні — Интернет арқылы сатып алу кезіндегі алдау. Өкінішке қарай алаяқтар көбейіп барады, ал біздің азаматтарымыз әр кез қырағылық пен мұқияттылық таныта бермейді.
Сондықтан да біз сізге келесі кеңестерді ұсынамыз, оларды сақтай отырып сіз онлайн сатып алу кезінде өзіңізді қауіп-қатерден сақтай аласыз.


Права потребителей РК
651 members, 37 online
Pinned Message
Тек сенімді ала
Тауар туралы, сонымен қатар кепілдік мерзімі мен жарамдылық мерзімі туралы ақпаратты әрдайым мұқият оқыңыз.
Сіздің сатушыдан сәйкестік сертификатын немесе сәйкестік туралы декларацияны талап етуге құқығыңыз бар. Сәйкестігі міндетті түрде расталуы қажет импорттық тауарға қатысты да осы ереже қолданылады.
Сатушыдан тауарды сатып алу фактісін растайтын құжатты талап етіңіз. Өйткені оны қайтарған жағдайда ол басты дәлел болады.
Қазір барлық дерлік онлайн алаңда пікірлермен танысу мүмкіндігі бар. Бұл қызметті міндетті түрде пайдаланыңыз да тауарлар, сондай-ақ сатушы туралы пікірлерді оқыңыз.
53 09:55
Тек сенімді алаңдарды ғана пайдаланыңыз, күмәнді интернет-ресурстардан аулақ болыңыз. Егер сайтта сатушының байланыс деректері мен тауарды айырбастау/ қайтару талаптары туралы ақпарат болмаса, бұл сіз үшін қауіп-қатердің белгісі болуы тиіс.


Права потребителей РК
651 members, 37 online
Pinned Message
Тек сенімді алаң
Тауарды алған және ашқан кезде фото- және (немесе) бейнетіркеу жасаңыз, өйткені қандай да бір жағдайда бұл сіздің құқықтарыңызды бұзу фактісінің дәлелі болады.
Бейтаныс біреуге ақша аударманыз және өзіңіз туралы деректерді жөнелтпеңіз.
Егер сіз тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісіне тап болсаңыз, міндетті түрде сатушыға жазбаша шағым жасаңыз, уәкілетті органдарға немесе сотқа жүгініңіз.
Сонымен қатар сіз өз шағымыңызды https://e-tutynushy.kz бірыңғай платформасында немесе @kzpp_bot телеграмм ботымызда қалдыра алатыныңызды ұмытпаңыз.
57 09:55

Права потребителей РК
651 members, 37 online



КАК ОБЕЗОПАСИТЬ СЕБЯ ПРИ ОНЛАЙН ШОППИНГЕ

Одна из часто встречающихся жалоб, которые мы получаем – обман при покупке в Интернете. К сожалению, мошенников становится все больше, а наши граждане не всегда бдительны и внимательны.
Поэтому мы составили для вас рекомендации, соблюдая которые вы сможете обезопасить себя, совершая онлайн покупки:

Всегда внимательно изучайте информацию о товаре, а также о гарантийном сроке и сроке годности

Вы вправе требовать у продавца сертификаты соответствия или декларацию о соответствии. На импортный товар, подлежащий обязательному подтверждению соответствия, это правило также распространяется.

Права потребителей РК
651 members, 37 online
Pinned Message #8
Сейчас почти на ка

соответствия, это правило также распространяется.

Требуйте у продавца документ, подтверждающий факт приобретения товара. Так как в случае возврата он будет главным доказательством.

62 09:56

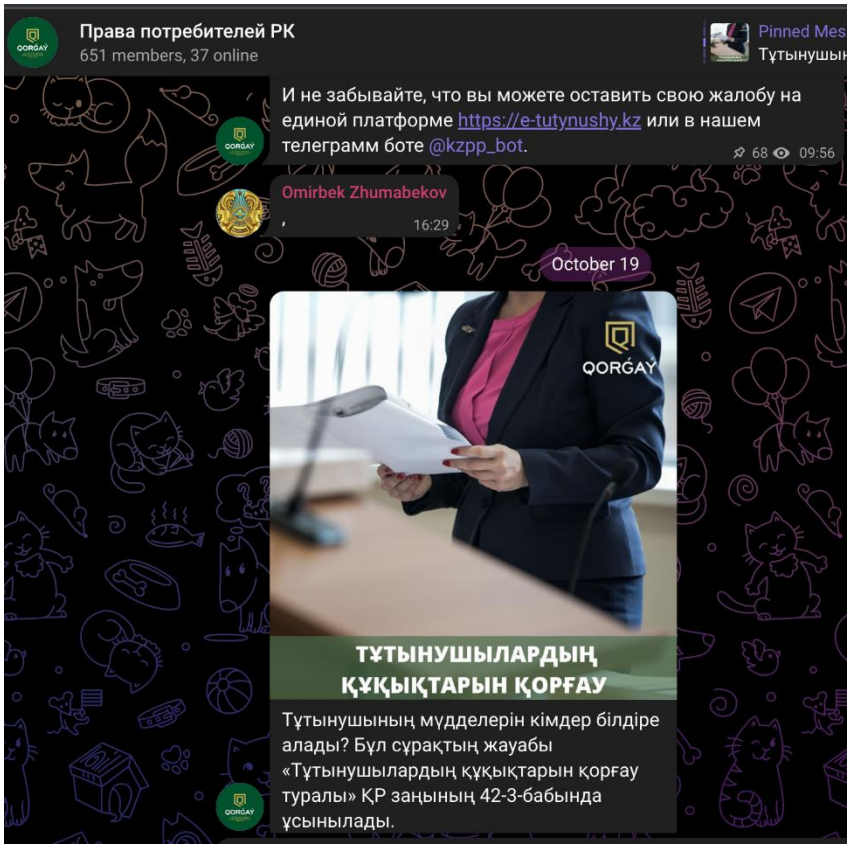
Сейчас почти на каждой онлайн площадке есть возможность ознакомиться с отзывами. Обязательно пользуйтесь этой функцией и изучайте отзывы о товарах, а также о продавце.

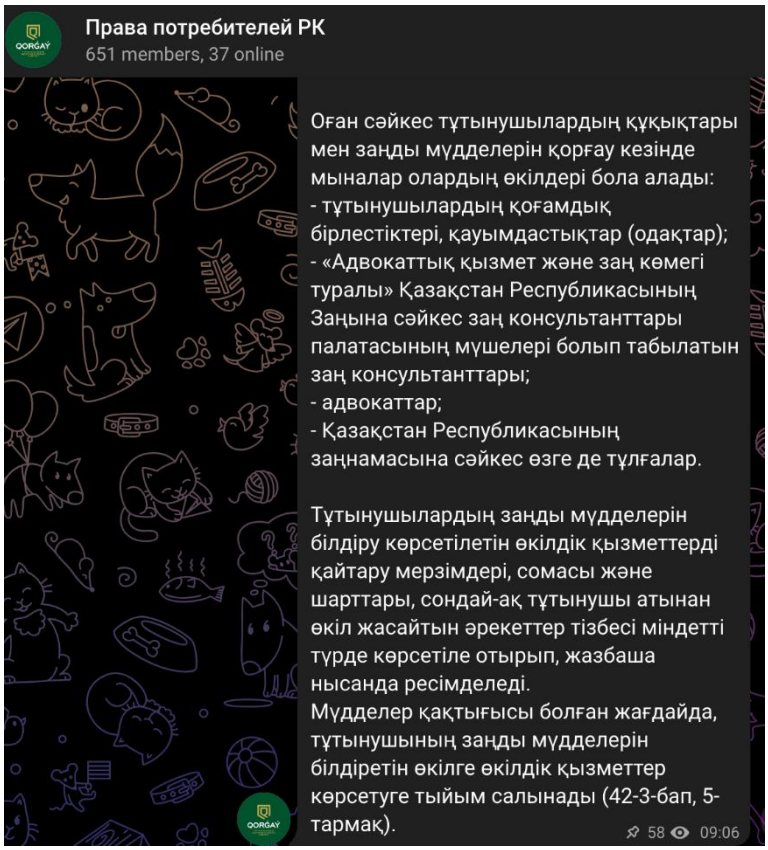
Пользуйтесь только проверенными площадками, избегайте сомнительных интернет-ресурсов. Если на сайте отсутствует информация о контактных данных продавца и условиях обмена/возврата товара, для вас это должно стать тревожным звоночком.

При получении и распаковке товара делайте фото- и (или) видеофиксацию, чтобы в случае чего у вас было доказательство факта нарушения ваших прав.

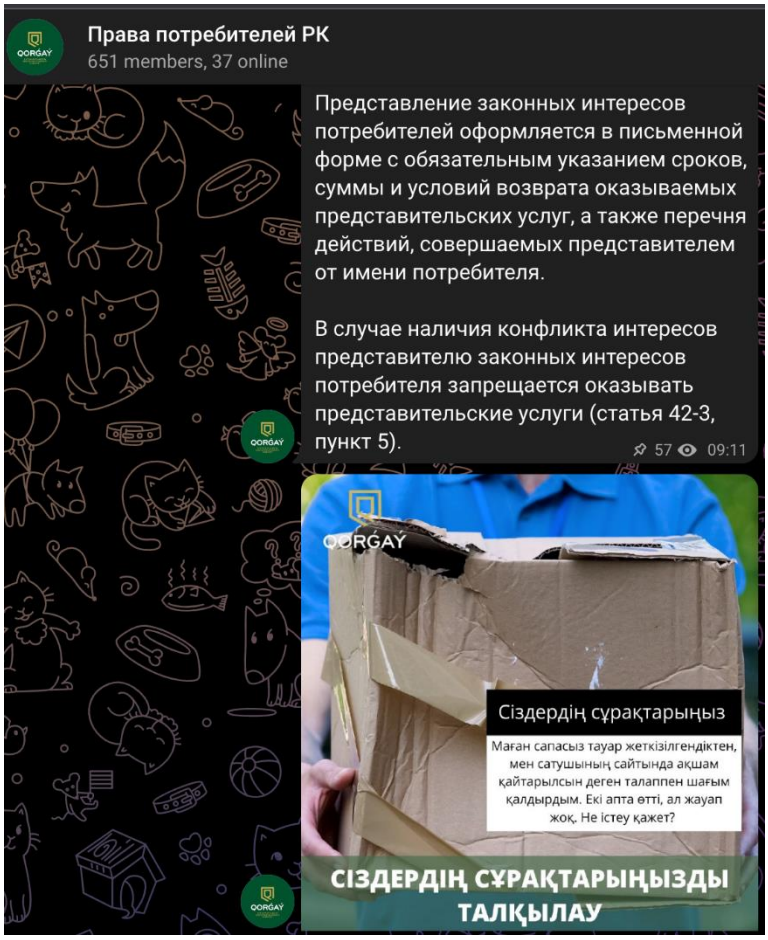
Не перечисляйте деньги и не отправляйте свои данные незнакомцам.

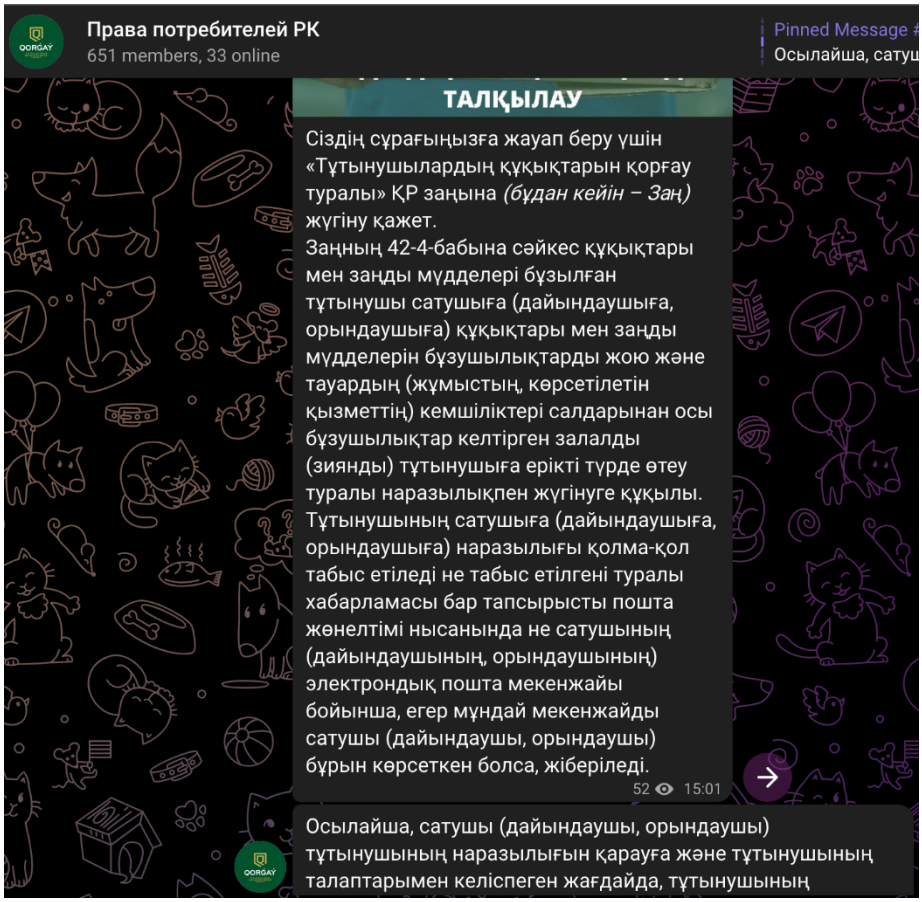
Если вы столкнулись с нарушением прав потребителей, обязательно предъявите письменную претензию продавцу, обратитесь в уполномоченные органы или суд.

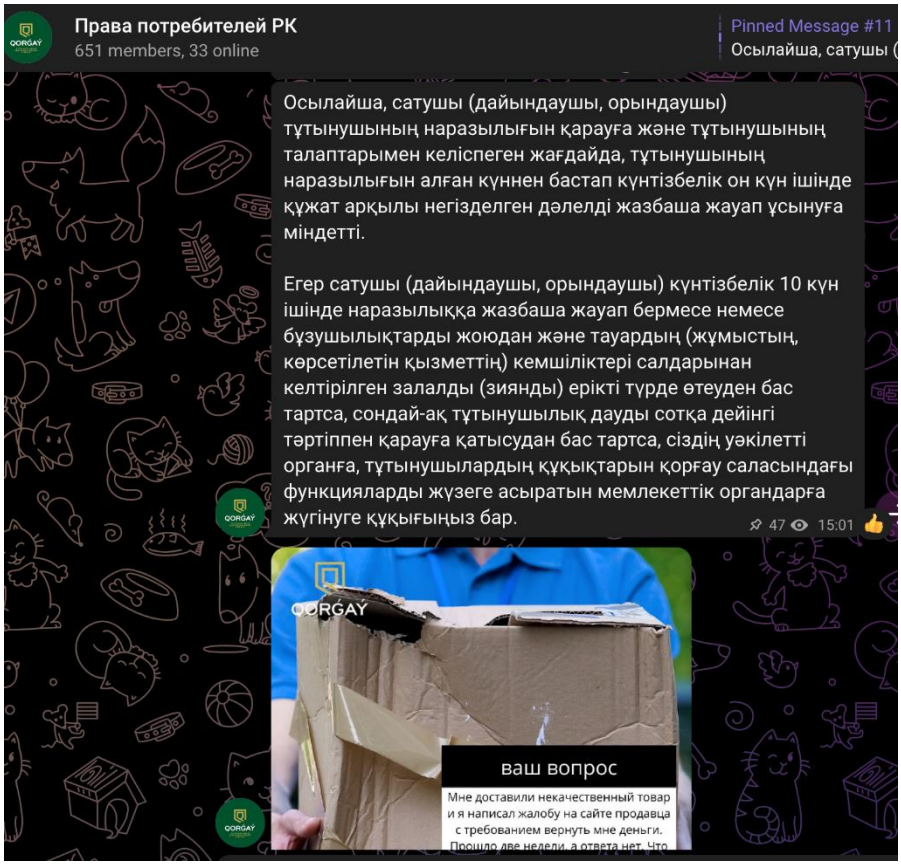

Права потребителей РК
651 members, 37 online
Pinned Mes
Тұтынушы
И не забывайте, что вы можете оставить свою жалобу на единой платформе https://e-tutynushy.kz или в нашем телеграмм боте @kzpp_bot.
68 09:56
Omirbek Zhumabekov
,
16:29
October 19
QORGAY
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ
Тұтынушының мүдделерін кімдер білдіре алады? Бұл сұрақтың жауабы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 42-3-бабында ұсынылады.

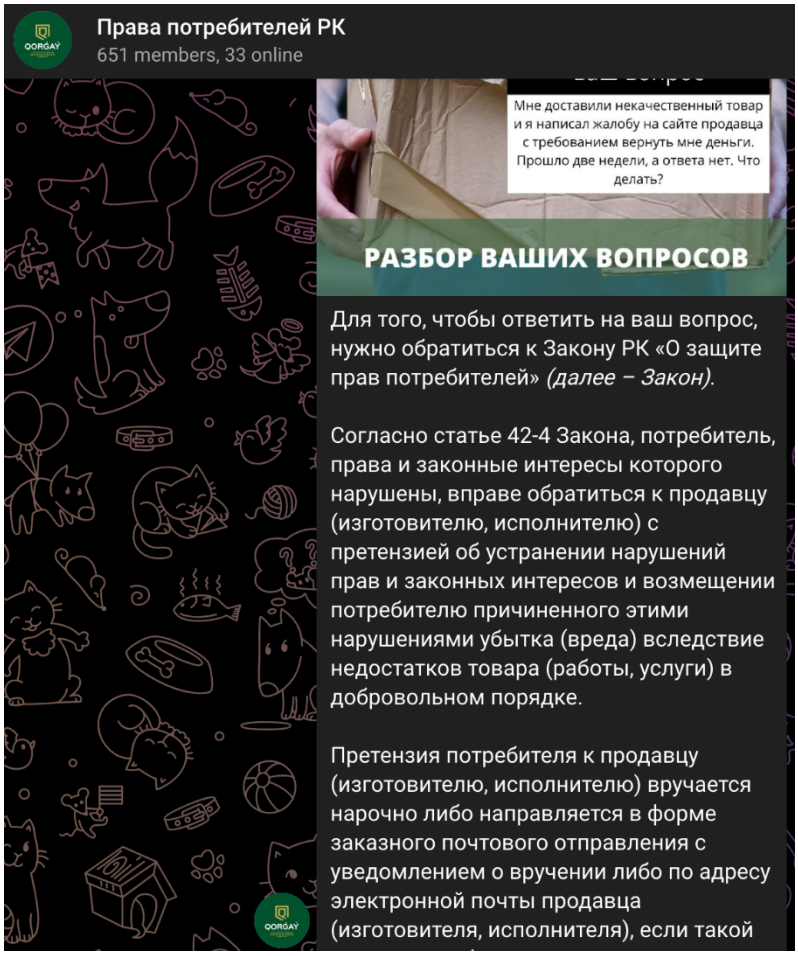

Права потребителей РК
651 members, 37 online
Оған сәйкес тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау кезінде мыналар олардың өкілдері бола алады:
- тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтар (одақтар);
- «Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес заң консультанттары палатасының мүшелері болып табылатын заң консультанттары;
- адвокаттар;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де тұлғалар.
Тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіру көрсетілетін өкілдік қызметтерді қайтару мерзімдері, сомасы және шарттары, сондай-ақ тұтынушы атынан өкіл жасайтын әрекеттер тізбесі міндетті түрде көрсетіле отырып, жазбаша нысанда ресімделеді.
Мүдделер қақтығысы болған жағдайда, тұтынушының заңды мүдделерін білдіретін өкілге өкілдік қызметтер көрсетуге тыйым салынады (42-3-бап, 5-тармақ).
58 09:06

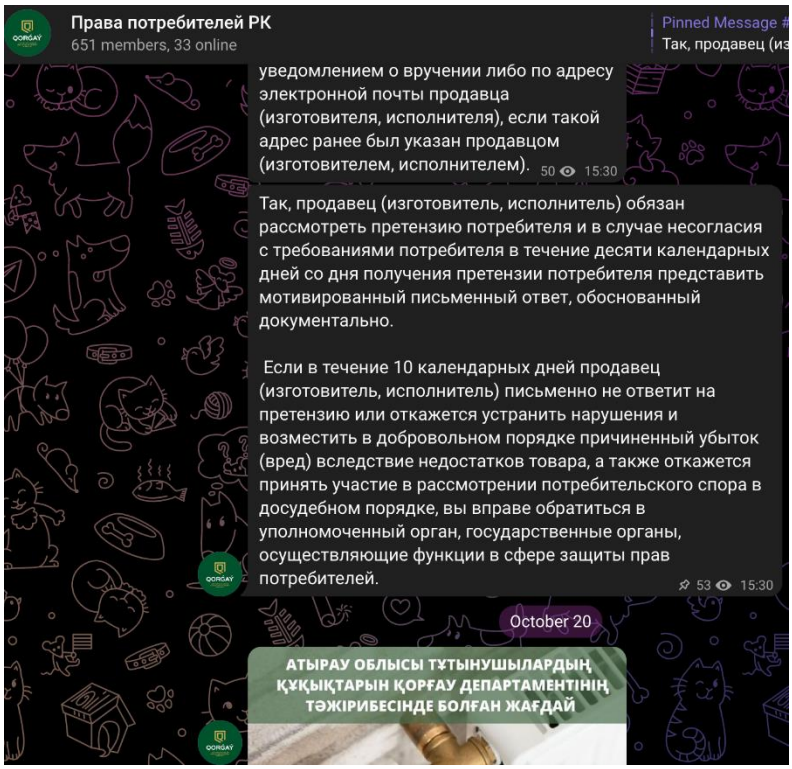
Права потребителей РК
651 members, 37 online
НА СТРАЖЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Кто может представлять интересы потребителя? Ответ на этот вопрос представлен в статье 42-3 Закона РК «О защите прав потребителей».
Согласно ему, представителями потребителей при защите их прав и законных интересов могут выступать:
-общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы)
-юридические консультанты, являющиеся членами палаты юридических консультантов в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об адвокатской деятельности и юридической помощи»
-адвокаты
-иные лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан


Права потребителей РК
651 members, 37 online
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.
В случае наличия конфликта интересов представителю законных интересов потребителя запрещается оказывать представительские услуги (статья 42-3, пункт 5).
57 09:11
QORGAY
Сіздердің сұрақтарыңыз
Маған сапасыз тауар жеткізілгендіктен, мен сатушының сайтында ақшам қайтарылсын деген талаппен шағым қалдырдым. Екі апта өтті, ал жауап жоқ. Не істеу қажет?
СІЗДЕРДІҢ СҰРАҚТАРЫҢЫЗДЫ ТАЛҚЫЛАУ

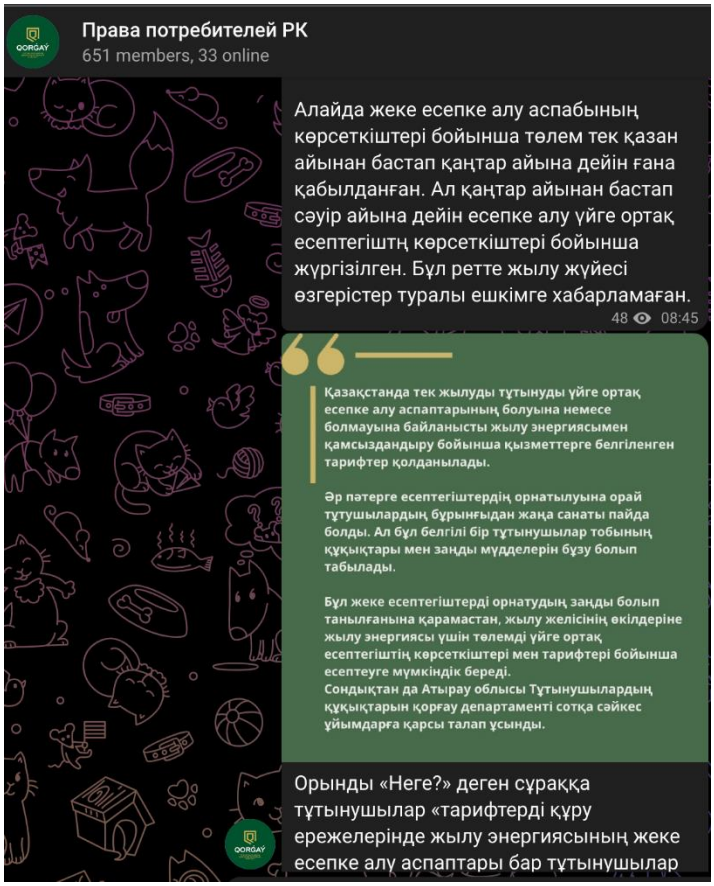

Права потребителей РК
651 members, 33 online
Pinned Message #
Осылайша, сатуш
ТАЛҚЫЛАУ
Сіздің сұрағыңызға жауап беру үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына *(бұдан кейін – Заң)* жүгіну қажет.
Заңның 42-4-бабына сәйкес құқықтары мен заңды мүдделері бұзылған тұтынушы сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан осы бұзушылықтар келтірген залалды (зиянды) тұтынушыға ерікті түрде өтеу туралы наразылықпен жүгінуге құқылы.
Тұтынушының сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) наразылығы қолма-қол табыс етіледі не табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырысты пошта жөнелтімі нысанында не сатушының (дайындаушының, орындаушының) электрондық пошта мекенжайы бойынша, егер мұндай мекенжайды сатушы (дайындаушы, орындаушы) бұрын көрсеткен болса, жіберіледі.
52 15:01
Осылайша, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының наразылығын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда, тұтынушының


Права потребителей РК
651 members, 33 online
Pinned Message #11
Осылайша, сатушы (
Осылайша, сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының наразылығын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда, тұтынушының наразылығын алған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде құжат арқылы негізделген дәлелді жазбаша жауап ұсынуға міндетті.
Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік 10 күн ішінде наразылыққа жазбаша жауап бермесе немесе бұзушылықтарды жоюдан және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) ерікті түрде өтеуден бас тартса, сондай-ақ тұтынушылық дауды сотқа дейінгі тәртіппен қарауға қатысудан бас тартса, сіздің уәкілетті органға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуге құқығыңыз бар.
47 15:01
QORGAY
ваш вопрос
Мне доставили некачественный товар и я написал жалобу на сайте продавца с требованием вернуть мне деньги. Прошло две недели, а ответа нет. Что

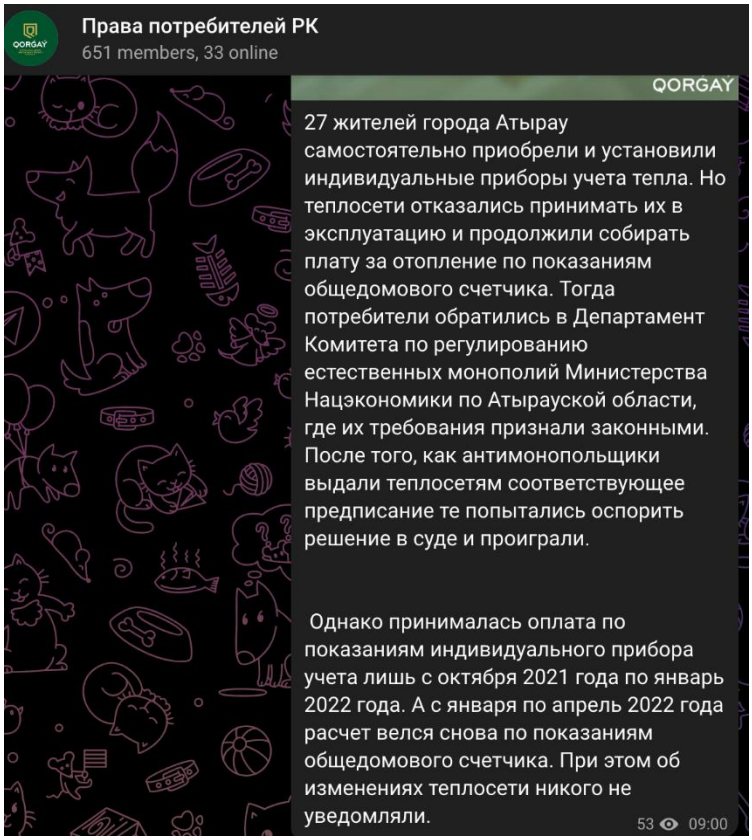

Права потребителей РК
651 members, 33 online
Мне доставили некачественный товар и я написал жалобу на сайте продавца с требованием вернуть мне деньги. Прошло две недели, а ответа нет. Что делать?
РАЗБОР ВАШИХ ВОПРОСОВ
Для того, чтобы ответить на ваш вопрос, нужно обратиться к Закону РК «О защите прав потребителей» (далее – Закон).
Согласно статье 42-4 Закона, 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

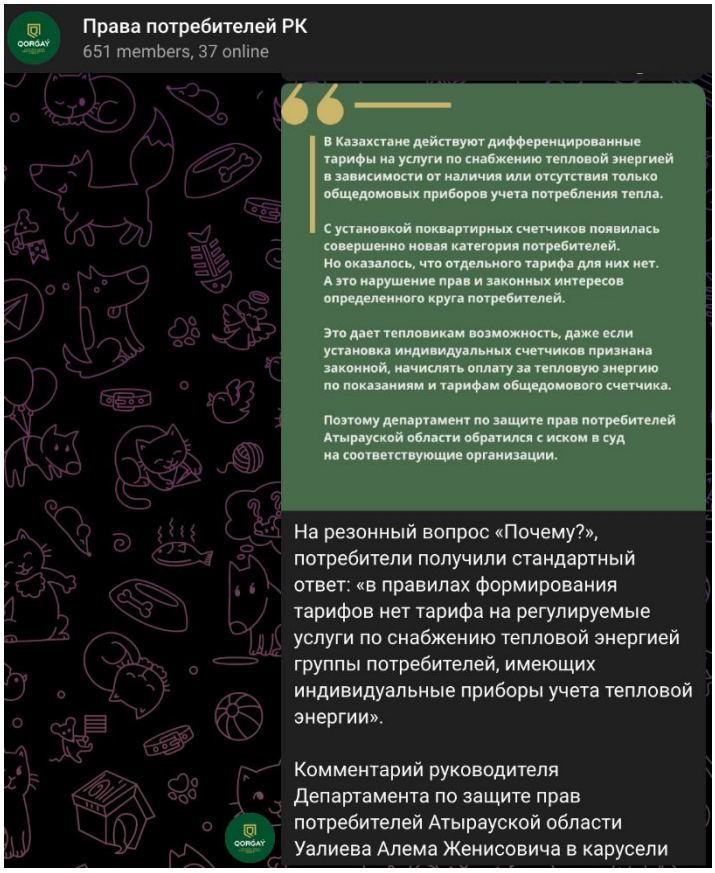

Права потребителей РК
651 members, 33 online
Pinned Message
Так, продавец (из
уведомлением о вручении либо по адресу электронной почты продавца (изготовителя, исполнителя), если такой адрес ранее был указан продавцом (изготовителем, исполнителем). 50 15:30
Так, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан 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.
Если в течение 10 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, а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, вы вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей. 53 15:30
October 20
АТЫРАУ ОБЛЫСЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ТӘЖІРИБЕСІНДЕ БОЛҒАН ЖАҒДАЙ

Права потребителей РК
651 members, 33 online
ЖЫЛЫТУ ЕСЕПТЕГІШТЕРІ
QORĞAÝ
Атырау қаласының 27 тұрғыны жылуды жеке есепке алу аспаптарын өз бетінше сатып алып орнатқан. Алайда жылу жүйелері оларды пайдалануға қабылдаудан бас тартып, үйге ортақ есептегіштердің көрсеткіштері бойынша жылу үшін төлем жинауды жалғастырған. Осы кезде тұтынушылар Ұлттық экономика министрлігі Табиғи монополияларды реттеу комитетінің Атырау облысы бойынша департаментіне жүгінген, сондай-ақ бұл жерде олардың талаптары заңды деп танылған. Антимонополия өкілдері жылу жүйелеріне сәйкес нұсқаулар бергеннен кейін олар сотта шешімге келіспейтінін білдіруге тырысты, бірақ жеңілді.


Права потребителей РК
651 members, 33 online
Алайда жеке есепке алу аспабының көрсеткіштері бойынша төлем тек қазан айынан бастап қаңтар айына дейін ғана қабылданған. Ал қаңтар айынан бастап сәуір айына дейін есепке алу үйге ортақ есептегіштің көрсеткіштері бойынша жүргізілген. Бұл ретте жылу жүйесі өзгерістер туралы ешкімге хабарламаған.
48 08:45
Қазақстанда тек жылуды тұтынуды үйге ортақ есепке алу аспаптарының болуына немесе болмауына байланысты жылу энергиясымен қамсыздандыру бойынша қызметтерге белгіленген тарифтер қолданылады.
Әр пәтерге есептегіштердің орнатылуына орай тұтушылардың бұрынғыдан жаңа санаты пайда болды. Ал бұл белгілі бір тұтынушылар тобының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу болып табылады.
Бұл жеке есептегіштерді орнатудың заңды болып танылғанына қарамастан, жылу желісінің өкілдеріне жылу энергиясы үшін төлемді үйге ортақ есептегіштің көрсеткіштері мен тарифтері бойынша есептеуге мүмкіндік береді.
Сондықтан да Атырау облысы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті сотқа сәйкес ұйымдарға қарсы талап ұсынды.
Орынды «Неге?» деген сұраққа тұтынушылар «тарифтерді құру ережелерінде жылу энергиясының жеке есепке алу аспаптары бар тұтынушылар

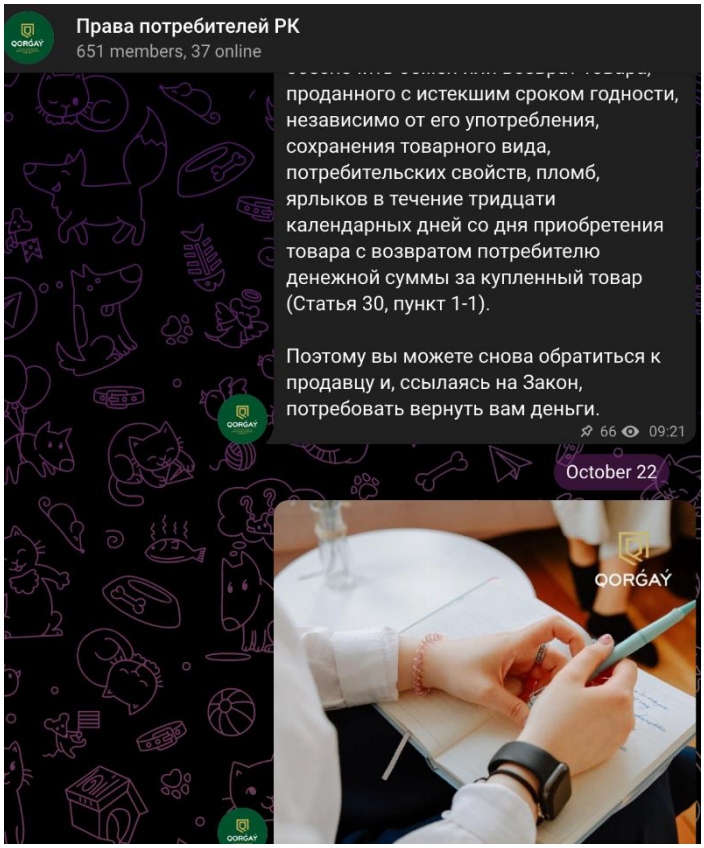
Права потребителей РК
651 members, 33 online
ережелерінде жылу энергиясының жеке есепке алу аспаптары бар тұтынушылар тобын жылу энергиясымен қамтамасыз ету бойынша реттелетін қызметтерге белгіленген тарифтер жоқ» деген стандарт жауап алды.
Атырау облысы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің басшысы Уәлиев Әлем Жеңісұлының комментарийі суреттерде.
47 08:45
СЛУЧАЙ ИЗ ПРАКТИКИ ДЕПАРТАМЕНТА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АТЫРАУСКОЙ ОБЛАСТИ
СЧЕТЧИКИ ОТОПЛЕНИЯ
QORGAY
27 жителей города Атырау самостоятельно приобрели и установили

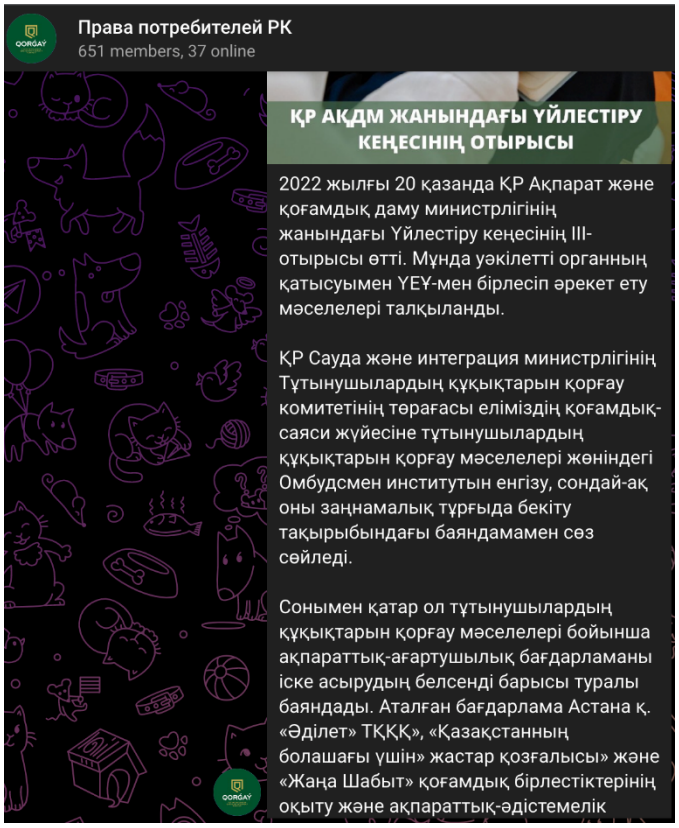

Права потребителей РК
651 members, 33 online
QORGAY
27 жителей города Атырау самостоятельно приобрели и установили индивидуальные приборы учета тепла. Но теплосети отказались принимать их в эксплуатацию и продолжили собирать плату за отопление по показаниям общедомового счетчика. Тогда потребители обратились в Департамент Комитета по регулированию естественных монополий Министерства Нацэкономики по Атырауской области, где их требования признали законными. После того, как антимонопольщики выдали теплосетям соответствующее предписание те попытались оспорить решение в суде и проиграли.
Однако принималась оплата по показаниям индивидуального прибора учета лишь с октября 2021 года по январь 2022 года. А с января по апрель 2022 года расчет велся снова по показаниям общедомового счетчика. При этом об изменениях теплосети никого не уведомляли.
53 09:00


Права потребителей РК
651 members, 37 online
В Казахстане действуют дифференцированные тарифы на услуги по снабжению тепловой энергией в зависимости от наличия или отсутствия только общедомовых приборов учета потребления тепла.
С установкой поквартирных счетчиков появилась совершенно новая категория потребителей. Но оказалось, что отдельного тарифа для них нет. А это нарушение прав и законных интересов определенного круга потребителей.
Это дает тепловикам возможность, даже если установка индивидуальных счетчиков признана законной, начислять оплату за тепловую энергию по показаниям и тарифам общедомового счетчика.
Поэтому департамент по защите прав потребителей Атырауской области обратился с иском в суд на соответствующие организации.
На резонный вопрос «Почему?», потребители получили стандартный ответ: «в правилах формирования тарифов нет тарифа на регулируемые услуги по снабжению тепловой энергией группы потребителей, имеющих индивидуальные приборы учета тепловой энергии».
Комментарий руководителя Департамента по защите прав потребителей Атырауской области Уалиева Алема Женисовича в карусели

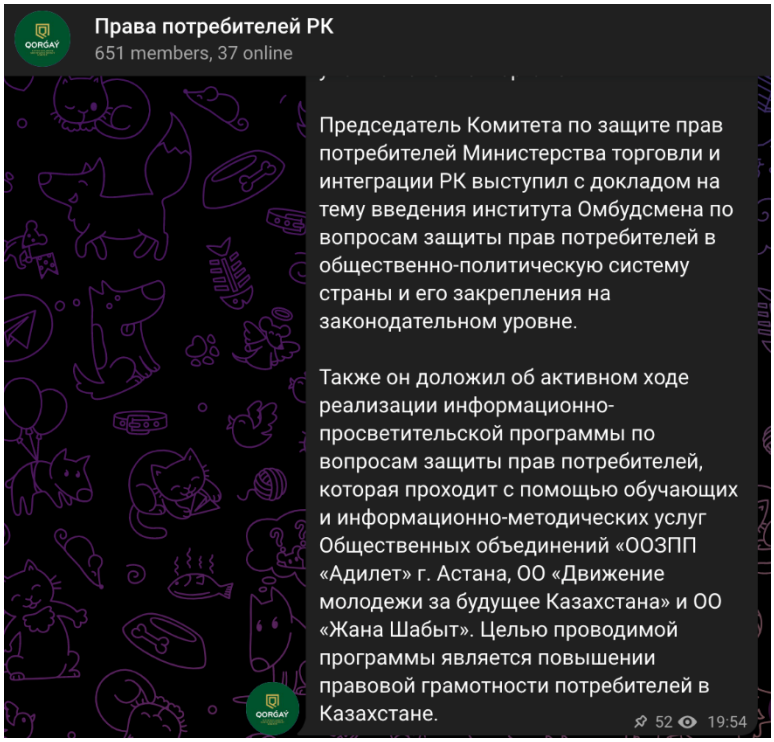
Права потребителей РК
651 members, 37 online
QORGAY
Сіздердің сұрақтарыңыз
йогурт сатып алдым, тек үйде ғана ашып, оның ашып кеткенін, сондай-ақ жарамдылық мерзімінің өтіп кеткен байқадым. Сатушы ақшаны қайтарғысы келмеді
СІЗДЕРДІҢ СҰРАҚТАРЫҢЫЗДЫ ТАЛҚЫЛАУ
Сіздің жағдайда сатушынікі дұрыс емес. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңында сатушы жарамдылық мерзімі өткен соң сатылған, оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруды немесе сатып алынған тауар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, қайтаруды қамтамасыз етуге

Права потребителей РК
651 members, 37 online
отырып, қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті (30-бап, 1-1-тармақ).
Сондықтан да сіз Заңға сілтеме жасай отырып, сатушыға қайта өтініш жасап, ақшаңыздың қайтарылуын талап ете аласыз.
58 09:01
QORGAY
ваш вопрос
Купил йогурт. Открыв его дома, обнаружил, что он прокис, а срок годности истек. Продавец не захотел вернуть деньги.
РАЗБОР ВАШИХ ВОПРОСОВ
В вашей ситуации продавец неправ. В Законе РК «О защите прав потребителей» четко прописано, что продавец обязан обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, независимо от его употребления.


Права потребителей РК
651 members, 37 online
проданного с истекшим сроком годности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар (Статья 30, пункт 1-1).
Поэтому вы можете снова обратиться к продавцу и, ссылаясь на Закон, потребовать вернуть вам деньги.
66 09:21
October 22
QORGAY

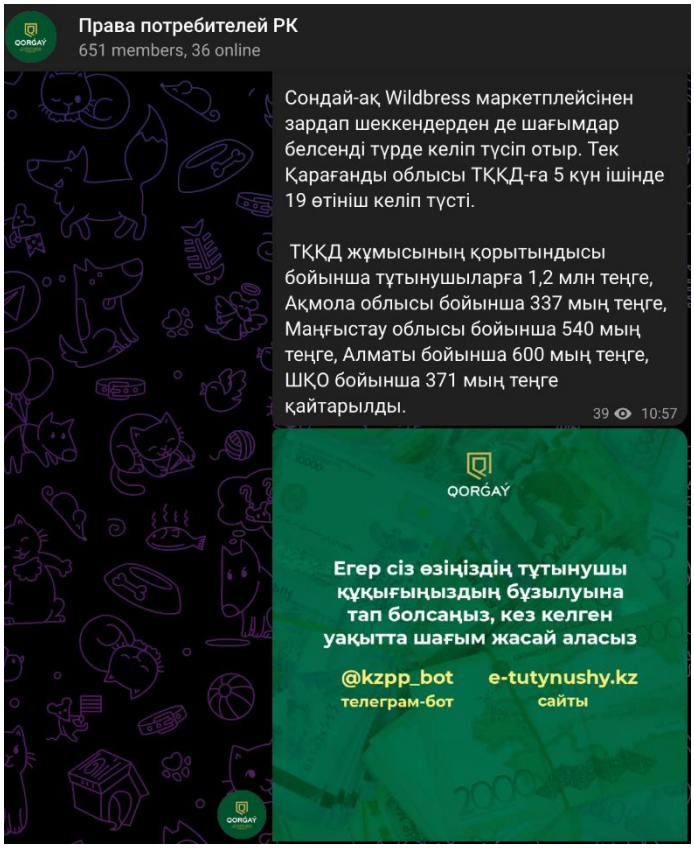

Права потребителей РК
651 members, 37 online
ҚР АҚДМ ЖАНЫНДАҒЫ ҮЙЛЕСТІРУ КЕҢЕСІНІҢ ОТЫРЫСЫ
2022 жылғы 20 қазанда ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің жанындағы Үйлестіру кеңесінің III-отырысы өтті. Мұнда уәкілетті органның қатысуымен ҮЕҰ-мен бірлесіп әрекет ету мәселелері талқыланды.
ҚР Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің төрағасы еліміздің қоғамдық-саяси жүйесіне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Омбудсмен институтын енгізу, сондай-ақ оны заңнамалық тұрғыда бекіту тақырыбындағы баяндамамен сөз сөйледі.
Сонымен қатар ол тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-ағартушылық бағдарламаны іске асырудың белсенді барысы туралы баяндады. Аталған бағдарлама Астана қ. «Әділет» ТҚҚҚ», «Қазақстанның болашағы үшін» жастар қозғалысы» және «Жаңа Шабыт» қоғамдық бірлестіктерінің оқыту және ақпараттық-әдістемелік

Права потребителей РК
651 members, 37 online
оқыту және ақпараттық-әдістемелік қызметтері арқылы жүзеге асырылады. Жүргізілетін бағдарламаның мақсаты — Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын арттыру.
50 19:54
QORǴAÝ
ЗАСЕДАНИЕ КООРДИНАЦИОННОГО СОВЕТА ПРИ МИОР РК
20 октября 2022 прошло III заседание Координационного совета при Министерстве информации и общественного развития РК, где обсуждались вопросы по взаимодействию с НПО при уполномоченном органе.

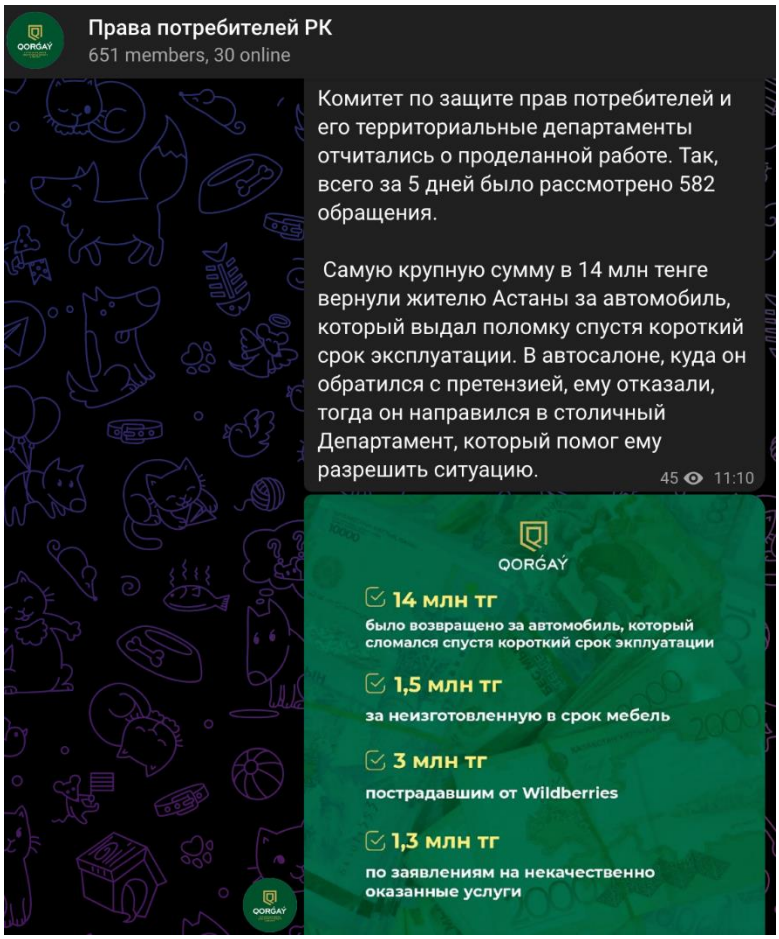

Права потребителей РК
651 members, 37 online
Председатель Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК выступил с докладом на тему введения института Омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей в общественно-политическую систему страны и его закрепления на законодательном уровне.
Также он доложил об активном ходе реализации информационно-просветительской программы по вопросам защиты прав потребителей, которая проходит с помощью обучающих и информационно-методических услуг Общественных объединений «ООЗПП «Адилет» г. Астана, ОО «Движение молодежи за будущее Казахстана» и ОО «Жана Шабыт». Целью проводимой программы является повышении правовой грамотности потребителей в Казахстане.
52
19:54

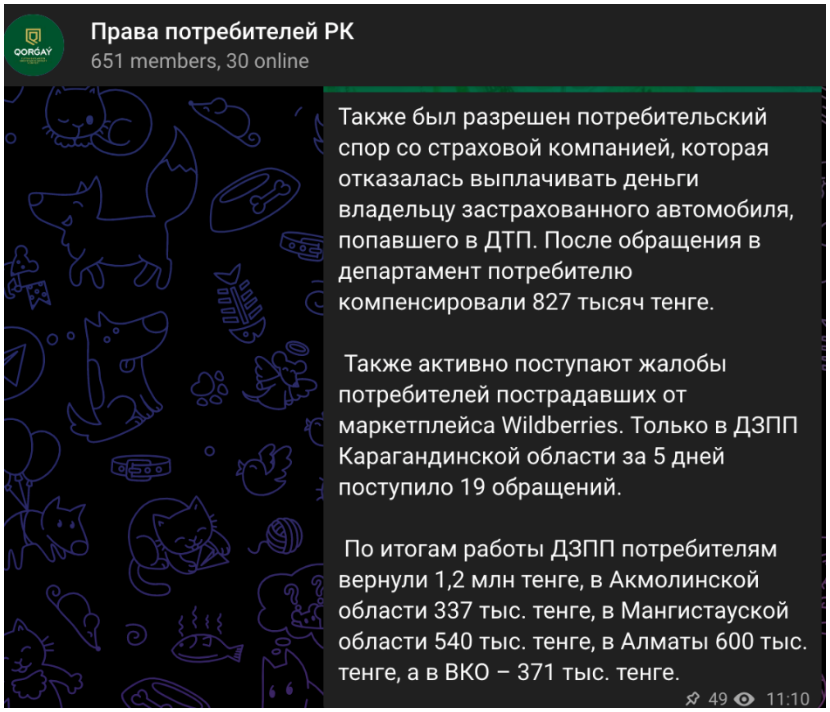
Права потребителей РК
651 members, 37 online
QORĞAŶ
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ КОМИТЕТІ
5 КҮН ІШІНДЕ
582 ӨТІНІШТІ ҚАРАСТЫРДЫ ЖӘНЕ
24 МЛН ТЕҢГЕНІ
ҚАЙТАРДЫ
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті және оның аумақтық департаменттері жүзеге асырылған жұмыс туралы есеп берді. Осылайша, тек 5 күннің ішінде 582 өтініш қарастырылды.
14 млн теңгені құрайтын ең ірі сома пайдаланылған қысқа мерзім ішінде бұзылған автомобиль үшін Астана тұрғынына қайтарылды. Ол автосалонға наразылығын білдірген, бірақ өтінішін қабылдаудан бас тартылғандықтан,

Права потребителей РК
651 members, 36 online
наразылығын білдірген, бірақ өтінішін қабылдаудан бас тартылғандықтан, өтініш иесі астаналық Департаментке жүгінген. Мұнда осы мәселенің шешімін табуға көмек көрсетілген.
40 10:57
QORĠAÝ
Қысқа мерзім ішінде пайдаланғаннан кейін бұзылған автомобиль үшін
14 млн теңге қайтарылды
Уақытылы жасалмаған жиһаз үшін
1,5 млн теңге қайтарылды
Wildberries-тен зардап шеккендерге
3 млн теңге қайтарылды
Қызметтердің сапалы көрсетілмеуіне қатысты өтініштер бойынша
1,3 млн теңге қайтарылды
Сонымен қатар ЖКА ұшыраған сақтандырылған автомобиль иесіне ақша төлеуден бас тартқан сақтандыру компаниясымен болған тұтынушылық дау шешілді. Департаментке өтініш жасалғаннан кейін тұтынушыға 827 мың теңге өтелді.


Права потребителей РК
651 members, 36 online
Сондай-ақ Wildbress маркетплейсінен зардап шеккендерден де шағымдар белсенді түрде келіп түсіп отыр. Тек Қарағанды облысы ТҚҚД-ға 5 күн ішінде 19 өтініш келіп түсті.
ТҚҚД жұмысының қорытындысы бойынша тұтынушыларға 1,2 млн теңге, Ақмола облысы бойынша 337 мың теңге, Маңғыстау облысы бойынша 540 мың теңге, Алматы бойынша 600 мың теңге, ШҚО бойынша 371 мың теңге қайтарылды.
39 10:57
QORĠAÝ
Егер сіз өзіңіздің тұтынушы құқығыңыздың бұзылуына тап болсаңыз, кез келген уақытта шағым жасай аласыз
@kzpp_bot
телеграм-бот
e-tutynushy.kz
сайты

Права потребителей РК
651 members, 30 online
Ақтөбе облысы ТҚҚД өз тауарларын күштеп алдырған кредит-массаж қызметтерін көрсететін алаяқтардан зардап шеккен тұтынушыларға 1,5 млн теңгегі қайтаруға көмектесті.
Абай, Қостанай, Ақмола, СҚО, Жетісу, БҚО, Жамбыл және Қызылорда облыстары департаменттері қызметтердің сапалы көрсетілмеуіне, сондай-ақ тиісті емес сападағы тауарлар үшін төленген сомаларды қайтарудан бас тартуға қатысты өтініш білдірген тұтынушыларға 1,3 млн теңгені қайтарды.
43 10:57
QORǴAÝ
ЗА 5 ДНЕЙ
КОМИТЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РАССМОТРЕЛ 582 ОБРАЩЕНИЯ
ВЕРНУЛ
24 МЛН ТЕНГЕ


Права потребителей РК
651 members, 30 online
Комитет по защите прав потребителей и его территориальные департаменты отчитались о проделанной работе. Так, всего за 5 дней было рассмотрено 582 обращения.
Самую крупную сумму в 14 млн тенге вернули жителю Астаны за автомобиль, который выдал поломку спустя короткий срок эксплуатации. В автосалоне, куда он обратился с претензией, ему отказали, тогда он направился в столичный Департамент, который помог ему разрешить ситуацию.
45 11:10
QORǴAÝ
14 млн тг
было возвращено за автомобиль, который сломался спустя короткий срок эксплуатации
1,5 млн тг
за неизготовленную в срок мебель
3 млн тг
пострадавшим от Wildberries
1,3 млн тг
по заявлениям на некачественно оказанные услуги


Права потребителей РК
651 members, 30 online
Также был разрешен потребительский спор со страховой компанией, которая отказалась выплачивать деньги владельцу застрахованного автомобиля, попавшего в ДТП. После обращения в департамент потребителю компенсировали 827 тысяч тенге.
Также активно поступают жалобы потребителей пострадавших от маркетплейса Wildberries. Только в ДЗПП Карагандинской области за 5 дней поступило 19 обращений.
По итогам работы ДЗПП потребителям вернули 1,2 млн тенге, в Акмолинской области 337 тыс. тенге, в Мангистауской области 540 тыс. тенге, в Алматы 600 тыс. тенге, а в ВКО – 371 тыс. тенге.
49
11:10

Права потребителей РК
651 members, 30 online
QORǴAÝ
Если вы столкнулись с нарушением ваших прав потребителя, вы всегда можете подать жалобу через:
телеграм-бот @kzpp_bot
на сайте e-tutynushy.kz
ДЗПП Актюбинской области помогли вернуть 1,5 млн тенге потребителям, пострадавшим от кредитно-массажных мошенников, навязывавших им товары.
Департаменты Абайской, Костанайской, Акмолинской, СКО, Жетысу, ЗКО, Жамбылской и Кызылординскной областей вернули 1,3 млн тенге потребителям, обратившимся с жалобами на некачественно оказанные услуги и отказы в возврате оплаченных сумм за товары ненадлежащего качества.
55
11:10

645 участников

Закреплённое сообщение #20
ДЗПП Актюбинской области помогли вернуть 1,5 млн тенге потребителям, пострадавшим от кред

24 октября

Права потребителей Казахстана канал

ҚР Сауда және интеграция министрлігінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөнінде жиналыс өтті.

Ведомствоның бірінші вице-министрі Арман Шаққалиевтің басшылығымен заңнамалық жаңартпалар талқыланып, жылдың соңына дейінгі міндеттер жоспарланды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің төрағасы Асқар Тынысбеков іске асырылған жұмыс туралы есеппен сөз сөйледі. Естеріңізге салсақ, 2020 жылғы маусым айында «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңға енгізілетін бірінші түзетпелер пакеті қабылданды, сол арқылы шағымдарды қарастырудың көп сатылы тетігі енгізілді. Сонымен қатар «e-tutynushy» бірыңғай ақпараттық жүйесі өз жұмысын бастады. Осы жылы Комитет Заңға енгізілетін екінші түзетпелер пакетін әзірледі, ТҚҚК Төрағасының айтуынша олар қазақстандықтардың өмір сапасын біршама арттырады.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

әзірледі, ТҚҚК Төрағасының айтуынша олар
қазақстандықтардың өмір сапасын біршама
арттырады.

Жалғасы ⬇️

Жаңа түзетпелер пакеті келесі өзгерістерді болжайды:

- Омбудсмен институтын енгізу;

- Заңның негізгі қағидаттарын кәсіпкерлік субъектілер көрсететін барлық қызмет саласына қатысты қолдану. Бүгінгі күні заңнамалық нормалардың әлеуметтік, медициналық, туристік және басқа қызметтер аясында қолданылмайтынын атап өту қажет, өйткені олар профильдік заңдарда реттеледі;

- тұтынушылардың шағымдарын қарастыру және тұтынушылық даулардың шешімін табу алгоритмін көп сатылыдан 2-сатылыға айналдыру арқылы жетілдіру;

- электрондық сауданы күндізгі нысанымен синхрондауға қатысты оның заңдық жағына өзгерістер енгізу;

- тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және (немесе) шектейтін, соның салдарынан тұтынушының бизнес объектісімен жасалған шартының жарамсыз болуына әкеп соғатын талаптардың тізімін кеңейту, сондай-ақ осындай талаптарды нақтылау.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

«Әзірленген заң жобалары жария талқылаудан үш мәрте өтті. Мемлекеттік органдармен, тұтынушылармен және бизнес-қауымдастықтармен бірге дебаттар, 30-дан аса жұмыс отырысы өткізілді. Қорытынды бойынша 200-ден аса ұсыныстар қарастырылды. Бұл ретте заң шығаруға арқау болатын бастамалар көбіне жұртшылықтың аузынан шығады», - деп баса айтты Асқар Тынысбеков.

Жиналыстың қорытындысы бойынша Сауда және интеграция бірінші вице-министрі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласының ағымдағы жай-күйі, заң шығарушылық қызмет, халықтың тұтынушылық мәдениетін арттыру мәселелеріне қатысты ведомствоға бірқатар тапсырмалар берді.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

НОВЫЙ ЗАКОНОПРОЕКТ УЛУЧШИТ
ЖИЗНЬ КАЗАХСТАНЦЕВ

В Министерстве торговли и интеграции РК прошло совещание по вопросам защиты прав потребителей.

Под руководством первого вице-министра ведомства Армана Шаккалиева обсуждались законодательные новации и были запланированы задачи до конца года.
С отчетом о проделанной работе выступил Председатель Комитета по защите прав потребителей Аскар Тынысбеков.
Напомним, что в июне 2020 года был принят первый пакет поправок в Закон «О защите прав потребителей», который внедрил многоступенчатый механизм рассмотрения жалоб. Также начала работать Единая информационная система «e-tutynushy». В этом году Комитет подготовил второй пакет поправок в Закон, которые, по словам Председателя КЗПП, значительно повысят качество жизни казахстанцев и уровень защиты прав потребителей.

Продолжение ⬇️

Новый пакет поправок предполагает следующие изменения:
• введение института Омбудсмена
• распространение базовых принципов Закона на все сферы услуг, оказываемых субъектами предпринимательства. Стоит отметить, что сегодня законодательные нормы не действуют в среде социальных, медицинских, туристских и иных услуг, так как они регулируются профильными законами.
• совершенствование алгоритма рассмотрения жалоб

protectionKZ

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

• совершенствование алгоритма рассмотрения жалоб потребителей и разрешения потребительских споров путем его преобразования из многоступенчатого в 2-ступенчатый.
• изменения в юридической стороне электронной торговли в части синхронизации с её очной формой
• расширение списка нарушающих и (или) ущемляющих права потребителя условий, влекущих недействительность договора потребителя с субъектом бизнеса, а также конкретизация таких условий

«Разработанные законопроекты трижды прошли публичное обсуждение. Проведены дебаты, более 30 рабочих заседаний совместно с госорганами, потребительским и бизнес-сообществами. По итогам рассмотрено более 200 предложений. При этом законотворческие инициативы, в большей части, исходят от общественности», - подчеркнул Аскар Тынысбеков.

По итогам совещания Первый вице-министр торговли и интеграции дал ряд поручений ведомству касательно вопросов текущего состояния сферы защиты прав потребителей, законотворческой деятельности, повышения потребительской культуры населения.

Tuesday, October 25, 2022

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права.

Достар!

Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті сіздерді Республика күнімен құттықтайды! 🇰🇿

Президентіміз Қасым-Жомарт Кемелұлы Тоқаев айтқандай «Республика өз істері үшін жауапты азаматтардың бірлескен күш-жігерінің арқасында құрылады. Ал азаматтар — мемлекеттің тірегі. Азаматтар жоқ жерде мемлекет те жоқ».

Елімізде жауапты азаматтардың барынша көп болуын, ал Қазақстанға өсіп-өркендеу, береке-бірлік

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

болуын, ал Қазақстанға өсіп-өркендеу, береке-бірлік пен тұрақтылық тілегіміз келеді!

✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤✤

Друзья!

Комитет по защите прав потребителей Республики Казахстан поздравляет вас с Днем Республики! 🇰🇿

Как сказал наш президент Касым-Жомарт Кемелевич Токаев, «Республика созидается благодаря общими усилиями ответственных за свои дела граждан. А граждане – это опора государства. Без граждан не будет и государства».

Хочется пожелать, чтобы в нашей стране было как можно больше ответственных граждан, а Казахстану – процветания, благополучия и стабильности!

Wednesday, October 26, 2022

8:00:44 AM

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Т

РК **Права потребителей Казахстана** Oct 26, 2022 8:00:40 AM

19 қазан күні Шымкент қ. департаменті Шымкент көлік прокуратурасының тапсырмасының негізінде кәсіпкерлік субъектісі «SCAT әуекомпаниясы» АҚ-тың қызметіне тексеру жүргізді.

Оның барысында «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің 190-бабының 6-бөлігінің бұзылғаны анықталды.

Тексеру нәтижесінде кәсіпкердің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со.

Тексеру нәтижесінде кәсіпкердің «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы заңының 42-4 бабының 2-тармағының (тұтынушының наразылығына заңда белгіленген мерзімде дәлелді жазбаша жауап ұсынуға қатысты сатушының міндеті) талаптарын сақтамауы негізінде Хаттама жазылып, 50 АЕК-ті құрайтын 153 150 теңге мөлшеріндегі айппұлды өндіріп алу туралы қаулы шығарылды.

19 октября Департамент г. Шымкент провел проверку деятельности субъекта крупного предпринимательства АО «Авиакомпания SCAT» на основании поручения Шымкентской транспортной прокуратуры.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Та

В ходе чего было выявлено нарушение части 6 статьи 190 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях».

В результате проверки был составлен Протокол и вынесено Постановление о взыскании штрафа в размере 50 МРП - 153 150 тенге на основании несоблюдения предпринимателем требований пункта 2 статьи 42-4 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (обязанность продавца предоставить письменный мотивированный ответ на претензию потребителя в срок, установленный законодательством).

Friday, October 28, 2022

8:00:32 AM

РК **Права потребителей Казахстана** Oct 28, 2022 8:00:29 AM

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Т

ҚР Кәсіпкерлік Кодексінің 183-бабына сәйкес сатушының (өнім берушінің) немесе сатып алушының тауарды өткізуі (сатып алуы) кезінде сатушының (өнім берушінің), тұтынушының құқығына қысым жасайтын және өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік айналым дәстүріне сәйкес мәміленің нысанасына қатысы жоқ қосымша талаптарды немесе шарттарды белгілеу жөніндегі кез келген әрекеттері мәжбүрлі ассортиментпен тауар өткізу (сатып алу) болып табылады.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңында (8-1-баптың 2-тармағы) өтеулі тауарлар (жұмыстар, қызметтер) бойынша сатушы (орындаушы, дайындаушы) қосымша таңған тұтынушылардың міндеттерін белгілеу тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) шектейтін талаптарға жататыны жайында айтылған.

Жалғасы ⬇️

Сонымен қатар бір тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алуды өзге де тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады (28-баптың 1-1-тармағы).

Сондықтан да егер сіз қосымша тауарлар таңылған жағдайларға тап болсаңыз, сіздің сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) наразылық білдіруге құқығыңыз бар.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так

Егер сізге наразылық жазуға консультациялық көмек қажет болса, сіз оны кез келген уақытта өзіңіздің өңіріңіздегі аумақтық Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінен ала аласыз.

Согласно статье 183 Предпринимательского кодекса РК реализацией (приобретением) товара с принудительным ассортиментом являются любые действия продавца (поставщика) или покупателя по установлению дополнительных требований или условий при реализации (приобретении) товара, которые ущемляют права продавца (поставщика), потребителя и, которые по своему содержанию или согласно обычаев делового оборота, не касаются предмета сделки.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со..

В Законе РК «О защите прав потребителей» (статья 8-1 пункт 2) говорится, что установление обязанностей потребителя по навязанным дополнительно продавцом (исполнителем, изготовителем) возмездным товарам (работам, услугам) относится к условиям, нарушающим и (или) ущемляющим права потребителей.

Продолжение ⬇️

Также, запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) (статья 28 пункт 1-1).

Поэтому, если вы столкнулись с тем, что вам навязывают дополнительные товары, вы вправе обратиться с претензией к продавцу (изготовителю, исполнителю).

Если вам нужна консультационная помощь в составлении претензии, вы всегда можете получить ее в территориальном Департаменте по защите прав потребителей своего региона.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его пр

Кепілпұл екі тараптың да бір-бірінің алдында міндеттемелері болатын шарттарда қолданылатынын түсіну маңызды, атап айтқанда тараптардың бірінде белгілі бір ақша сомасын төлеу міндеті болады. Көп жағдайда сату-сатып алу, әсіресе тұрғын үйді сату-сатып алу шарттары кепілпұлмен қамтамасыз етіледі. Енгізілген төлем қосымша қамтамасыз ету функциясын орындап, екі тарапқа да болашақ мәмілеге қатысты бас тартқан тарапқа қолайсыз мүліктік салдар төну қаупіне орай оның жасалатынына сенім береді.

Осылайша, егер міндеттеменің орындалмауына кепілпұл берген тарап жауапты болса, ол екінші тарапта қалады, ал егер кепілпұл алған тарап жауапты болса, ол екінші тарапқа кепілпұлдың екі еселенген сомасын төлеуге міндетті. Оның үстіне, шартта өзгеше көзделмегесе, міндеттеменің орындалмауына жауапты тарап екінші тарапқа кепілпұл сомасын ескере отырып, шеккен залалдың

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Та

орындалмауына жауапты тараптың екінші тарапқа кепілпұл сомасын ескере отырып, шеккен залалдың орнын толтыруға міндетті (ҚР Азаматтық кодексінің 382-бабының 2-тармағы).

Жалғасы ⬇️

Көп жағдайда тараптар келесі жағдайларда кепілпұл қалдырады:
- Сатып алушының барлық сатып алу сомасы қолында жоқ, осыған орай ол осы соманы белгілі бір мерзімде аламын деп сенеді (мысалы, банктен кредит алу);
- Сатушының сататын объектіге құжаттары ресімделмеген (толық ресімделмеген) (мысалы, пәтерді қайта жоспарлау пайдалануға берілмеген), сондай-ақ ол құжаттарды белгілі мерзімде ретке келтіруді жоспарлайды;
- Сатушының сатылатын мүлікке салынған ауыртпалықтары (төленбеген борыш бойынша салынған тыйым, банктегі кредитті қамтамасыз ету үшін кепілге берілген, төленбеген коммуналдық қызметтер) бар, сондай-ақ ол кепілпұл сомасының есебінен міндеттемелерді өтеп, мүліктен ауыртпалықтарды алуды көздейді;
- Бірлесіп иеленушілердің бірі уақытша жоқ, ол мәміле жасалатын сәтте келеді немесе сенімхат жөнелтеді.

Өзіңізді қауіп-қатерден сақтау үшін кепілпұл туралы келісім жасалады.

Ол жазбаша нысанда жасалады. Сондай-ақ аталған құжатты міндетті нотариатты ресімдеу талап етілмегенімен, нотариатты

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со...

Ол жазбаша нысанда жасалады. Сондай-ақ аталған құжатты міндетті нотариатты ресімдеу талап етілмегенімен, нотариатты нысанды сақтаған кезде, егер мұндай қажеттілік пайда болса, шартты жасасудан бас тартқан тараптан кепілпұлдың екі еселенген сомасын өндіріп алу процесі жеңілдей түседі. Мұндай борышты талап өндірісінің ұзақ процедурасына жүгінбей-ақ, сот бұйрығының негізінде өндіріп алуға болады.

Важно понимать, что задаток применяется в тех договорах, где у обеих сторон есть обязательства друг перед другом, причем у одной из сторон - обязательство уплатить определенную сумму денег. Чаще всего обеспечиваются задатком договора купли-продажи, особенно жилья.
Сущность задатка состоит в том, что внесенный платеж

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, с

Сущность задатка состоит в том, что внесенный платеж выполняет дополнительную обеспечительную функцию, и дает уверенность обеим сторонам будущей сделки в том, что она состоится под угрозой неблагоприятных имущественных последствий для отказавшейся стороны.

Так, если за неисполнение обязательства ответственна сторона, давшая задаток, он остается у другой стороны, а если ответственна сторона, получившая задаток, она обязана уплатить другой стороне двойную сумму задатка. Сверх того, сторона, ответственная за неисполнение обязательства, обязана возместить другой стороне убытки с учетом суммы задатка, если в договоре не предусмотрено иное (пункт 2 статьи 382 Гражданского кодекса РК).

Чаще всего стороны прибегают к задатку в следующих случаях:
– У покупателя отсутствует вся необходимая покупная сумма, и он рассчитывает в определенный срок ее получить (например, кредит в банке)
– У продавца не оформлены (не дооформлены) документы на продаваемый объект (к примеру, не введена в эксплуатацию перепланировка на квартиру), и он планирует в определенный срок привести документы в порядок
– У продавца имеется обременение на продаваемое имущество (арест по неуплаченному долгу, залог в обеспечение кредита в банке, неоплаченные коммунальные услуги), и за счет суммы задатка он рассчитывает погасить обязательства и освободить имущество от обременений
– Временно отсутствует один из совладельцев, который

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так,

– Временно отсутствует один из совладельцев, который прибудет к моменту совершения сделки или пришлет доверенность

Для того, чтобы обезопасить себя заключается соглашение о задатке.

Оно составляется в письменной форме. И хотя обязательного нотариального оформления данный документ не требует, при соблюдении нотариальной формы упрощается процесс взыскания двойной суммы задатка со стороны отказавшейся заключить договор, если в этом возникает необходимость. Такой долг можно взыскивать на основании судебного приказа, минуя длительную процедуру искового производства.

Saturday, October 29, 2022

8:00:57 AM

РК **Права потребителей Казахстана** Oct 29, 2022 8:00:54 AM

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Т

Сіздің мәселеңіздің басын ашу үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңға жүгінеміз. 30-баптың 2-тармағында тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда, сатушы оны дереу ауыстыруға, ал сатушыға тауардың сапасын қосымша тексеру (сараптама жасау) қажет болған кезде – тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік 30 күн ішінде ауыстыруға міндетті деп көрсетілген.

Тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас жаңа тауарға ауыстырылуы тиіс. Егер талап қойылған кезде ауыстыруға қажетті тауар болмаса, ауыстыру осындай талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде жүргізілуі тиіс.

Жалғасы ⬇️

Сараптамаға келетін болсақ, тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың) құнын сатушы төлейді. Егер тауарды тексеру нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе

Права потребителей РК 645 members

> В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Т

нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе кемшіліктер тұтынушының тауарды пайдаланудың, сақтаудың белгіленген қағидаларын бұзуы немесе үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерінен не еңсерілмейтін күштің салдарынан тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болғаны белгіленсе, тұтынушы сатушыға тексеру жүргізуге жұмсалған шығыстарды, сондай-ақ оны жүргізуге байланысты тауарды тасымалдауға жұмсалған шығыстарды өтеуге міндетті.

Бұл ретте тұтынушы сапаны тексеруге және тауарға сараптама жүргізуге өзі немесе өзінің өкілі арқылы қатысуға, сондай-ақ тауарды тексеруді (оның сараптамасын) өз есебінен жүргізуге құқылы.

Права потребителей РК 645 members

> В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Т

Для того, чтобы разобраться в вашем вопросе обратимся к Закону «О защите прав потребителей».
Статья 30 пункт 2 гласит, что в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом - в течение 30 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар.
Если товар необходимый для замены на момент предъявления требований отсутствует, замена должна быть проведена в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

Продолжение ⬇️

Что касается экспертизы, стоимость дополнительной проверки (экспертизы) качества товара оплачивается продавцом. Если в результате проверки установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение проверки, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.
При этом потребитель вправе принять участие в проверке

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со.

При этом потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) товара за свой счет.

Sunday, October 30, 2022

9:01:02 AM

РК **Права потребителей Казахстана** Oct 30, 2022 9:00:58 AM

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңның 14-бабына сәйкес тұтынушы азық-түлікке жатпайтын тиісті сападағы тауарды, егер ол нысаны,

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его пра

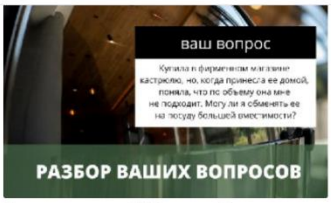
жатпаитын тиісті сападағы тауарды, егер ол нысаны, габариті, фасоны, түсі, өлшемі немесе жиынтықтамасы бойынша сай келмесе, оны ұқсас тауарға айырбастауға құқылы. Бұл ретте тауар пайдаланылмаған болуы тиіс, сондай-ақ оның тауарлық түрі, фабрикалық заттаңбасы сақталуы, сонымен қатар сатып алу чегі болуы тиіс.

Егер өтініш жасалған күні тауар сатылымда болмаса, сіздің сатып алу-сату шартынан бас тартуға және төленген соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар.

Сонымен қатар сіз қажетті тауар сатылымға келіп түскен кезде айырбастау мүмкіндігін де қарастыра аласыз. Сіз көлемі үлкенірек кастрөл алғыңыз келгендіктен, сізге баға айырмашылығын қосымша төлеу қажет болады.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со



Согласно статье 14 Закона «О защите прав потребителей», потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом товар не должен был быть в употреблении, и должны быть сохранены его товарный вид, фабричные ярлычки, а также иметься чек на покупку.

Если товар отсутствует в продаже на день обращения, вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

Также вы можете рассмотреть вариант обмена при поступлении нужного товара в продажу. Так как вы хотите кастрюлю объемом побольше, разницу в цене вам будет необходимо доплатить.

Monday, October 31, 2022

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его пра

РК **Права потребителей Казахстана** Oct 31, 2022 9:01:01 AM

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қарым-қатынас «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңынан басқа да заңдарда реттеледі. Егер өз құқықтарыңызды білгіңіз келсе, келесі құқықтық актілермен, заңдармен және құжаттармен міндетті түрде танысыңыз:
ҚР Азаматтық кодексі,
«Әкімшілік құқық бұзушылық туралы»
ҚР Кодексі,
Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттар,

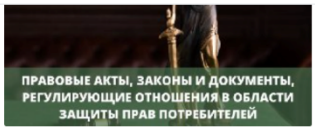
Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его

халықаралық шарттар,
«Сауда қызметін реттеу туралы» ҚР заңы,
«Тұрғын үй қатынастары туралы» ҚР заңы,
«ҚР-дағы туристік қызмет туралы» ҚР заңы,
«Автомобиль көлігі туралы» ҚР заңы,
«Теміржол көлігі туралы» ҚР заңы,
«Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы» ҚР заңы,
«ҚР-дағы банктер және банк қызметі туралы» ҚР заңы,
«ҚР-да зейнетақымен қамсыздандыру туралы» ҚР заңы,
«Бағалы қағаздар рыногы туралы» ҚР заңы,
«Сақтандыру қызметі туралы» ҚР заңы және қызмет саласына байланысты басқа да нормативтік құжаттар.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его пра



Отношения в области защиты прав потребителей регулируются не только Законом РК «О защите прав потребителей».
Если вы хотите знать свои права, обязательно ознакомьтесь со следующими правовыми актами, законами и документами:
Гражданский кодекс РК,
Кодекс РК «Об административных правонарушениях»,
международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан,
Законом РК «О регулировании торговой деятельности»,
Законом РК «О жилищных отношениях»,
Законом РК «О туристской деятельности в РК»,
Законом РК «Об автомобильном транспорте»,
Законом РК «О железнодорожном транспорте»,
Законом РК «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций»,
Законом РК «О банках и банковской деятельности в РК»,
Законом РК «О пенсионном обеспечении в РК»,

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права

РК»,
Законом РК «О пенсионном обеспечении в РК»,
Законом РК «О рынке ценных бумаг»,
Законом РК «О страховой деятельности» и иными нормативными актами в зависимости от сферы деятельности.

Tuesday, November 1, 2022

9:01:09 A

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 1, 2022 9:01:06 AM

Тауарды қайтару – сіздер бізге өтініш жасаған кезде ең жиі қойылатын сұрақтардың бірі. Сондықтан да

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его пра

ең жиі қойылатын сұрақтардың бірі. Сондықтан да
біз сіздерге кішігірім жадынаманы әзірледік.

Тиісті сападағы тауарды қайтару

Егер, мысалы, түсі, фасоны, өлшемі, жиынтықталымы және т.б. сізге сәйкес келмесе, тек келесі жағдайларда ғана азық-түлікке жатпайтын өнімдерді қайтаруға болады:

Сатып алынған өнімнің тауарлық түрі сақталған, сондай-ақ барлық пломбалары мен заттаңбалары орнында; сіз оны пайдаланбадыңыз; қолыңызда сатып алу фактісін растайтын құжаттар сақталған.

Қайтару үшін күнтізбелік 14 күн ішінде сатып алған жерге өтініш жасауға болады. Сатушы тауарды ауыстыруы тиіс, егер бағасы өзгеше болса, қайта есептеу жүргізіледі.

Егер сізге ақаулары бар немесе бүлінген тауар олар туралы ескертілмей сатылса, сіздің:
тауарға немесе оны тегін жөндеуге жеңілдікті талап етуге; тауарды қайтаруға құқыңыз бар.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, со.

Тиісті емес сападағы тауарды қайтару мерзімдері:

Егер тауардың кепілдік мерзімі болатын болса, сатып алушы ол аяқталғанға дейін сатушыға өтініш жасауға құқылы

Егер кепілдік мерзімі белгіленбеген болса, сатып алушы сатып алғаннан кейінгі екі жыл ішінде сатушыға өтініш жасауға құқылы

Егер кепілдік мерзімі екі жылдан аз болса, сатып алушы кемшіліктерді кепілдік мерзімінен кейін, бірақ екі жыл өткенге дейін анықтаған болса, егер сатып алушы сатып алғанға дейін тауардың сапасыз болғанын дәлелдеген жағдайда сатушы жауапкершілік көтеруі мүмкін

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так,

Онлайн сатып алынған немесе пошта арқылы жеткізілген тауарды қайтару мерзімі өнім сатып алушыға жеткізілген (тапсырылған) сәттен бастап есептеледі. Егер тауарды орнату немесе жинау қажет болса, онда есептеу дәл осы сәттен бастап басталады

Егер жеткізілген күнді белгілеу мүмкін болмаса, қайтару мерзімі өнім дайындалған күннен бастап есептеледі

Егер сіз тұтынушы құқықтарыңыздың бұзылуына тап болсаңыз, сіз сатушыға тікелей өтініш жасай аласыз. Егер сіздің өтінішіңізге жауап берілмесе, сіз e-tutynushy.kz платформасы, @kzpp_kz телеграм-боты немесе өзіңіздің өңіріңіздегі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне өтініш

Права потребителей РК 645 members

> В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права

жасау арқылы шағым бере аласыз

9:16:09 A

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 1, 2022 9:16:06 AM

Возврат товара – один из самых часто задаваемых вопросов, с которым вы к нам обращаетесь. Поэтому мы подготовили для вас небольшую памятку.

Возврат товара надлежащего качества

Можно вернуть непродовольственную продукцию, если, например, не подошел цвет, фасон, размер,

Права потребителей РК 645 members

> В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права.

комплектация и т.д, но только в следующих случаях:

Приобретенная продукция сохранила товарный вид, а все пломбы и ярлыки на месте; вы не использовали ее; сохранились документы, подтверждающие факт покупки.

Для возврата нужно обратиться в место покупки в течение 14 календарных дней. Продавец должен заменить товар, если цена различается, производится перерасчет.

Если вам продали товар с дефектами или повреждениями, не предупредив о них, вы вправе: потребовать скидку на товар или его бесплатный ремонт; вернуть товар

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права.

Сроки возврата товара ненадлежащего качества:

Если у товара есть гарантийный срок, покупатель вправе обратиться к продавцу до его истечения.

Если гарантийный срок не установлен, покупатель вправе обратиться к продавцу в течении двух лет после покупки.

Если гарантийный срок составляет менее двух лет, покупатель обнаружил недостатки товара после гарантийного срока, но, прежде чем истекли два года, продавец также может нести ответственность в том случае, если покупатель докажет, что товар был некачественным еще до покупки.

Срок возврата для товара, купленного онлайн или доставленного по почте, будет исчисляться с момента доставки (передачи) продукции покупателю. Если товар нужно устанавливать, подключать или собирать, то именно этот момент станет точкой отсчета.

Если установить день доставки невозможно, срок для возврата исчисляется с даты изготовления продукта.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так,

Если вы столкнулись с нарушением ваших прав потребителя, вы можете обратиться напрямую к продавцу. Если же ваше обращение игнорируется, вы можете подать жалобу посредством платформы e-tutynushy.kz, телеграм-бота @kzpp_kz или обратившись в Департамент по защите прав потребителей вашего региона.

3:02:21 PM