Права потребителей РК 645 members

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

Қызмет көрсету туралы шарт жасасу сізді қауіп-қатерден сақтап, құқықтарыңызды қорғай алатыны туралы біз бірнеше рет айтқан болатынбыз. Шартта міндетте түрде материалдық құн (заттың бағасы, жалдау, қарыз немесе жалақы көлемі) мен есеп айырысуды реттеу көрсетіледі. Шарттың орындалуы тараптардың келісімімен белгіленген және шартта көрсетілген баға бойынша төленеді. Заң актілерінде көзделген жағдайларда осы үшін уәкілеттілік берілген мемлекеттік органдар белгілейтін немесе реттейтін баға (тарифтер, бағалаулар, мөлшерлемелер және т.б.) қолданылады. Шарт жасалғаннан кейін бағаны өзгертуге шартта, заң актілерінде көзделген реттер мен жағдайларда немесе заң актілерінде белгіленген тәртіп бойынша жол беріледі. (ҚР Азаматтық кодексінің 385-бабы).

Права потребителей РК 645 members

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

Жалғасы ⬇️

Бұл ретте орындаушы тұтынушымен жасалған шарттарға тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарды енгізбеуге тиіс. Ал «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 8-1-бабына сәйкес тұтынушыға шартты бұзу құқығын берместен, орындаушыға бағаны ұлғайту мүмкіндігін беру тұтынушылардың құқықтарын бұзу болып табылады.

Мы не раз говорили о том, что заключение договора об оказании услуг поможет обезопасить вас и защитить ваши права.

Права потребителей РК 645 members

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

мы не раз говорили о том, что заключение договора об оказании услуг поможет обезопасить вас и защитить ваши права.
В договоре в обязательном порядке прописывается материальная стоимость (цена вещи, размер найма, займа или зарплаты) и регуляция расчёта.
Исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон, и прописанной в договоре.
В предусмотренных законодательными актами случаях применяются цены (тарифы, расценки, ставки и тд), устанавливаемые и регулируемые уполномоченными на то госорганами.
Изменение цены после заключения договора допустимо только в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законодательными актами или в установленном законодательными актами порядке (статья 385 Гражданского кодекса РК).

Продолжение ⬇️

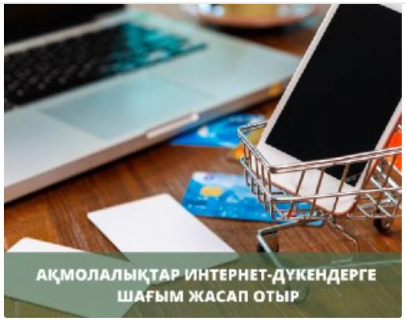
При этом исполнитель не должен включать в договор условия, которые нарушают и (или) ущемляют права потребителя. А согласно статье 8-1 Закона РК «О защите прав потребителей», предоставление исполнителю возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор является нарушением прав потребителей.

Wednesday, November 2, 2022

9:00:54 AM

Права потребителей РК 645 members

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



Ақмола облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінде онлайн-дүкендерден сатып алынған тиісті емес сападағы тауарларды жеткізуге қатысты жасалатын шағымдар жиі кездесетін болды. Бұл ретте көп жағдайда мұндай тауар Алматы қ. дүкендерден жеткізіледі екен.

Осылайша, мысалы, шілде айында тұтынушы дүкендердің бірінен кір жуатын машина сатып алған. Тауарды қабылдап алып, курьердің көзінше ашқан кезде көптеген сыртқы ақаулар мен корпустың майысқан жерлерін көрген. Ол дүкенге ақшасын қайтару туралы өтініш жасаған, алайда 10 күн ішінде мәселенің шешімі табылған жоқ. Сол кезде ол Департаментке келген.

Жалғасы ⬇️

Права потребителей РК 645 members

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

«Тиісті емес сападағы тауар үшін ақшаны қайтарудан бас тартып дүкен «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 15 және 30-баптарын бұзып отыр. Департамент тұтынушыға дүкенге жазбаша наразылық білдіруді ұсынды, оны алғаннан кейін Заңның 42-4-бабының 2-тармағына сәйкес сатушы оны алған сәттен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде жауап беруге міндетті. Департамент мамандары наразылықты жазуға көмек көрсетіп, нәтижесінде дау 3 күннің ішінде шешілді», - дейді Департаменттің басшысы С.Занегина.

Естеріңізге сала кетейік, егер сіз өзіңіздің тұтынушы құқықтарыңыз бұзылған жағдайларға тап болсаңыз, сіз мәселені бизнес субъектісімен өз бетіңізше шешуге талаптанып көрсеңіз немесе Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жүгінсеңіз болады. Мұны @kzpp_kz телеграм-боты немесе e-tutynushy.kz сайтында онлайн жасауға болады.

Права потребителей РК 645 members

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

В Департаменте по защите прав потребителей Акмолинской области участились случаи обращений с жалобами на доставку товаров ненадлежащего качества, приобретенного в онлайн-магазинах. При этом чаще всего такой товар приходит из магазинов г. Алматы.

Так, например, в июле потребитель заказал стиральную машину в одном из магазинов. При получении, распаковав товар при курьере, он обнаружил множество внешних дефектов и вмятин на корпусе.
Он обратился в магазин с просьбой вернуть деньги, но в течение 10 дней ситуация не разрешилась. Тогда он пришел в Департамент.

Продолжение ⬇️

«Отказав вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, магазин нарушил статьи 15 и 30 Закона РК «О защите прав потребителей». Департамент предложил потребителю обратиться в магазин с письменной претензией, получив которую, согласно п.2 ст. 42-4 Закона, продавец обязан дать ответ в течение 10 календарных дней с момента ее получения. Специалисты Департамента также помогли составить претензию, в результате чего спор решился за 3 дня», - рассказывает руководитель Департамента Занегина С.

Права потребителей РК 645 members

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

Напоминаем, если вы столкнулись с нарушением ваших прав потребителя, вы можете самостоятельно попытаться решить вопрос с субъектом бизнеса или же обратиться в Департамент по защите прав потребителей. Сделать это можно и онлайн – через телеграм-бот @kzpp_kz или на сайте e-tutynushy.kz

Nazgul joined the group

3:01:36 PM

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 2, 2022 3:01:33 PM

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне

Права потребителей РК 645 members

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

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне ер адам жүгінді. Жағдай былай болған, ол смартфон сатып алған, алайда оны үйде ашқаннан кейін ғана камерасында кетпейтін дақтың барын анықтаған. Осыдан кейін ол диагностика жасау үшін сервис орталығына жүгінген, ол жер ақаудың барын растаған, бірақ орындалған жұмыстар актісіне бұл фактіні жазудан бас тартқан. Ер адам ақшасын қайтару немесе ауыстырып беру туралы өтінішпен дүкенге өтініш жасаған, алайда өтініші қанағаттандырылмағандықтан басқа сервис орталығында сараптама жасап, ақаудың барына растау алғаннан кейін Департаментке жүгінген.

Жалғасы ⬇️

«Бұл «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 30-бабының 1-1 және 2-тармақтарын бұзудың айқын көрінісі, мұнда сатушының жарамдылық мерзімі өткен соң сатылған, техникалық регламенттерде, стандарттау жөніндегі құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, оның ішінде зияткерлік меншік құқықтары бұзыла отырып шығарылған тауарды оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде ауыстыру немесе сатып алынған тауар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, қайтаруды қамтамасыз ету міндеті жайында айтылған.

Права потребителей РК 645 members

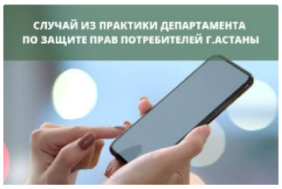
В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так,

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 отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті. Тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас жаңа тауарға ауыстырылуға тиіс» – дейді Астана қ. тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің басшысы Сүйінбаев Шыңғыс Нұрманұлы.

Жағдаймен танысып, Департамент қызметкерлері дүкенге басқа сервис орталығының орындалған жұмыстар актісін тіркеп, ресми сұрау жөнелткен. Сонымен қатар түсіндіру жұмысы жүргізілгеннен кейін дүкен тұтынушыға смартфонды жаңасына ауыстыруды немесе ақша қаражатын қайтаруды ұсынған.

3:30:56 PM

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 2, 2022 3:30:52 PM



В Департамент по защите прав потребителей обратился мужчина. Как оказалось, он приобрел смартфон и только, распаковав его дома, обнаружил на камере неустранимое пятно.
Далее он обратился в сервисный центр для проведения диагностики, которая, в свою очередь, подтвердила наличие дефекта, но отказалась прописывать этот факт в акте выполненных работ.
Мужчина обратился в магазин с просьбой вернуть деньги или произвести обмен, получил отказ, после чего он провел экспертизу в другом сервисном центре и, получив подтверждение наличия дефекта, обратился в Департамент.

Продолжение ⬇️

«На лицо нарушение пункта 1-1 и 2 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей», где говорится об обязанности продавца обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение 30 календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар.
В случае обнаружения потребителем недостатков товара и

Права потребителей РК 645 members

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

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 тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар», – комментирует руководитель Департамента защиты прав потребителей г. Астаны Суюнбаев Шынгыс Нурманович.

Ознакомившись с ситуацией, сотрудники Департамента направили официальный запрос в магазин, приложив акт выполненных работ другого сервисного центра. Также была проведена разъяснительная работа, после чего магазин предложил потребителю заменить смартфон на новый или вернуть денежные средства.

Thursday, November 3, 2022

Права потребителей РК 645 members

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

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 3, 2022 9:00:25 AM

Өкінішке қарай, тұтынушы тауардың сапасына көңілі толмайтын жағдайлар айтарлықтай жиі кездеседі. Өз құқықтарымызды қорғаудың және ақшамызды қайтарудың жолын талқылап көрейік.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңына (15-бап) сәйкес егер сізге тиісті емес сападағы тауар сатылған жағдайда, сіздің:
– сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді;
– тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;

Права потребителей РК 645 members

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

шығыстарын өтеуді;
– соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;
– сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды;
– шартты орындаудан бас тартуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар.

Жалғасы ⬇️

Егер сіз өтініш жасаған кезде сатушының ауыстырып беру үшін қажетті тауары болмаса, ауыстырып беру үшін оған сіз талап ұсынған сәттен бастап күнтізбелік 10 күн беріледі. Қосымша сараптама жүргізу қажет болса, оны сатушы төлейді. Бірақ ол кемшіліктер анықталмады немесе керісінше тауарды тұтынушыға бергеннен кейін пайда болды және дұрыс пайдаланбаудың, сақтамаудың немесе үшінші тұлғалардың әрекеттерінің немесе дүлей күш салдары деп анықтаса, тұтынушы сатушыға сараптама жүргізу, сондай-ақ оны жүргізуге байланысты шығыстар мен тауарды тасымалдау шығыстарын өтеуге міндетті. Бұл ретте сіз жеке өзіңіз немесе өзіңіздің өкіліңіз арқылы тауардың сапасын тексеруге және оған сараптама жүргізуге қатысуға, сонымен қатар тауарға өз есебіңізден сараптама жүргізуге құқығыңыз бар.

Права потребителей РК 645 members

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

Сатып алушы жарамдылық мерзімі немесе кепілдігі әлі де жалғасатын тауар бұзылған жағдайда, оның кемшіліктері туралы мәлімдеуге құқығы бар (бұл жағдайда кепілдік талонын сақтау маңызды). Егер тауардың кепілдігі жоқ, ал дайындалған күні белгісіз болса, тауар сатып алынған сәттен бастап екі жыл ішінде қайтарылады. Екі жылдан аз болатын жарамдылық мерзімі аяқталғаннан кейін де тауарды қайтаруға болады. Бірақ бұйымның бұзылуы оны сатып алғанға дейін болғанын дәлелдеу қажет болады.

Сіз талабыңыз туралы тікелей сатушыға өтініш жасауыңыз қажет. Егер ол ақша қаражатын қайтарудан немесе тауарды ауыстырудан бас тартса, сіз өз құқықтарыңыздың бұзылуы туралы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне кез келген уақытта хабарлай аласыз.
Кепілдік немесе мерзімдік кезең аяқталғанға дейін сатып алуға байланысты чектер мен барлық құжаттарды міндетті түрде сақтаңыз.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его

К сожалению, ситуации, когда потребитель недоволен качеством товара встречаются довольно часто. Давайте разберем, как защитить свои права и вернуть деньги.

Согласно Закону РК «О защите прав потребителей» (ст. 15), если вам продали товар ненадлежащего качества, вы имеете право:
-соразмерного уменьшения покупной цены
-безвозмездного устранения недостатков товара
-возмещения своих расходов на устранение недостатков товара
-замены на товар аналогичной марки (модели, артикула)
-замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
-расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы
Если на момент вашего обращения у продавца нет необходимого для замены товара, у него есть 10 календарных дней с момента предъявления вами требований, чтобы произвести замену.

Права потребителей РК 645 members

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

При необходимости дополнительной экспертизы расходы на ее проведение оплачиваются продавцом. Но если она покажет, 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 экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.
При этом вы имеете право участвовать при проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести экспертизу товара за свой счет.

У покупателя также есть право заявить о недостатках продукции при поломке товара, срок годности или гарантия которого еще длится (в этом случае важно сохранять и гарантийный талон). Если на товар нет гарантии, а дата изготовления неизвестна, возврат совершается на протяжении двух лет с момента покупки.
После истечения срока годности, который составлял меньше двух лет, товар также подлежит возврату. Но придется доказывать, что порча изделия произошла до покупки.

Вам следует обращаться с требованиями напрямую к продавцу. Если же он отказывается произвести возврат денежных средств или замену товара, вы всегда можете сообщить о нарушении ваших прав в Комитет по защите прав потребителей.
Обязательно сохраняйте чеки и все документы, связанные с

Права потребителей РК 645 members

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

Обязательно сохраняйте чеки и все документы, связанные с покупкой, до конца гарантийного или срокового периода.

3:00:31 PM

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 3, 2022 3:00:28 PM

Жөндеу жұмыстарын жоспарлай отырып, орындаушымен жазбаша шарт жасасуды ұмытпаңыз. Осылайша сіз болашақтағы бірқатар қиындықтарға жол бермейсіз.

Егер сіз орындаушының материалдарын пайдаланып жөндеу жұмыстарын жасау туралы шешім

Права потребителей РК 645 members

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

Егер сіз орындаушының материалдарын пайдаланып жөндеу жұмыстарын жасау туралы шешім қабылдасаңыз, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес сіздің:
сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарды, оның ішінде импорттық тауардың (мысалы, Кеден одағы комиссиясының 2010 жылғы 28 мамырдағы №299 шешімімен бекітілген санитарлық-эпидемиологиялық қадағалауға (бақылауға) жататын өнімдерге (тауарларға) қойылатын бірыңғай санитарлық-эпидемиологиялық және гигиеналық талаптарға сәйкес келуі тиіс эмальдар, майғынды бояулар, тегістегіштер, ағашжоққалы плиткалар, тұсқағаздар мен басқа да полимерлік және құрамында полимері бар құрылыс материалдары) сәйкестік сертификаттарын немесе сәйкестік туралы декларациясын талап етуге;

Жалғасы ⬇️

Орындаушыдан Сіздің үйіңізде жөндеу жұмыстарын орындаған кезде қолданылатын өнімдердің (тауарлардың), материалдардың қауіпсіздігін растайтын құжаттарды талап етуге;

жөндеу жұмыстарының құны, оның ішінде материалдардың құны туралы білуге құқығыңыз бар.

Әдетте орындалатын барлық жұмыс кешенінің қорытынды бағасы шартта көрсетіледі. Шартқа қол қояр алдында қосымша

Права потребителей РК 645 members

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

Әдетте орындалатын барлық жұмыс кешенінің қорытынды бағасы шартта көрсетіледі. Шартқа қол қояр алдында қосымша материалдарды сатып алу немесе қосымша жұмыстарды орындау қажет болған жағдайда, орындаушының құнды көтеру құқығы туралы талаптың қосылғанын міндетті түрде тексеріңіз. Егер сіз өндірісіне келісім бермесеңіз немесе орындаушының осындай жұмыстарды орындауына тасырма бермесеңіз, орындаушының сметаға қосылмаған жұмысты немесе қосымша шығыстарды төлеуді талап етуге құқығы жоқ.

Алайда біз барлығымыз нарықтағы бағаның күннен күнге өзгеріп жатқанын түсінеміз және ҚР заңында орындаушының белгіленген сметаны көбейтуді талап ету құқығы, ал тұтынушы осы талапты орындаудан бас тартса, шартты бұзуды талап ету құқығы көзделген.

Сметаны көбейту қажеттігі пайда болса, орындаушы бұл туралы тұтынушыға ескертуге міндетті екенін түсіну маңызды. Егер орындаушы мұны жасамаса, онда ол жұмысты сметадан тыс шығыстардың өтелуін талап етпей орындауға міндетті.

Friday, November 4, 2022

Права потребителей РК 645 members

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

Тұтынушыға моральдық зиянды өтеу мәселесі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 21-бабында реттеледі.

Осылайша, тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, егер ҚР заңдарында өзгеше көзделмесе, сот немесе тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін.

Бұл ретте моральдық зиянды өтеу тауардың (жұмыстың, қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалдарды (нұқсанды) өтеуге қарамастан жүзеге асырылады.

Права потребителей РК 645 members

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

Жалғасы ⬇️

Өтемақы мөлшеріне келетін болсақ, оны тұтынушылық даудың тараптары айқындайды және ол тұтынушыға келтірілген физикалық мен адамгершілік күйзеліс сипатына байланысты болады. Сонымен қатар моральдық зиян келтірілген нақты мән-жайларды және тұтынушының жеке ерекшеліктері ескеріледі.

Тұтынушы өзі немесі өзінің заңдық мүддесін білдіретін өкілі арқылы өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) дауды тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа жүгінуге құқылы («Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 42-2, 42-3, 42-8-баптары).

9:30:24

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 4, 2022 9:30:21 AM

Права потребителей РК 645 members

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

Вопрос компенсации морального вреда потребителю регламентирован статьей 21 Закона РК «О защите прав потребителей».

Так, компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами РК.

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

Продолжение ⬇️

Что касается размера компенсации, то определяется она сторонами потребительского спора и зависит от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий. Также учитываются фактические обстоятельства, при которых был причинен

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его

обстоятельства, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальные особенности потребителя.

Потребитель вправе сам или через своего представителя законных интересов предложить продавцу (исполнителю, изготовителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или обратиться в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов (Статьи 42-2, 42-3, 42-8 Закона РК «О защите прав потребителей»).

3:0

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 4, 2022 3:00:52 PM

Права потребителей РК 645 members

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

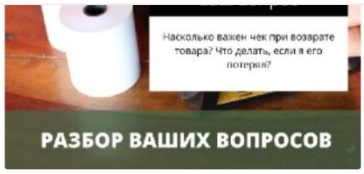
Түбіртек тауарды сатып алудың дәлелі болып табылады. Алайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 30 -бабының 1-тармағына сәйкес тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат жоғалған немесе қандай да бір себептермен берілмеген жағдайда, егер тұтынушы осы сатушыдан (дайындаушыдан) сатып алу фактісін дәлелдесе, онда тауарды айырбастау немесе қайтару жүргізілуге тиіс.

Сіз түбіртексіз сатып алу фактісін егер ол ақша аудару, QR арқылы жүргізілсе, егер куәгер бола алатын қасыңызда басқа да сатып алушылар болса немесе дүкенде бейнебақылау камералары болса, дәлелдей аласыз.

Егер сатушы өзінікі дұрыс деп табандылық білдіріп, басқа дәлелдемелердің болуына қарамастан, түбіртексіз тауардың қайтарылуын ресімдеуден бас тартса, бұл тұтынушының құқықтарын бұзу болып табылады. Сіз өз қалаңыздағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне өтініш жасай аласыз. Немесе e-tutynushy.kz бірыңғай платформасында онлайн өтініш бере аласыз.

Права потребителей РК 645 members

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



Чек является доказательством приобретения товара. Однако в соответствии с пунктом 1 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей», в случае утери или невыдачи документа, подтверждающего факт приобретения товара, обмен или возврат товара должен быть произведён, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца (изготовителя).

А доказать факт покупки без чека вы можете если она осуществлялась переводом, QR, если рядом были другие покупатели, которые могут стать свидетелями, либо если в магазине стоят камеры видеонаблюдения.

Если продавец настаивает на своей правоте и отказывается оформить возврат товара без чека несмотря на наличие других доказательств, это является нарушением прав потребителя. И вы можете обратиться в департамент по защите прав потребителей вашего города. Либо подать жалобу онлайн на единой платформе e-tutynushy.kz

Права потребителей РК 645 members

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

Көбіне компьютерлік техника дүкендері қосымша қызметтерді «күштеп таңумен» айналысады. Солтүстік Қазақстан облысы ТҚҚД-ға Петропавл қаласы тұрғындарынан екі өтініш келіп түсті, оларға консультант-сатушылар құнға қосымша қызметтерді қосып сатқан.

Осылайша, бірінші жағдайда тұтынушы сомасы шамамен 420 мың теңге болатын дербес компьютерді жинауға және сатып алуға тапсырыс ресімдеп, оның ақысын төлеген, алайда тек үйде IT маманмен шығыс жүк құжатымен танысып, құжатқа сомасы 63 мың теңгені құрайтын қосымша қызметтердің қосылғанын анықтаған, бірақ тапсырысты ресімдеген кезде сатушы бұл туралы ескертпеген және олардың тұтынушыға қажеті болмаған.

Екінші жағдайда ноутбук сатып алған кезде тұтынушы жалпы сомасы 46,5 мың теңгені құрайтын дербес компьютерді пайдалану негіздерін оқыту бойынша, кеңсе ноутбугіне арналған лицензиялық емес бағдарламаларды орнату бойынша қызметтердің ақысын қосымша төлеген.

Права потребителей РК 645 members

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

Жалғасы ⬇️

Сонымен қатар екі жағдайда да құны 5 мың теңгені құрайтын Outlook және Google есептік жазбаларын құру бойынша қызметтің ақысы қосылған, ал бұл жеке деректердің берілуін меңзейді, сондай-ақ аталған қызметтердің тұтынушының өзінің қатысуынсыз қалай берілгені түсініксіз.

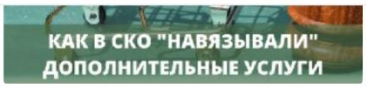
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар.
Сонымен қатар бір тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алуды өзге де тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады.
СҚО ТҚҚД мамандарының көмегімен екі даудың да шешімі табылды: бірінші жағдайда сатушы күштеп таңған қосымша қызметтер алынып тасталды, екінші жағдайда тұтынушы қосымша қызметтер сомасына басқа тауар сатып алды.

Ал сізге қосымша қызметтер «күштеп таңылған» жағдайлар таныс па?

9:30

Права потребителей РК 645 members

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



«Навязыванием» дополнительных услуг очень часто занимаются магазины компьютерной техники.
В ДЗПП Северо-Казахстанской области поступило два обращения от жителей Петропавловска, которым продавцы-консультанты включили в стоимость дополнительные услуги.

Так, в первом случае потребитель оформил и оплатил заказ на сборку и приобретение персонального компьютера на сумму около 420 тысяч тенге, но уже дома, изучая расходную накладную вместе с IT специалистом, он обнаружил, что в документ включены дополнительные услуги на сумму 63 тысячи тенге, о которых продавец не говорил во время оформления заказа, и которые не были нужны потребителю.

Во втором случае при покупке ноутбука потребитель дополнительно оплатила услуги по обучению основам использования персонального компьютера, по установке нелицензионных программ для офисного ноутбука на общую сумму 46,5 тысяч тенге.

Права потребителей РК 645 members

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его

46,5 тысяч тенге.

Продолжение ⬇️

Также в обоих случаях были включены в оплату услуги по созданию учетных записей Outlook и Google стоимостью 5 тысяч тенге, которые подразумевают передачу личных данных, и то, каким образом фактически были предоставлены данные услуги без присутствия самого потребителя, непонятно.

Согласно Закону РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг). Также запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

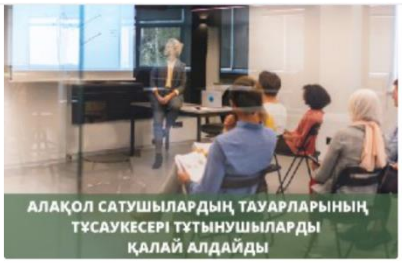
При содействии специалистов ДЗПП СКО оба спора разрешились: в первом случае дополнительные услуги, навязанные продавцом, были исключены, во втором – потребитель приобрел другой товар на сумму дополнительных услуг.

А вы сталкивались с «навязыванием» дополнительных услуг?

3:0

Права потребителей РК 645 members

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



Сізге бір рет болса да қандай да бір тауардың тұсаукесеріне шақырып қоңырау шалынған шығар? Дәл солай Ақтөбе облысының ерлі-зайыптылар жұбы да массаж жасайтын жамылғының тұсаукесеріне келіп, 548 000 теңге сомасына кредит алып қайтқан.

Тұсаукесер барысында оларға лотерея ұтып алғаны және массаж жасайтын жамылғының жеңілдікпен берілетіні, сондай-ақ екі жастық, көрпе мен озонатор сыйлыққа берілетіні хабарланған. Тұтынушы сомасы 548 000 теңгені құрайтын тауарды сатып алуға қалай келісім бергенін өзі де байқамағанын, сол кезде пайызсыз бөліп төлеу арқылы төлем жасаймын деп ойлағанын мойындады.

Жалғасы ⬇️

Кейін оның атына бөліп төлеу емес, қомақты

Права потребителей РК 645 members

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

Жалғасы ⬇️

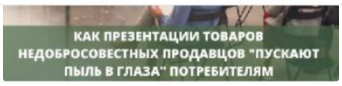
Кейін оның атына бөліп төлеу емес, қомақты қаржылық шығынға әкеп соғатын кредит ресімделгені анықталды. Тұтынушылар сатушыларға қоңырау шалған, алайда оларға жауап берілмеген. Осы кезде олар Ақтөбе облысы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жолығып, бұл жерде оларға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес құқықтары түсіндірілген. Тұтынушылар заңда белгіленген 14 күндік мерзімде қайтару құқығына ие болатыны ерекше аталды. Осыған қоса департамент мамандары тауар үшін төленген ақша сомасын қайтару үшін сатушының атына жазбаша наразылық жазуға көмектесті.

Естеріңізге салайық, егер сіз өзіңіздің құқықтарыңыз бұзылған жағдайларға тап болсаңыз, сіз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне, өңірлік департаменттерге немесе онлайн платформа арқылы кез келген уақытта шағым жасай аласыз.

3:30:39

Права потребителей РК 645 members

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



Вам наверняка хотя бы раз звонили с приглашением на презентацию какого-либо товара? Вот и супружеская пара из Актюбинской области пришла на презентацию массажной накидки, а ушла с кредитом на сумму 548 000 тенге.

В ходе презентации им сообщили, что о выигрыше лотереи и полагающейся массажной накидке со скидкой, а также подарках в виде двух подушек, одеяла и озонатора.
Потребитель признается, что и сам не заметил, как дал согласие приобрести товар на сумму 548 000 тг, но тогда он думал, что будет выплачивать беспроцентную рассрочку.
Позже выяснилось, что на его имя был оформлен кредит, а не рассрочка, который к тому же ведет к огромным финансовым затратам.
Потребители начали звонить продавцам, но их звонки остались без ответа. Тогда они обратились в Департамент по защите прав потребителей Актюбинской области, где им разъяснили их права согласно Закону РК «О защите прав потребителей».
Особо было отмечено, что потребители имеют право на возврат в установленный законом 14 -дневный срок.

Права потребителей РК 645 members

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

Кроме того, специалисты департамента помогли составить письменную претензию продавцу для возврата уплаченных за товар денег. В результате проделанной работы поступила обратная связь от
продавца. В итоге продавец забрал товар у потребителя и в течение трех дней закрыл кредит.

Напоминаем, если вы столкнулись с нарушением ваших прав, вы всегда можете подать жалобу в Комитет по защите прав потребителей, в региональные департаменты или посредством онлайн платформ.

OU **Олег Устинов** 4:42:46 PM

Почему очень много,а почти. Все водители не соблюдается правильно дорожного движения. Можно уже в цевилизованной страны появится регулярно

Ещё ни в одном государстве не рекламы на Ютубе. 4:45:48 PM
Подскажите пожалуйста кто регулятора рекламы???!!!

VE **Венера** 6:31:52 PM

> Photo

У меня такой случай был. Вернее я представляла интересы семейной пары. Расторгли договор. Вернули деньги и ещё моральный ущерб им возместили.

Права потребителей РК 645 members

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

Соңғы жарты жылда электрондық сауда субъектілеріне қатысты шағымдардың саны арта түсті. Осылайша, мысалы, бар-жоғы 9 ай үшін ТҚҚК-ға осы сала бойынша тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісіне қатысты 1701 өтініш келіп түсті. Салыстыру үшін: 2021 жыл бойынша 854 өтініш келіп түскен.

Шағымдардың үлесі Wildberries маркетплейсіне қатысты келіп түскен. Атап айтқанда тұтынушылардың тауардың сапасына, олардың уақытылы жеткізілмеуіне, ақша қаражатын ұзақ қайтармау фактілеріне көңілі толмайды.

Сондықтан да біз сіздер үшін бірнеше кеңес әзірледік.

Өзіңізді осындай интернет-алаңдарда тиісті емес сапада қызмет көрсетуден қорғау үшін қырағылық танытып, сатушылар туралы ақпаратпен танысыңыз.

Права потребителей РК 645 members

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

Жөнелтілімді алған кезде оны ашу сәтін бейнеге түсіріп алуға кеңес береміз: осылайша, сізге тауарды ауыстырды деп айып тағылмайды, сонымен қатар бейне дәлелдеме негізінде сіз тауарды басқа тауарға ауыстыруды немесе ақша қаражатын қайтаруды талап ете аласыз.

Wildberries-те алаңның өзінде-ақ ақша қаражатын қайтаруға өтінім беру мүмкіндігі бар. Ақша қаражатын қайтару талаптарында ақша аудару 10 күнге дейін уақытты алады деп көрсетілген. Маркетплейстерде сауда жасай отырып, міндетті түрде оферта шартымен тынысыңыз.

Егер сіздің өтінішіңіз жауапсыз қалса, онда сіз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің аумақтық департаменттеріне

Права потребителей РК 645 members

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

Егер сіздің өтінішіңіз жауапсыз қалса, онда сіз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің аумақтық департаменттеріне жолыға аласыз.

9:30:34 AM

РК **Права потребителей Казахстана** Nov 6, 2022 9:30:31 AM

За последние полгода возросло количество жалоб на субъектов электронной торговли. Так, например, всего за 9 месяцев в КЗПП поступило 1701 обращение по фактам нарушения прав потребителей в этой сфере. Для сравнения: за 2021 год поступило 854 заявления.

Права потребителей РК 645 members

> В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили е

Доля жалоб приходится и на маркетплейс Wildberries.
В основном потребители недовольны качеством товаров, несвоевременной доставкой, фактами длительного невозврата денежных средств.

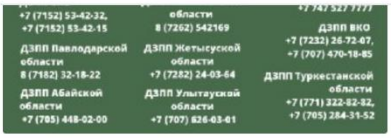
Поэтому мы подготовили для вас несколько рекомендаций.

Чтобы обезопасить себя от ненадлежащего обслуживания на подобных интернет-площадках, будьте бдительными и внимательно изучайте информацию о продавцах.

Продолжение ⬇️

Права потребителей РК 645 members

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



При получении посылки рекомендуем снимать распаковку на видео: так вас не обвинят в подмене товара, и на основании видео доказательства вы сможете требовать обмена товара на другой или возврата денежных средств.

На Wildberries есть возможность подать заявку на возврат денежных средств на самой площадке. В условиях возврата денежных средств прописано, что срок перечисления может занять до 10 дней.
Обязательно, совершая покупки на маркетплейсах, ознакомьтесь с договором оферты.

Если же на ваше заявление не реагируют, то вы всегда можете обратиться в территориальные департаменты Комитета по защите прав потребителей.
Контакты горячей линии в карусели.

Права потребителей РК 645 members

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

Соңғы кездері баға көрсеткіштегі бағының сатушы кассада айтқан бағаға сәйкес келмейтін жағдайлар жиі кездесіп отыр. Бұл жағдайда кімдікі дұрыс?

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес кассадағы тауар бағасы баға көрсеткіштегі бағадан аспауы тиіс. Заңның 24-бабында «тауардың бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарына қойылған, көрсетілген құнына сәйкес сатушы (дайындаушы) сатуға міндетті, ал тұтынушы сатып алуға құқылы» деп көрсетілген.

Осылайша, алдауды анықтаған жағдайда, егер сауда әлі жасалмаған болса, тұтынушы тауарды баға көрсеткіш бойынша сатуды немесе егер ауыстырып жіберу чек берілгеннен кейін анықталса, айырманы қайтаруды талап етуге құқылы.

Мұндай жағдайда бұзушылық фактісін шағымдар мен ұсыныстар кітабында тіркеу, баға көрсеткішті фотоға түсіру, тауардың ақысын төлеу фактісін растайтын

Права потребителей РК 645 members

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

түсіру, тауардың ақысын төлеу фактісін растайтын
кассалық чекті сақтау, сондай-ақ сатушының атына тұтынушының құқықтарын бұзуды болдырмау туралы жазбаша наразылық жазу қажет.

Monday, November 7, 2022

Makhabbat joined the group

MA **Мадина Ахметова** admin 4:43:50 PM

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/news/details/454846?lang=ru

www.gov.kz

ОБЪЯВЛЕНИЕ

Уважаемые потребители!Если вы столкнулись с проблемой двойной продажи билетов авиакомпании Flyarystan, просим вас обратиться в Комитет по защите прав...

Monday, November 14, 2022

LL **Lyazzat Lyazz** 3:21:08 PM

Здравствуйте!
Многие сейчас отказываются от алиментов,думая,что потом ребенок,когда вырастит будет обязан отцу.... насколько это правда?

Права потребителей РК 645 members

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

12:15:03 PM

KR

Комитет по защите прав потребителей МТИ РК

Nov 15, 2022 12:15:02 PM 58

Тұтынушылардың құқықтары «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңында бекітілген. Осылайша, 7-бапқа сәйкес тұтынушылардың:
– тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) сатып алу туралы шарттарды еркін түрде жасасуға;
– тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ағартуға және тұтынушының өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын арттыруға;
– тауар (жұмыс, қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы

Права потребителей РК 645 members

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

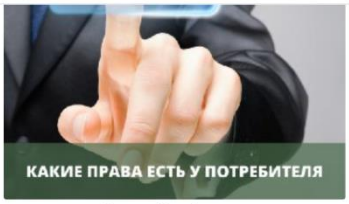
– тауар (жұмыс, қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға;
– қауіпсіз тауарды (жұмысты, қызметті) сатып алуға;
– тауарды (жұмысты, қызметті) еркін түрде таңдауға;
– тауардың (жұмыстың, қызметтің) тиісті сапасына;
– тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге;
– тауардың (жұмыстың, қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге;

Жалғасы ⬇️

– сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алуға;
– ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) шағым ұсынуға;
– тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға;
– моральдық зиянды өтетуге;
– құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға құқығы бар.

Права потребителей РК 645 members

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



Права потребителей зафиксированы в Законе РК «О защите прав потребителей».
Так, согласно статье 7, потребители имеют право на:
– свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
– просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов
– получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);
– приобретение безопасного товара (работы, услуги);
– свободный выбор товара (работы, услуги);
– надлежащее качество товара (работы, услуги);
– обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;
– возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги);

Продолжение ⬇️

Права потребителей РК 645 members

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

– получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги);
– предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненного, оказанного) в виде выигрыша;
– создание общественных объединений потребителей;
– возмещение морального вреда;
– защиту прав и законных интересов.

3:00:26 PM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 15, 2022 3:00:23 PM 44

Права потребителей РК 645 members

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

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 13-бабына сәйкес тұтынушының иеленетін тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасын, жиынтықталымын, салмағын, көлемін, санын, мөлшерін тексеруге, егер бұл тауардың сипатына қарай мүмкін болатын болса, өзінің қатысуымен тауардың қасиеттерін тексертуді немесе оның дұрыс және қауіпсіз пайдаланылуын көрсетуді жүргізуге құқығы бар. Осыған орай сатушы ойыншықтың жұмыс жасайтынын не жасамайтынын тексеруге тиіс болған.

Жалғасы ⬇️

Қалай болғанымен сізге тиісті емес сападағы тауар сатылғандықтан, сондай-ақ оның кемшіліктерін сатушы айтпағандықтан, сіздің өз таңдауыңыз бойынша:
- сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді;
- тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;
- соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;
- сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды;
- шартты орындаудан бас тартуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар.

Права потребителей РК 645 members

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

ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 15-бабы.

3:30:07 PM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 15, 2022 3:30:03 PM 44

Согласно статье 13 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, объема, количества, размеров приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не

Права потребителей РК 645 members

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

безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.
Поэтому продавец должен был проверить работает ли игрушка или нет.

Продолжение ⬇️

Так как в итоге вам продали товар ненадлежащего качества, и его недостатки не были оговорены продавцом, вы вправе по своему выбору потребовать:
– соразмерного уменьшения покупной цены;
– безвозмездного устранения недостатков товара;
– возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
– замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
– замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
– расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы
Статья 15 Закона РК «О защите прав потребителей»

Wednesday, November 16, 2022

9:00:28 AM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 16, 2022 9:00:25 AM 45

Права потребителей РК 645 members

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

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 8-1-бабына сәйкес тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар. Тұтынушыны тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге шарт жасасуға мәжбүрлеуге жол берілмейді.
Осылайша, кез келген адам домофон үшін абоненттік төлемнен бас тартуға құқылы, сонымен қатар осы қызметті көрсететін компаниялар бұған кедергі болмауы тиіс.

Права потребителей РК 645 members

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

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 16, 2022 9:30:05 AM 44

Согласно статье 8-1 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг). Принуждение потребителя на заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг) не допускается.
Таким образом любой человек имеет право отказаться от абонентской платы за домофон и компании, оказывающие эту услугу, не должны ему препятствовать.

Права потребителей РК 645 members

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

DD **Дмитрий Дио** 11:10:00 AM

Всем доброго дня! Купил в Кари в субботу обувь семье. Сын один день поносил, потом говорит что большеватые. Приехал в магазин, поменять на размер меньше. Но мне отказали. Так как обувь уже носилась. Сказали, что только новую обувь они меняют в течении 14 дней. Какие у меня варианты?

DD **Дмитрий Дио** 11:30:42 AM

И вообще, можно ли делать обмен либо возврат ношеной обуви по закону?

В США можно, это я знаю, а вот у нас как? 11:31:04 AM

12:00:40 PM

> **Дмитрий Дио**
> Всем доброго дня! Купил в Кари в субботу обувь семье. С...

Добрый день!

Вы можете оставить запрос на сайте https://e-tutynushy.kz/main

Данная платформа разработана для оперативного рассмотрения ваших обращений и разъяснений норм законодательства о защите прав потребителей.

Права потребителей РК 645 members

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

Bolat Begimov 12:09:39 PM

> **Дмитрий Дио**
> И вообще, можно ли делать обмен либо возврат ношеной...

Нет

Дмитрий Дио 12:27:00 PM

> **Bolat Begimov**
> Нет

Спасибо

3:00:30 PM

Комитет по защите прав потребителей МТИ РК Nov 16, 2022 3:00:27 PM 44

Права потребителей РК 645 members

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

Астана тұрғыны жеке кәсіпкермен жұмсақ жиһазды қайта қаптау туралы шарт жасасқан. Жұмыс құны 150 000 теңгеге, жиһазды тасымалдау 5 000 теңгеге бағаланған. Орындаушы 155 000 теңге сомасына жүк құжатын беріп, тапсырыс орындалатын нақты мерзімді көрсеткен, осыдан соң оған 100 000 теңге, сондай-ақ бірнеше күннен кейін 5 000 теңге ақша аударылған. Алайда орындаушы тапсырысты мерзімінде орындамады, оған қоса оны сапалы түрде орындамады, сол себепті тапсырыс беруші Астана қаласының «Әділет» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамынан» көмек сұрады.
«Әділет» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамының мамандары барлық материалдармен танысып, талап-арызды қанағаттандыру және жауапкерден бұрын төленген 105 000 теңге мөлшеріндегі соманы, 51 450 теңге мөлшеріндегі тұрақсыздық айыбын, сонымен қатар 300 000 теңге мөлшеріндегі моральдық зиян үшін өтемақыны өндіріп алу туралы өтініш көрсетілген сот талап-арызын жазды.

Жалғасы ⬇️

Бұл жағдайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 21-бабының негізінде ҚР тұтынушылардың құқықтарын

Права потребителей РК 645 members

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

Бұл жағдайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 21-бабының негізінде ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, сот немесе тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін.
Нәтижесінде тараптар бітімгершілік келісімге келді, оның талаптары бойынша орындаушы тапсырыс берушіге тұрақсыздық айыбы мен моральдық зиянның өтемақысы ретінде 300 000 теңге мөлшеріндегі соманы төлеуге міндеттенді.

3:30:09 PM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 16, 2022 3:30:06 PM 45

Права потребителей РК 645 members

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

Жительница Астаны заключила договор с ИП на перетяжку мягкой мебели. Стоимость работы была оценена в 150 000 тенге и еще 5 000 тенге за перевозку мебели.
Исполнитель выдал накладную на сумму 155 000 тенге и указал точный срок выполнения заказа, после чего ему перевели 100 000 тенге и еще 5 000 через несколько дней.
Однако исполнитель не только не выполнил заказ в срок, но и выполнил его некачественно, поэтому заказчица обратилась за помощью в «Общество защиты прав потребителей «Адилет» города Астаны.
Изучив все материалы, специалисты Общества защиты прав потребителей «Адилет» составили судебный иск с просьбой удовлетворить иск и взыскать с ответчика ранее уплаченную сумму в размере 105 000 тенге, неустойку в размере 51 450 тенге, а также компенсацию морального вреда в размере 300 000 тенге.

Продолжение ⬇️

В этой ситуации на основании статьи 21 Закона РК «О защите прав потребителей», компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом

Права потребителей РК 645 members

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

причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством РК, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров.
В итоге стороны пришли к мировому соглашению, по условиям которого исполнитель обязуется выплатить заказчице сумму в размере 300 000 тенге в качестве неустойки и компенсации морального вреда.

Thursday, November 17, 2022

9:00:12 AM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 17, 2022 9:00:09 AM 45

Права потребителей РК 645 members

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

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 30-бабына сәйкес сіз, өкінішке орай, этикеткалары (биркалары, пломбалары, заттаңбалары) сақталмаған күрткені қайтара алмайсыз.

Егер азық-түлікке жатпайтын тауар пайдаланылмаса, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары, заттаңбалары, сондай-ақ тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат сақталса, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік 14 күн ішінде сатушы оны айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті.

Жалғасы ⬇️

Сіз этикеткаларды алып тастамаған жағдайда, күрткені чексіз де қайтаруға болар еді. Өйткені «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 18-бабының 2-тармағына сәйкес тұтынушыда тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжаттың немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шарттың болмауы тауарды сатып алу фактісін растау үшін оны куәлардың айғақтарына, сондай-ақ құжаттарға және басқа да дәлелдеу құралдарына, оның ішінде фото- және (немесе) бейнетіркеуге сілтеме жасау құқығынан айырмайды.

Права потребителей РК 645 members

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

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 17, 2022 9:30:09 AM 41

В силу статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» вы, к сожалению, не сможете вернуть куртку, если не сохранены этикетки (бирки, пломбы, ярлыки).

Продавец обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 календарных дней со дня приобретения товара в том случае, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ,

Права потребителей РК 645 members

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

свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара.

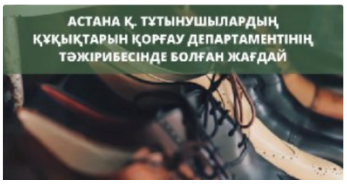
Продолжение ⬇️

Если бы вы не оторвали этикетки, то могли бы вернуть куртку даже без чека. Так как согласно п. 2 ст. 18 Закона РК «О защите прав потребителей», 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.

‼️**заказы для переводчиков**‼️ joined the group

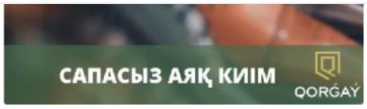
3:00:14 PM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 17, 2022 3:00:11 PM 37



Права потребителей РК 645 members

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



Астанадағы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне ер азамат сатып алған аяқ киімінің ақшасын қайтарудан бас тартқан сатушыға шағымданды.

Анықталғандай тұтынушы туфли сатып алған, алайда екінші күн кигенде оның табанының желімі ашыла бастаған. Әрине ол сатушыға қайта барып, сапасыз тауар үшін төлеген ақшасын қайтаруды талап еткен, алайда аяқ киім киілді деген себеппен оның өтініші қанағаттандырылмаған. Сатушы балама ретінде аяқ киімді ауыстыруды ұсынған, бірақ бұл ақшасын қайтарып алғысы келетін тұтынушының көңілінен шықпаған.

Жалғасы ⬇️

Астана қаласы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінде ер азаматқа оның құқықтары түсіндірілді. Осылайша, Заңның 15-бабының 1-тармағына сәйкес тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер сатушы оған тауардағы кемшіліктер жөнінде айтпаса, өз таңдауы бойынша:

1) сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді;

Права потребителей РК 645 members

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

2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды;

3) тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді;

4) соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды;

5) сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды;

6) шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 1)-6) тармақшаларында көрсетілген талапты таңдауына қарамастан, келтірілген залалды өтету құқығы тұтынушыға тиесілі болады.

Департамент сатушыға сауал жөнелткеннен кейін тұтынушының ақшасы қайтарылды.

3:30:04 PM

KR **Комитет по защите прав потребителей МТИ РК** Nov 17, 2022 3:30:01 PM 36

Права потребителей РК 645 members

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

В столичный Департамент по защите прав потребителей обратился мужчина с жалобой на отказ продавца возвращать деньги за купленную обувь. Как оказалось, потребитель приобрел туфли, у которых на второй день носки начала отклеиваться подошва. Конечно же он вернулся к продавцу с требованием вернуть ему деньги за некачественный товар, на что получил отказ, мотивированный тем, что обувь уже была ношеной. В качестве альтернативы продавец предложил обменять обувь, но это не устраивало потребителя, который хотел получить назад деньги.

Продолжение ⬇️

В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, согласно пункту 1 статьи 15 Закона, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
1) соразмерного уменьшения покупной цены;

2) безвозмездного устранения недостатков товара;

Права потребителей РК 645 members

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

в Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, согласно пункту 1 статьи 15 Закона, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
1) соразмерного уменьшения покупной цены;

2) безвозмездного устранения недостатков товара;

3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;

4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования, указанного в подпунктах 1) – 6) части первой настоящего пункта.

Департамент направил запрос продавцу, после чего потребителю вернули деньги.

Приложение №2

Разработка рекламной стратегии и настройка всех видов рекламы соцсетей, в том числе и таргетированной рекламы

Разработка и продвижение контент-плана
16 - 30 сентября 2022 г.

Казахский язык	Русский язык	Фото
ҚР ЗАҢНАМАСЫНЫҢ ТАЛАПТАРЫН САҚТАМАУ КӘСІПКЕРГЕ 200 АЕК КӨЛЕМІНДЕ АЙЫППҰЛ САЛДЫ 2018 жылы тұтынушы Павлодар қаласының ірі тұрмыстық техника дүкендерінің бірінде теледидар мен 5 жылға кепілдік сертификатын сатып алады. 2022 жылдың сәуірінде тауардың дұрыс жұмыс істемеуіне байланысты тұтынушы дүкенге жүгінді, онда сатушы тауарды жөндеуге қабылдайды, бірақ заңмен белгіленген мерзімде жөндеу үшін бұл міндеттерді орындамайды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 30-бабының негізінде тұтынушының келісімімен тауарда табылған кемшіліктерді сатушы (дайындаушы), егер шартта өзгеше мерзім белгіленбесе, тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік 10 күн ішінде жоюға тиіс. Тауардың кемшіліктерін жоюдың шартта айқындалатын мерзімі күнтізбелік жиырма күннен аспауға тиіс. Егер тауарда табылған кемшіліктерді жою кезінде олардың мерзімінде	НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РК ОБЕРНУЛОСЬ ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ ШТРАФОМ В РАЗМЕРЕ 200 МРП В 2018 году потребитель в одном из крупных магазинов бытовой техники г. Павлодар приобретает телевизор и гарантийный сертификат на 5 лет. В апреле 2022 года, из-за неисправности товара потребитель обратился в магазин, где продавец принимает товар на ремонт, но в установленный законом срок для проведения ремонта не выполняет данные обязанности. На основании статьи 30 Закона «О защите прав потребителей» с согласия потребителя недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем) в течение 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором. Срок устранения недостатков товара, определяемый договором, не может превышать двадцати календарных дней. В случае, если во время устранения недостатков, обнаруженных в товаре, станет очевидным, что они не будут устранены в срок, стороны могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока на устранение недостатков товара на десять календарных дне В нашей же ситуации продавец не удовлетворил требования потребителя и оставил без внимания его письменную претензию с требованием обменять товар на новый либо вернуть денежные средства. В связи с этим, потребитель обратился в Департамент по защите прав потребителей Павлодарской области с заявлением принять меры к субъекту предпринимательства. Только после вмешательства Департамента в виде	

жойылмайтыны айқын болған жағдайда, Тараптар тауардың кемшіліктерін жоюға арналған мерзімді күнтізбелік он күнге ұзарту туралы қосымша келісім жасасуы мүмкін. Біздің жағдайда сатушы тұтынушының талаптарын қанағаттандырмады және оның тауарды жаңасына айырбастау немесе ақшаны қайтару туралы жазбаша шағымын елемеді. Осыған байланысты, тұтынушы Павлодар облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне кәсіпкерлік субъектісіне шара қабылдауға өтініш білдірді. Департамент жоспардан тыс тексеруді тағайындау түрінде араласқаннан кейін ғана кәсіпкерлік субъектісі теледидарды жөндеуді жүзеге асырды және тұтынушы өтінішін қайтарып алды, осыған байланысты жоспардан тыс тексеру тоқтатылды Сот процесінің нәтижесінде кәсіпкерлік субъектісі 200 АЕК (612 600 теңге) мөлшерінде әкімшілік жауапкершілікке тартылды.	назначения внеплановой проверки субъект предпринимательства осуществил ремонт телевизора и потребитель отозвал свое заявление, в связи с чем внеплановая проверка прекращена. В результате судебного процесса субъект предпринимательства был привлечен к административной ответственности в размере 200 МРП (612 600 тенге).	
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ЗАҢ ЖОБАСЫН ЖАРИЯ ТАЛҚЫЛАУДЫҢ БАСТАЛУ КҮНІ АНЫҚТАЛДЫ Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті ағымдағы жылдың 19 қыркүйегінен	ОПРЕДЕЛЕНА ДАТА СТАРТА ПУБЛИЧНОГО ОБСУЖДЕНИЯ ЗАКОНОПРОЕКТА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции определен старт с 19 сентября текущего года второго публичного обсуждения проекта Закона о защите прав потребителей и сопутствующего к нему закона на интернет-портале открытые НПА.	

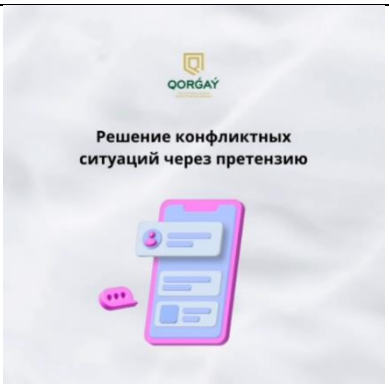
бастап ашық НҚА интернет-порталында тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы Заң жобасын және оған ілеспе заң жобасын екінші жария талқылаудың басталуын белгіледі. https://legalacts.egov.kz/ Жария талқылаулардың мерзімі олар порталда жарияланған сәттен бастап 15 жұмыс күнін құрайды. Атап айтқанда, заңнамалық актінің құрылымдық элементтері редакциялық түрде ретке келтіріледі. Заң жобасында үкіметті, мемлекеттік органдарды, сотты, қоғамдық және соттан тыс институттарды қамтитын тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің субъектілерін айқындау ұсынылады, бұл ретте осы жүйеде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асыратын негізгі субъектілердің бірі жаңа заңда кәсіпкер айқындалатын болады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Омбудсмен институтына мақсаттарын, міндеттерін, қағидаттарын, кепілдіктерін, оның қызметінің функцияларын және осыған байланысты шектеулерді, өтініштерді тағайындау және қарау тәртібін қамтитын жеке тарау арналатын болады Ағымдағы заңнамалық олқылықтар да өтпейді және қоғамдық институттар тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғау ерекшеліктерін,	https://legalacts.egov.kz/ Срок публичных обсуждении составит 15 рабочих дней с момента публикации их на портале. Институту Омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/news/details/408275?lang=ru будет посвящена отдельная глава, содержащая цели, задачи, принципы, гарантии, функции его деятельности и связанные с этим ограничения, порядок назначения и рассмотрения обращений. Не пройдут мимо и текущие законодательные пробелы, и будут определены особенности судебной защиты прав потребителей общественными институтами, а также защита прав потребителей с инвалидностью, неопределенного круга потребителей. Ранее сообщалось о проводимой работе Комитета по разработке законопроектов. https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/news/details/409172?lang=ru Кроме вышеуказанных аспектов следует назвать: 1. Принцип защиты прав потребителей в перспективе, путем обязательного участия института Омбудсмена в разработке проектов правовых актов отраслевых госорганов. 2. Недопустимости включения в договора условия, нарушающие права потребителей, или способных повлечь такие нарушения. 3. Синхронизация регулирования общественных отношений в сегменте дистанционной (электронной) торговли и его очной формы. 4. Совершенствования системы защиты прав потребителей, путем принятия простого, для восприятия граждан и удобного, для правоприменительной практики текста закона.	

сондай-ақ мүгедектігі бар тұтынушылардың құқықтарын, тұтынушылардың белгісіз шеңберін қорғауды айқындайтын болады. Бұған дейін заң жобаларын әзірлеу жөніндегі комитеттің жүргізіп жатқан жұмысы туралы хабарланған болатын. Жоғарыда аталған аспектілерден басқа: 1. Перспективада Омбудсмен институтының салалық мемлекеттік органдардың құқықтық актілерінің жобаларын әзірлеуге міндетті қатысуы арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау қағидаты. 2. Шартқа тұтынушылардың құқықтарын бұзатын немесе осындай бұзушылықтарға әкеп соғуы мүмкін талаптарды енгізуге жол бермеу. 3. Қашықтықтан (электрондық) сауда сегментіндегі және оның көзбе-көз нысанындағы қоғамдық қатынастарды реттеуді үйлестіру. 4. Азаматтардың қабылдауы үшін қарапайым және құқық қолдану практикасы үшін ыңғайлы заң мәтінін қабылдау арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіру.		

БІРЫҢҒАЙ QR ЖӘНЕ E-TUTYNUSHY.KZ - МОБИЛЬДІ ҚОСЫМША ЖОБАСЫН ІСКЕ ҚОСУ БОЙЫНША КЕЗЕКТІ КЕЗДЕСУ ӨТКІЗІЛДІ 20 қыркүйекте сағат 17:00 де Комитеттің пен оның аумақтық департаменттерінің BTS Digital –мен кезекті жұмыс кездесуі өтті, e-tutynushy.kz тұтынушылардың құқықтарын қорғау ақпараттық жүйесін әзірлеушілер. Күн тәртібінде QR-код мен e-tutynushy.kz мобильді қосымшаны енгізу бойынша пилоттық жобаны талқылау болды, ол арқылы тұтынушыға QR-кодты сканерлеу арқылы тұтынушының бұзылған құқығын жою үшін кәсіпкерге тез арада шағым жіберу мүмкіндігі беріледі Егер кәсіпкер тұтынушының наразылығын елемейтін болса, ол шағымды e-tutynushy.kz берген сілтеме бойынша бақылаушы мемлекеттік органдарға жіберуге құқылы.	ПРОВЕДЕНА ОЧЕРЕДНАЯ ВСТРЕЧА ПО ЗАПУСКУ ПРОЕКТА ЕДИНЫЙ QR И МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ E-TUTYNUSHY.KZ 20 сентября в 17:00 проведена очередная рабочая встреча Комитета и его территориальных департаментов с «BTS Digital», разработчиками информационной системы защиты прав потребителей e-tutynushy.kz. Повесткой дня было обсуждение пилотного проекта по внедрению QR-кода и мобильного приложения «e-tutynushy.kz», посредством которых потребителю будет представлена возможность мгновенно направить претензию в адрес предпринимателя для устранения последним нарушенного право потребителя, просканировав QR-код. Если предприниматель проигнорирует претензию потребителя, последний вправе направить жалобу в контрольные государственные органы по ссылке, которую представляет e-tutynushy.kz.	
ИНТЕРНЕТТЕ ТАУАРЛАРДЫ САТЫП АЛУ ТУРАЛЫ Интернетте тауар сатып алу қиындық тудырмауы үшін тұтынушыларға келесі ұсыныстарды орындауға кеңес береміз: - тауар туралы ақпаратты, оның ішінде тауардың кепілдік мерзімі және жарамдылық мерзімі туралы ақпаратты мұқият зерделеу; - сатушыдан сәйкестік сертификаттарын немесе сәйкестік туралы декларацияны, оның	О ПОКУПКАХ ТОВАРОВ В ИНТЕРНЕТЕ Для того чтобы покупка товаров в Интернете не доставила проблем советуем потребителям придерживаться следующих рекомендаций: - внимательно изучать информацию о товаре, в том числе информацию о гарантийном сроке и сроке годности товара; - требовать у продавца сертификаты соответствия или декларация о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия; - требовать у продавца документ, подтверждающий факт приобретения товара;	

ішінде сәйкестігі міндетті расталуға жататын импорттық тауарға, талап ету; - сатушыдан тауарды сатып алу фактісін растайтын құжатты талап етуге құқылы; - тауарды сатып алу алдында сатушының беделі туралы, сондай-ақ ол сататын тауарлардың сапасы мен қауіпсіздігі туралы тұтынушылардың пікірлерімен танысыңыз; - сатушының байланыс деректері және тауарды айырбастау/қайтару шарттары туралы ақпарат берілмеген күмәнді интернет-ресурстарда тауарға тапсырыстарды жүзеге асырмауға; - тұтынушылардың құқықтарының бұзылу фактісін дәлелдеу үшін фото- және бейнетіркеу жүргізу; - бейтаныс тұлғаларға ақшаны аудармау және өзінің құпия деректерін жібермеу; - тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда сатушыға жазбаша наразылық жіберу, уәкілетті мемлекеттік органдарға немесе сотқа жүгіну.	- перед совершением покупки ознакомиться с отзывами потребителей о репутации продавца, а также о качестве и безопасности реализуемых им товаров; - не осуществлять заказы товара на сомнительных интернет-ресурсах, где не предоставлена информация о контактных данных продавца и условиях обмена/возврата товара; - для доказательства факта нарушений прав потребителей проводить фото- и видеофиксацию; - не перечислять деньги и не отправлять свои конфиденциальные данные незнакомым лицам. - при нарушении прав потребителей предъявлять письменную претензию продавцу, обращаться в уполномоченные государственные органы или в суд.	
ӨТКЕН АПТАДА 8,7 МЛН ТЕҢГЕДЕН АСТАМ СОМАҒА ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ҚОРҒАЛДЫ Өткен аптаның қорытындысы бойынша Қазақстанның тұтынушыларына Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті және оның аумақтық тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттері тиісті емес және тиісті	НА СУММУ БОЛЕЕ 8,7 МЛН ТГ БЫЛИ ЗАЩИЩЕНЫ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА ПРОШЕДШУЮ НЕДЕЛЮ По итогам прошлой недели, потребителям Казахстана Комитетом по защите прав потребителей и его территориальными департаментами по защите прав потребителей были возвращены денежные средства за товары ненадлежащего и надлежащего качества в размере 8,7 млн тг. Наибольшая сумма возвращенных денег за товар была в размере 1,8 млн тенге. Клиент приобрел сумку в брендовом бутике в ТЦ Esentai mall, после обнаружилось, что сумка не новая согласно официальному сайту Fendi.	

сападағы тауарлар үшін 8,7 млн теңге мөлшерінде ақшалай қаражатты қайтарды. Тауар үшін қайтарылған ақшаның ең көп сомасы 1,8 млн теңге мөлшерінде болды. Клиент сөмкені Esentai mall сауда орталығындағы бренд бутикінен сатып алды, содан кейін Fendi ресми сайтына сәйкес сөмке жаңа емес екендігі анықталды. Қазақстан тұтынушыларының Wildberries платформасына келіп түскен көптеген шағымдарына байланысты, Комитет 2022 жылғы 22 қыркүйекте Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Консультативтік комитетінің (ЕЭК) отырысына осы платформадағы тұтынушылардың проблемаларына назар аударды. Кейде іс сотқа келіп жатады, Астана қаласы департаменті сотқа 210 мың теңгені қайтару туралы талап-арыз жолдады. Елорда департаменті үшінші тұлға ретінде қатысады. Өйткені, орындаушы жиһаз жасау мерзімін екі аптаға кешіктірді. Сонымен қатар, жиһазды орнатқаннан кейін тұтынушы төсек үстелінің аяқтары әртүрлі мөлшерде екенін байқады. Клиент бұл туралы дереу орындаушыны хабардар етті, бірақ ол қайта жасаудан бас тартты.	В связи с многочисленными поступающими жалобами потребителей Казахстана на платформу Wildberries, Комитетом 22 сентября 2022 года на заседание Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза (ЕЭК), была обращено внимание на проблемы потребителей с данной платформой. Иногда дело доходит до суда, Департамент г.Астана направил иск в суд о возврате 210 тыс. тенге. Департамент столицы примет участие в качестве третьего лица. Дело в том, что исполнитель просрочил срок изготовления мебели на две недели. Более того, после установки мебели потребитель заметила, что ножки тумбочки разного размера. Клиент сразу уведомил об этом исполнителя, однако он отказался переделывать. К сведению, с начала сентября в Комитет по защите прав потребителей поступило порядка 1500 обращений, в результате мероприятий потребителям было возращено более 25 млн. тенге. Следует отметить, что в каждом регионе Казахстане активно действуют Общественные институты по защите прав потребителей и субъекты внесудебного регулирования потребительских споров, в том числе, Национальная лига потребителей, Республиканская ассоциация потребителей Казахстана, общества защиты прав потребителей «Адилет» г.Астана, защита прав потребителей и развитие конкуренции по Атырауской области и др., перечень который утвержден и размещен на интернет-ресурсе Комитета в разделе документы.	

Мәлімет үшін, қыркүйек айының басынан бастап тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне 1500-ге жуық өтініш келіп түсті, іс-шаралар нәтижесінде тұтынушыларға 25 млн.теңгеден астам қаражат қайтарылды. Айта кету керек, Қазақстанның әрбір өңірінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық институттар және тұтынушылық дауларды соттан тыс реттеу субъектілері, оның ішінде ұлттық тұтынушылар лигасы, Қазақстан тұтынушыларының республикалық қауымдастығы, Астана қ. «Әділет» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамы, Атырау облысы бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау және бәсекелестікті дамыту және т. б. тізбесі Комитеттің интернет-ресурсында «Әділет» бөлімінде бекітілген және орналастырылған құжаттар.		
ШАҒЫМ АРҚЫЛЫ ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ Талапты оның құқықтары бұзылған деп санайтын кез-келген тұтынушы қоя алады. Ал талап тауарды сатқан сатушыға емес, сапасыз қызмет көрсеткен компания қызметкеріне емес, заңды тұлғаға немесе жеке кәсіпкерге қойылуы керек. Сонымен қатар, талаптың маңызды бөлігі	РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ЧЕРЕЗ ПРЕТЕНЗИЮ. Претензию может предъявить любой потребитель, который считает, что его права нарушены. И претензию необходимо предъявлять не продавцу, который продавал товар, не работнику фирмы, который оказывал некачественные услуги, а юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю. Претензия составляется в двух экземплярах в произвольной вежливой форме. В претензии потребитель должен сообщить свою фамилию, инициалы,	

- қолданыстағы заңнамаға сәйкес нақты тұжырымдалуы керек талаптың мәлімдемесі. Басшының айтуынша, «шағым мәтінінде, егер шағым қабылданбаса немесе еленбесе, оның келесі қадамдары туралы шағым жасалған адамға хабарлау керек. Шағымда оның жасалған күнін көрсетіңіз және қол қойыңыз. Жасалған шағымға барлық қол жетімді құжаттардың көшірмелерін қоса берген жөн. Түпнұсқа құжаттарды өзіңізде қалдыру қажет. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңнамасында белгіленген мерзімде тұтынушының наразылығына жазбаша жауап беру жөніндегі міндеттерді орындамағаны үшін «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» кодекстің 190-бабы 5-бөлігінің 3)-тармақшасына, 6-бөлігіне сәйкес ескертуден бастап 10-нан 50 АЕК-ке дейінгі мөлшерде айыппұл салуға дейін әкімшілік жауапкершілік көзделген субъектінің санатына тәуелділік.	фактический адрес, а также указать контактный телефон, по которому можно связаться в случае если продавец (услугодатель, изготовитель) сочтет это необходимым в целях экономии времени или при необходимости что-то уточнить В тексте самой претензии должно быть указано: когда и где приобретался товар (услуга), его характеристики, сведения о наличии либо отсутствии гарантийного срока на товар, описать суть спора, свои требования (возврат или обмен товара, расторжение договора и т.д.). в тексте претензии необходимо поставить в известность того, кому предъявляется претензия о своих дальнейших шагах, если претензия будет не принята или проигнорирована. В претензии указать дату ее составления и поставить свою подпись. К составленной претензии желательно приложить копии всех имеющихся документов. Подлинные документы необходимо оставить у себя. За неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) обязанностей по представлению письменного ответа на претензию потребителя в срок, установленный законодательством РК о защите прав потребителей, в соответствии с пп.3) части 5, части 6 статьи 190 Кодекса «Об административных правонарушениях» предусмотрена административная ответственность от предупреждения до штрафа в размере от 10 до 50 МРП в зависимости от категории субъекта.	
Мейрамханадағы қонақтың құқықтары. Мейрамханаға келген тұтынушы тағамға тапсырыс беру кезінде мейрамхана ұсынатын және алға қойған шарттармен (мысалы, тағамның құрамы, оның бағасы) келісе отырып, қоғамдық сипаттағы шарт жасасатынын	Права гостя в ресторане. Придя в ресторан, потребитель должен понимать, что, заказывая еду, он заключает договор публичного характера, соглашаясь на условия, которые предоставляет и выдвигает ресторан. И так как вы выступаете заказчиком, то вы вправе требовать надлежащего исполнения блюда, которое вы заказали. По действующим нормам, которые должны соблюдать рестораны,	

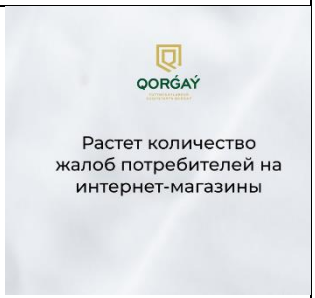
түсінуі керек. Ал сіз тұтынушы болғандықтан, сіз тапсырыс берген тағамның дұрыс орындалуын талап етуге құқылысыз. Мейрамханалар орындауға тиіс қолданыстағы ережелерге сәйкес, барлық мәзірлер, сондай-ақ прейскуранттар белгілі бір талаптарға сай болуы керек. Теориялық тұрғыдан олар көрсетуі керек - пісіру әдістері, салмағы, тағамдардың құрамы және олардың калориялығы туралы ақпарат. Тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер сатушы (дайындаушы) оған тауардағы кемшіліктер жөнінде айтпаса, өз таңдауы бойынша талап етуге құқылы: 1) сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді; 2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды. 3) тауардың кемшіліктерін жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді талап етуге құқылы; 4)ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды; 5) сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (модельді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды; 6) шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы.	всё меню, а также прейскуранты должны соответствовать определённым требованиям. На них теоретически должны быть отражены - способы приготовления, вес, сведения о составе блюд и их калорийность. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать: 1) соразмерного уменьшения покупной цены 2) безвозмездного устранения недостатков товара 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы	

Разработка и продвижение контент-плана
1 - 15 октября 2022 г.

Русский	Казахский	Фото
За последние 5 дней потребителям возвращено более 7 млн тг. В общей сумме Комитет и его территориальные департаменты помогли вернуть потребителям сумму в размере 7,2 млн тг. Наибольшая сумма возвращенных денежных средств - 1,04 млн тг, была возвращена потребителю, который приобрел автомобиль в автосалоне города Шымкент, после чего обнаружил, что автомобиль является типа б/у. Клиент обратился в автосалон, где ему отказали в возврате денежных средств. Департаментом по защите прав потребителей города, была назначена внеплановая проверка, в результате чего автосалон был привлечен к административной ответственности. Жалоба потребителя была удовлетворена. Другая крупная сумма в размере 834,4 тыс тг помог вернуть ДЗПП Жамбылской области, путем своевременного оказания правовой помощи в написании письменной претензии продавцу. Продолжают также поступать жалобы на интернет магазины «Wildberries». Так на прошлой неделе, в связи с этим, потребители обращались в ДЗПП СКО, ВКО и Мангистауской областей, где им помогли вернуть денежную сумму в общем размере на 590 тыс тг. Что касается текущих работ, находящихся в процессе разрешения и рассмотрения: сумму в размере 420 тыс тг помогает вернуть ДЗПП г. Астаны. Еще два исковых заявления подано департаментом столицы на общую сумму почти 1,2 млн тг.	Соңғы 5 күнде тұтынушыларға 7 млн теңгеден астам қаражат қайтарылды Тұтынушылардың 504 өтінішін Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті қарады. Жалпы алғанда, Комитет пен оның аумақтық департаменттері тұтынушыларға 7,2 млн тг соманы қайтаруға көмектесті. Қайтарылған ақшалай қаражаттың ең көп сомасы-1,04 млн тг Шымкент қаласының автосалонында автокөлік сатып алған тұтынушыға қайтарылды, содан кейін ол автокөліктің пайдаланылған түрі екенін анықтады. Клиент автосалонға жүгінді, онда оған ақшалай қаражатты қайтарудан бас тартылды. Қаланың тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті жоспардан тыс тексеруді тағайындады, нәтижесінде автосалон әкімшілік жауапкершілікке тартылды. Тұтынушының шағымы қанағаттандырылды. 834,4 мың тг көлеміндегі тағы бір ірі сома сатушыға жазбаша шағым жазуда құқықтық көмек көрсету жолымен Жамбыл облысының ТҚҚД қайтаруға көмектесті. Сондай-ақ, "Wildberries" интернет-дүкендеріне шағымдар түсуде. Өткен аптада, осыған байланысты, тұтынушылар СҚО, ШҚО және Маңғыстау облыстарының ТҚҚД-ке жүгініп, оларға жалпы сомасы 590 мың теңгеге ақшалай соманы қайтаруға көмектесті. Шешім шығару және қарау процесіндегі ағымдағы жұмыстарға келетін болсақ: 420 мың теңге мөлшеріндегі сома Астана қаласының ТҚҚД қайтаруға көмектеседі. Астана департаменті жалпы сомасы 1,2 млн теңгеге тағы екі талап арыз берді.	
Защита прав потребителей-ключевая задача государства 5 октября 2022 года состоялось ежегодное заседание Межведомственного совета по защите	Тұтынушылардың құқықтарын қорғау – мемлекеттің басты міндеті 2022 жылғы 5 қазанда МТИ бірінші вице-министрінің м. а. К.	

прав потребителей под председательством и.о. первого вице-министра МТИ - Торебаева К. Председатель Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК Тынысбеков А.С. рассказал о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей. Так, за 8 месяцев 2022 года в КЗПП и территориальные департаменты поступило 17083 обращений, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года темп роста составил 180%, в 2021 году поступило 9469 обращений. 496,2 млн.тг возвращено потребителям, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года темп роста составил 192%, в 2021 году за 8 месяцев возращено потребителям 258,8 млн.тг. Также, в докладе были перечислены результаты социологического исследования за прошлый год. Необходимо отметить, что половина респондентов не удовлетворена услугами медицинских услуг и услугами интернет провайдеров. По итогам заседания были поставлены следующие задачи: • Подготовка ежегодного доклада Правительству о состоянии дел в сфере ЗПП в ноябре 2022 года; • Разработка второго пакета поправок в законодательство по вопросам защиты прав потребителей и внесение его в Правительство РК; • в рамках статьи 9 Закона о ЗПП, совместно с общественными институтами и Министерством науки и высшего образования РК, разработка плана мероприятий по просвещению и повышению правовой грамотности по вопросам защиты своих прав посредством включения соответствующие образовательные программы; • реализация государственного социального заказа по информационному просвещению населения, проведению социологического и аналитического исследования по вопросам прав потребителей. • работа по совершенствованию информационной системы «Е-	Төребаевтың төрағалығымен тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің жыл сайынғы отырысы өтті. ҚР Сауда және интеграция министрлігі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің төрағасы А. С. Тынысбеков тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы істердің жай-күйі туралы айтып берді. Мәселен, 2022 жылдың 8 айында ТҚҚК және аумақтық департаменттерге 17083 өтініш келіп түсті, өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда өсу қарқыны 180% -. құрады, 2021 жылы 8 айда 9469 өтініш түсті. 496,2 млн. теңге тұтынушыларға қайтарылды, өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда өсу қарқыны 192% -. құрады, 2021 жылы 8 айда тұтынушыларға 258,8 млн. теңге қайтарылды. Сондай-ақ, баяндамада өткен жылғы әлеуметтанулық зерттеу нәтижелері келтірілген. Респонденттердің жартысы медициналық қызметтер мен интернет-провайдерлердің қызметтеріне қанағаттанбағанын атап өткен жөн. Отырыс қорытындысы бойынша келесі міндеттер қойылды: • 2022 жылғы қараша тұтынушылардың құқықтарын қорғау (ТҚҚ) саласындағы істердің жай-күйі туралы Үкіметке жыл сайынғы баяндама дайындау; • тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша заңнамаға түзетулердің екінші топтамасын әзірлеу және оны ҚР Үкіметіне енгізу; • ТҚҚ туралы Заңның 9-бабы шеңберінде қоғамдық институттармен және ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігімен бірлесіп, тиісті білім беру бағдарламаларын енгізу арқылы өз құқықтарын қорғау мәселелері бойынша білім беру және құқықтық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу; • ТҚҚ саласында халықтың құқықтық сауаттылығын арттыру, тұтынушылардың құқықтары	

Тутынушы» - оцифровка функций мониторинга, статистики, анализа в целях автоматизации процессов получения аналитических данных и упрощение для потребителей процессов подачи их жалоб в адрес недобросовестных предпринимателей по принципу «одного окна» и другие задачи.	мәселелері бойынша әлеуметтанулық және талдамалық зерттеу жүргізу бойынша Мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты іске асыру; • "Е-тұтынушы" ақпараттық жүйесін жетілдіру жөніндегі жұмыс - талдамалық деректерді алу процестерін автоматтандыру мақсатында мониторинг, статистика, талдау функцияларын цифрландыру және тұтынушылар үшін "бір терезе" қағидаты бойынша жосықсыз кәсіпкерлердің атына олардың шағымдарын беру процестерін оңайлату және басқа да міндеттер.	
ОО «Защита потребителей» Акмолинской области с начала года вернула потребителям более 11 млн.тг. За 8 месяцев к нам обратился 341 потребитель, из них полностью рассмотрены и удовлетворены 31 заявление в досудебном и 3 – в судебном порядке. В результате проведенных мероприятий, потребителям было возвращено порядка 11,2 млн.тенге. В основном это жалобы на некачественные сотовые телефоны, холодильники, телевизоры, мебель, одежду, на услуги ремонта квартир, мебели, автомашины и т.д. Следует отметить, что по продовольственным товарам обращения практически отсутствуют, возможно из - за невысокие стоимости товаров. Однако, были случаи обращении по факту попадания инородных предметов в хлеб, колбасу, торт, которые решались в досудебном порядке, и моральная сторона возмещалась предпринимателями добровольно Общество призывает обе стороны предпринимателей и потребителей к взаимопониманию, взаимоуважению и цивилизованному решению вопроса. Потребитель за свои деньги должен получать качественный товар и качественные услуги. В случае нарушения ваших потребительских прав, вы можете также обратиться в любое общественное объединение по	Ақмола облысының «Тұтынушыларды қорғау» ҚБ жыл басынан бері тұтынушыларға 11 млн. теңгеден астам соманы қайтарып берді. 8 ай ішінде бізге 341 тұтынушы жүгінді, оның ішінде. 31 арыз сотқа дейінгі және 3 арыз сот тәртібімен толық қаралып, қанағаттандырылды. Өткізілген іс-шаралардың нәтижесінде тұтынушыларға шамамен 11,2 млн.теңге қайтарылды. Негізінен бұл сапасыз ұялы телефондарға, тоңазытқыштарға, теледидарларға, жиһаздарға, киімдерге, пәтерлерді жөндеу қызметтеріне, жиһаздарға, автокөліктерге және т. б. шағымдар. Айта кету керек, азық - түлік тауарлары бойынша айналымдар іс жүзінде жоқ, мүмкін тауарлардың төмен құнына байланысты. Алайда, сотқа дейінгі тәртіппен шешілген нанға, шұжыққа, тортқа бөгде заттардың түсу фактісі бойынша жүгіну жағдайлары болды, ал моральдық жағын кәсіпкерлер өз еркімен өтеді Қоғам кәсіпкерлер мен тұтынушылардың екі жағын да өзара түсіністікке, өзара сыйластыққа және мәселені өркениетті шешуге шақырады. Тұтынушы өз ақшасына сапалы тауарлар мен сапалы қызметтерді алуы керек. Егер сіздің тұтынушылық құқықтарыңыз бұзылған болса, сіз өзіңіздің аймағыңыздағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі кез-келген қоғамдық бірлестікке жүгіне аласыз.	

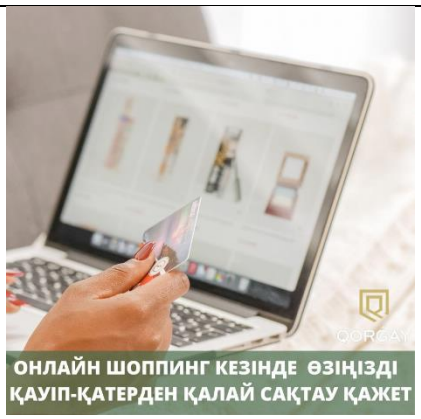
защите прав потребителей вашего региона. 5 дн.		
Рост жалоб потребителей на интернет-магазины составил 199% Поток потребительских жалоб с каждым годом усиливается. Наибольший скачок (199%) народного негодования пришелся на долю электронной торговли. Если в предыдущем году казахстанцы подали 854 заявления, то в нынешнем – 1701. В этой сфере доля жалоб от их общего количества подскочила с 6% до 8,2%. Представитель ведомства отмечает, что за последние полгода возросло количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries. Только за сентябрь 2022 года территориальными Департаментами по защите прав потребителей была оказана помощь 27 заявителям на сумму возврата 1078,9 тыс. тенге Чтобы обезопасить себя от ненадлежащего обслуживания на подобных интернет-площадках, главный эксперт КЗПП рекомендует потребителям быть бдительными. Нужно изучить информацию на сайте: наличие юридического адреса и нескольких контактных телефонов, условия и способы оплаты, за чей счет и каким образом производится возврат и обмен изделий как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Следует убедиться, работает ли обратная связь, для этого надо позвонить по указанным номерам и задать оператору все интересующие вас вопросы. Необходимо обратить внимание на очень низкую стоимость товара. Если цена сильно отличается от рыночной, возможно, покупателю предлагают второсортную вещь. Особый момент – техника произведения оплаты. Она должна осуществляться через банк посредством банковских реквизитов, что предполагает подтверждение платежа. Слишком простые способы	Интернет-дүкендерге тұтынушылардың шағымдарының өсімі 199% құрады. Жыл сайын тұтынушылардың шағымдар ағымы көбейіп келеді. Кәсіпкерлер сатып алушылардың мүдделерімен санаспайды және олар өз кезегінде өздерінің заңды ұстанымдарын қорғауға тырысады. Халық наразылығының ең үлкен кенет көтерілуі (199%) электрондық саудаға сәйкес келді. Өткен жылы қазақстандықтар 854 өтініш берсе, биыл – 1701. Бұл салада шағымдар үлесі олардың жалпы санының 6 пайызынан 8,2 пайызға көтерілді. Ведомство өкілі соңғы жарты жылда Wildberries электронды платформасының жұмысына шағымдардың көбейгенін атап өтті. 2022 жылдың қыркүйегінде ғана аумақтық тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттері 27 өтініш берушіге 1 078,9 мың теңге қайтарылған сомаға көмек көрсетті. Осындай интернет-сайттардағы жөнсіз қызмет көрсетуден қорғану үшін ТҚҚК бас сарапшысы тұтынушыларға қырағы болуға кеңес береді. Сайттағы ақпаратты зерделеу қажет: заңды мекен-жайдың және бірнеше байланыс телефондарының болуы, төлеу шарттары мен әдістері, кімнің есебінен және қалай өнімдер қайтарылады әрі айырбасталады, сапасы дұрыс және сәйкес емес. Кері байланыс жұмыс істейтініне көз жеткізу керек, ол үшін көрсетілген нөмірлерге қоңырау шалып, операторға барлық сұрақтарыңызды қою керек. Комитет сарапшылары сонымен қатар интернет алаяқтарының құрбаны болмау үшін басқа да бірқатар сақтық шараларын сақтауды ұсынады. Тауардың өте төмен құнына назар аудару керек. Егер баға нарықтағыдан мүлдем өзгеше болса, сатып алушыға екінші санаттағы тауар ұсынылуы мүмкін.	

расчета, прямое зачисление средств на электронный кошелек типа Yandex, WebMoney подозрительны. Воздержитесь от контактов с продавцом, если вам предлагают перечислить средства с помощью анонимной системы или банковским переводом на карточку частного лица. Граждане всегда могут обратиться за консультацией по вопросам защиты потребительских прав по телефонам бесплатной «горячей линии» Комитета: 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36	Ерекше сәт - төлем жасау техникасы. Ол төлемді растауды қамтитын банктік деректемелерді пайдалана отырып, банк арқылы жүзеге асырылуы керек. Тым қарапайым төлем әдістері, Яндекс, WebMoney сияқты электронды әмиянға ақшаны тікелей аудару күдікті. Егер сізге жасырын жүйе арқылы ақша аудару немесе жеке тұлғаның картасына банктік аударым жасау ұсынылса, сатушымен байланысудан бас тартыңыз. Азаматтар әрқашан Комитеттің 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36 тегін сенім телефондары арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша кеңес ала алады.	
Потребителям возвращено порядка 74 млн тенге за прошлый месяц В период с начала сентября по 7 октября, Комитет по защите прав потребителей и его территориальные департаменты защитили права потребителей на 74 млн тг. Уполномоченный орган действует на основании Закона РК «О защите прав потребителей», за указанный период рассмотрел 4076 обращений. В октябре, наибольшую сумму денежных средств - 16,6 млн тг вернули жителям столицы, ставшим жертвами мошеннических действий одного из ИП. Объединившись, жители подали коллективное обращение в ДЗПП г.Астаны жалуясь, что до сих пор не получили товар. Изучив материалы по делу нарушения Закона РК «О защите прав потребителей» департамент подал иск в суд. В итоге суд постановил, обязать ответчика выплатить пострадавшим заявленную сумму в полном объеме. Денежную сумму более 2 млн тг, вернули потребителям ДЗПП г. Алматы, Астана, СКО, Жетису, Карагандинской и Костанайской областей защитив их права, когда покупателям отказали в возврате денег за товары плохого качества. Так, жительница СКО обратилась в областной департамент, жалуясь на	Өткен айда тұтынушыларға шамамен 74 млн теңге қайтарылды Қыркүйек айының басынан 7 қазанға дейін тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитеті мен оның аумақтық департаменттері тұтынушылардың құқықтарын 74 млн теңгеге қорғады. Уәкілетті орган «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының негізінде әрекет етеді, көрсетілген кезеңде 4076 өтінішті қарады. Қазан айында ең көп ақша сомасы- 16,6 млн теңге ЖК-нің бірінің алаяқтық әрекеттерінің құрбаны болған Астана қ. тұрғындарына қайтарылды. Бірігіп, тұрғындар Астана қ. ТҚҚД-ке ұжымдық өтініш білдіріп, осы уақытқа дейін тауар алмағанына шағымданды. ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңын бұзу материалы бойынша материалдарды зерделеп, департамент сотқа талап арыз берді. Нәтижесінде сот жауапкерді зардап шеккендерге мәлімделген соманы толық көлемде төлеуге міндеттеу туралы шешім қабылдады. 2 млн теңгеден астам ақша сомасы сатып алушыларға сапасыз тауарлар үшін ақшаны қайтарудан бас тартқан кезде Алматы, Астана, СҚО, Жетісу, Қарағанды және Қостанай облыстарының ТҚҚД көмегімен	

произошедшую деформацию купленного мягкого уголка. Мебель в доме «села» образовав дно, мешающее пользованию ее основной функцией. Причиной стал некачественный наполнитель. Департамент СКО оказал правовую помощь потребителю, вследствии чего продавец осуществил обмен товара на сумму 319 тыс тг. ДЗПП Павлодарской и Карагандинской областей встали на защиту потребителей, когда ИП не исполнили свои договорные обязательства. Департаменты помогли потребителям направить претензии в адрес услугодателей. В итоге был совершен возврат денег потребителям на общую сумму 750 тыс тг.	тұтынушыларына қайтарылды. Мәселен, СҚО тұрғыны сатып алынған жұмсақ бұрыштың деформациясына шағымданып, облыстық департаментке жүгінді. Үйіндегі жиһаздың түбі оның «отырды», негізгі функциясын пайдалануы мүмкінсіз болды. Себебі сапасыз толтырғыш екені айқындалды. СҚО департаменті тұтынушыға құқықтық көмек көрсетті, соның салдарынан сатушы 319 мың теңгеге тауар айырбастауды жүзеге асырды. Павлодар және Қарағанды облыстарының ТҚҚД-тері ЖК өздерінің шарттық міндеттемелерін орындамаған кезде тұтынушыларды қорғауға келді. Департаменттер тұтынушыларға шағымдарды көрсетілетін қызметті берушілерге жіберуге көмектесті. Нәтижесінде тұтынушыларға жалпы сомасы 750 мың теңгеге ақша қайтарылды.	
Как улучшить информационную систему – МТИ РК запустил онлайн-опрос. Приглашаем принять участие в опросе об эффективности платформы «Единая информационная система e-tutynushy» на портале «Открытый диалог». Опрос общественного мнения проводится в целях совершенствования разработанной платформы «e-tutynushy» и разъяснения населению своих прав как потребителей. Пройти опрос вы можете до 31 октября т.г. по ссылке https://dialog.egov.kz/surveycontroller/index#/view?id=3473. Для участия в опросе необходимо иметь ЭЦП-ключ либо воспользоваться другим вариантом входа на egov.kz.	Ақпараттық жүйені қалай жақсартуға болады – ҚР СИМ онлайн-сауалнаманы іске қосты «Ашық диалог» порталында «E-tutynushy» Бірыңғай ақпараттық жүйесі» платформасының тиімділігі туралы сауалнамаға қатысуға шақырамыз. Қоғамдық пікірге сауалнама әзірленген «e-tutynushy» платформасын жетілдіру және халыққа тұтынушылар ретіндегі өз құқықтарын түсіндіру мақсатында жүргізіледі. Сауалнаманы ағымдағы жылдың 31 қазанына дейін https://dialog.egov.kz/surveycontroller/index#/view?id=3473 мына сілтеме бойынша өтуге болады. Сауалнамаға қатысу үшін ЭЦҚ-кілт болуы немесе egov.kz басқа кіру опциясын пайдалану қажет.	

Участились жалобы потребителей на интернет-магазины или вместо смартфона восковая свеча Поток потребительских жалоб с каждым годом усиливается. Бизнесмены не берут в расчёт интересы покупателей, а те в свою очередь пытаются отстоять свои законные позиции. О ситуации на рынке товаров и услуг рассказывает главный эксперт Управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей КЗПП МТИ РК Алида Кузекпаева. Она говорит, что за 9 месяцев 2022 года в Комитет по защите прав потребителей поступило 20642 обращения, что на 154% выше в сравнении с прошлым годом (13432). Наибольший скачок (199%) народного негодования пришелся на долю электронной торговли. Если в предыдущем году казахстанцы подали 854 заявления, то в нынешнем – 1701. В этой сфере доля жалоб от их общего количества подскочила с 6% до 8,2%. Граждане в основном жаловались на отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие продукции описанию, отказ интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также факты мошенничества.	Тұтынушылардың интернет-дүкендерге шағымдары немесе смартфонның орнына балауыз шамы жиілеп кетті Тұтынушылардың шағымдары жыл сайын артып келеді. Кәсіпкерлер сатып алушылардың мүдделерін ескермейді, ал олар өз кезегінде өздерінің заңды ұстанымдарын қорғауға тырысады. Тауарлар мен қызметтер рыногындағы ахуал туралы ҚР СИМ ТҚҚК тұтынушылардың құқықтарын қорғауды іске асыруды бақылау және қамтамасыз ету басқармасының бас сарапшысы Алида Күзекпаева баяндайды. Оның айтуынша, 2022 жылдың 9 айында тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне 20642 өтініш түскен, бұл өткен жылмен салыстырғанда 154% жоғары (13432). Халық наразылығының ең үлкен секірісі (199%) электронды сауданың үлесінде болды. Егер өткен жылы қазақстандықтар 854 өтініш берсе, қазіргі жылы – 1701. Бұл салада шағымдардың үлесі олардың жалпы санынан 6% - дан 8,2% - ға дейін өсті. Азаматтар негізінен тауар мен сатушы туралы ақпараттың жоқтығына, өнімнің сипаттамаға сәйкес келмеуіне, интернет-сайттардың тауар мен ақшаны қайтарудан бас тартуына және алаяқтық фактілеріне шағымданды.	

Разработка и продвижение контент-плана
17-31 октября 2022 г.

Казахский язык	Русский язык	Фото
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.	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	

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.

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.

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

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

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

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

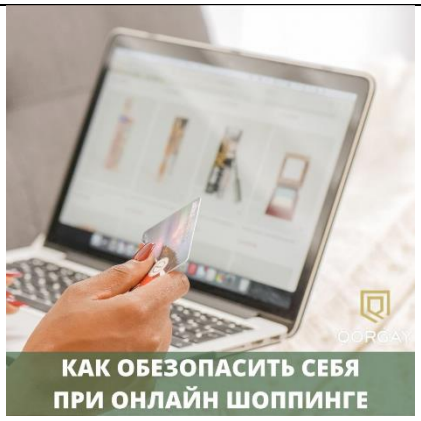
Пользуйтесь только проверенными площадками, избегайте сомнительных интернет-ресурсов. Если на сайте отсутствует информация о контактных данных продавца и условиях обмена/возврата товара, для вас это должно стать тревожным звоночком.

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.

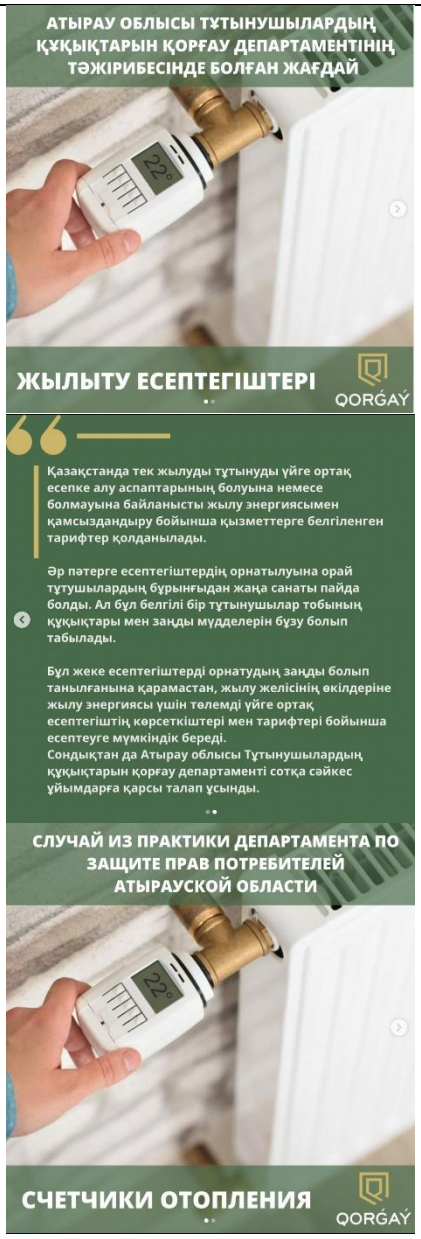
Если вы столкнулись с нарушением прав потребителей, обязательно предъявите письменную претензию продавцу, обратитесь в уполномоченные органы или суд.

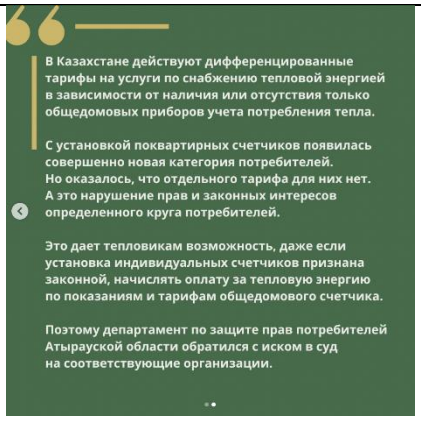
И не забывайте, что вы



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.	можете оставить свою жалобу на единой платформе https://e-tutynushy.kz или в нашем телеграмм боте @kzpp_bot.	
Тұтынушының мүдделерін кімдер білдіре алады? Бұл сұрақтың жауабы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 42-3-бабында ұсынылады. 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	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 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).	

көрсетуге тыйым салынады (42-3-бап, 5-тармақ).		
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. 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	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 адрес ранее был указан продавцом (изготовителем, исполнителем). 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	

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.	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.	
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. Алайда жеке есепке алу аспабының көрсеткіштері бойынша төлем тек 2021 жылғы қазан айынан бастап 2022 жылғы қаңтар айына дейін ғана қабылданған. Ал 2022 жылғы қаңтар айынан бастап сәуір айына дейін есепке алу үйге ортақ есептегіштің көрсеткіштері	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. На резонный вопрос «Почему?», потребители получили стандартный ответ:	

бойынша жүргізілген. Бұл ретте жылу жүйесі өзгерістер туралы ешкімге хабарламаған. Орынды «Неге?» деген сұраққа тұтынушылар «тарифтерді құру 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.	«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.	
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 міндетті (30-бап, 1-1-тармақ). Сондықтан да сіз Заңға сілтеме жасай отырып, сатушыға қайта өтініш жасап, ақшаңыздың қайтарылуын талап ете аласыз.	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, 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.	

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 қызметтері арқылы жүзеге асырылады. Жүргізілетін бағдарламаның мақсаты — Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын арттыру.	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. 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.	

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, өтініш иесі астаналық Департаментке жүгінген. Мұнда осы мәселенің шешімін табуға көмек көрсетілген.

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.

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.

Ақтөбе облысы ТҚҚД өз тауарларын күштеп алдырған кредит-массаж қызметтерін көрсететін

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.

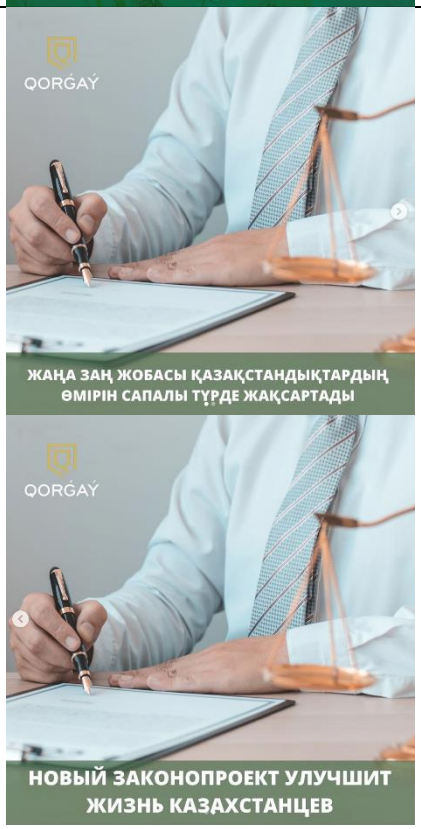
Также был разрешен потребительский спор со страховой компанией, которая отказалась выплачивать деньги владельцу застрахованного автомобиля, попавшего в ДТП. После обращения в департамент потребителю компенсировали 827 тысяч тенге.

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.

ДЗПП Актюбинской области помогли вернуть 1,5 млн тенге потребителям, пострадавшим от кредитно-массажных мошенников, навязывавших им товары.

Департаменты Абайской,

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.	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.	
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	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.	

енгізілетін екінші түзетпелер пакетін әзірледі, ТҚҚК Төрағасының айтуынша олар қазақстандықтардың өмір сапасын біршама арттырады. 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. «Әзірленген заң жобалары жария талқылаудан үш мәрте өтті. Мемлекеттік органдармен, тұтынушылармен және	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 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	

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.	вице-министр торговли и интеграции дал ряд поручений ведомству касательно вопросов текущего состояния сферы защиты прав потребителей, законотворческой деятельности, повышения потребительской культуры населения.	
Достар! Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті сіздерді Республика күнімен құттықтайды! kz 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 пен тұрақтылық тілегіміз келеді!	Друзья! Комитет по защите прав потребителей Республики Казахстан поздравляет вас с Днем Республики! kz 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!	

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 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. 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).	
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	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. В Законе РК «О защите прав потребителей» (статья 8-1 пункт 2) говорится, что установление обязанностей	

(жұмыстар, қызметтер) бойынша сатушы (орындаушы, дайындаушы) қосымша таңған тұтынушылардың міндеттерін белгілеу тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) шектейтін талаптарға жататыны жайында айтылған. 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. Егер сізге наразылық жазуға консультациялық көмек қажет болса, сіз оны кез келген уақытта өзіңіздің өңіріңіздегі аумақтық Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінен ала аласыз.	потребителя по навязанным дополнительно продавцом (исполнителем, изготовителем) возмездным товарам (работам, услугам) относится к условиям, нарушающим и (или) ущемляющим права потребителей. 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.	
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	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 выполняет дополнительную обеспечительную функцию, и дает уверенность обеим сторонам будущей сделки в том, что она состоится под угрозой неблагоприятных имущественных последствий	

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 орнын толтыруға міндетті (ҚР Азаматтық кодексінің 382-бабының 2-тармағы). 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.	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 прибудет к моменту совершения сделки или пришлет доверенность Для того, чтобы обезопасить себя заключается соглашение о задатке.	

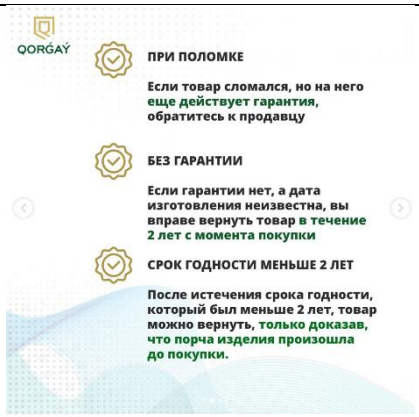
Өзіңізді қауіп-қатерден сақтау үшін кепілпұл туралы келісім жасалады. Ол жазбаша нысанда жасалады. Сондай-ақ аталған құжатты міндетті нотариатты ресімдеу талап етілмегенімен, нотариатты нысанды сақтаған кезде, егер мұндай қажеттілік пайда болса, шартты жасасудан бас тартқан тараптан кепілпұлдың екі еселенген сомасын өндіріп алу процесі жеңілдей түседі. Мұндай борышты талап өндірісінің ұзақ процедурасына жүгінбей-ақ, сот бұйрығының негізінде өндіріп алуға болады.	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.	
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. Сараптамаға келетін болсақ, тауар сапасын қосымша тексерудің (сараптаманың) құнын сатушы төлейді. Егер тауарды тексеру нәтижесінде тауардың кемшіліктері жоқ екендігі немесе кемшіліктер	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. Что касается экспертизы, стоимость дополнительной	

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.	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 качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) товара за свой счет.	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңның 14-бабына сәйкес тұтынушы азық-түлікке жатпайтын 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	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.	

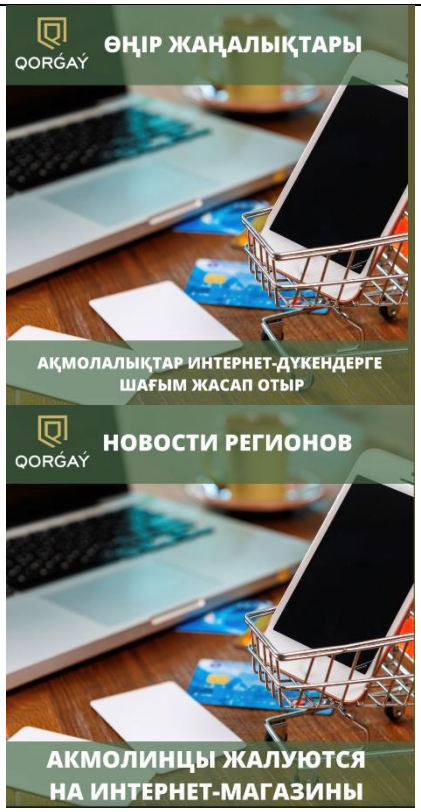
кастрөл алғыңыз келгендіктен, сізге баға айырмашылығын қосымша төлеу қажет болады.		
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қарым-қатынас «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңынан басқа да заңдарда реттеледі. Егер өз құқықтарыңызды білгіңіз келсе, келесі құқықтық актілермен, заңдармен және құжаттармен міндетті түрде танысыңыз: ҚР Азаматтық кодексі, «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» ҚР Кодексі, Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттар, «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	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», Законом РК «О рынке ценных бумаг», Законом РК «О страховой деятельности» и иными нормативными актами в зависимости от сферы деятельности.	

Разработка и продвижение контент-плана за 1 - ноябрь 2022 г.

Казахский язык	Русский язык	Фото
Тауарды қайтару –сіздер бізге өтініш жасаған кезде 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. 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	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, 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 Сроки возврата товара ненадлежащего качества: если у товара есть	

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 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 жасау арқылы шағым бере аласыз	гарантийный срок, покупатель вправе обратиться к продавцу до его истечения если гарантийный срок не установлен, покупатель вправе обратиться к продавцу в течение 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 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.	
Қызмет көрсету туралы шарт жасасу сізді қауіп-қатерден сақтап, құқықтарыңызды қорғай алатыны туралы біз бірнеше рет айтқан болатынбыз. Шартта міндетте түрде материалдық құн (заттың бағасы, жалдау, қарыз немесе жалақы көлемі) мен есеп айырысуды реттеу көрсетіледі. Шарттың орындалуы тараптардың келісімімен белгіленген және шартта көрсетілген баға бойынша төленеді. Заң актілерінде көзделген жағдайларда осы үшін уәкілеттілік берілген мемлекеттік органдар белгілейтін немесе реттейтін баға (тарифтер, бағалаулар, мөлшерлемелер және т.б.) қолданылады. Шарт жасалғаннан кейін бағаны өзгертуге шартта, заң актілерінде көзделген реттер мен жағдайларда немесе заң актілерінде белгіленген тәртіп бойынша жол беріледі. (ҚР Азаматтық кодексінің 385-бабы). Бұл ретте орындаушы тұтынушымен жасалған шарттарға тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарды енгізбеуге тиіс. Ал «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 8-1-бабына сәйкес тұтынушыға шартты бұзу құқығын берместен, орындаушыға бағаны ұлғайту мүмкіндігін беру тұтынушылардың құқықтарын бұзу болып табылады.	Мы не раз говорили о том, что заключение договора об оказании услуг поможет обезопасить вас и защитить ваши права. В договоре в обязательном порядке прописывается материальная стоимость (цена вещи, размер найма, займа или зарплаты) и регуляция расчёта. Исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон, и прописанной в договоре. В предусмотренных законодательными актами случаях применяются цены (тарифы, расценки, ставки и тд), устанавливаемые и регулируемые уполномоченными на то госорганами. Изменение цены после заключения договора допустимо только в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законодательными актами или в установленном законодательными актами порядке (статья 385 Гражданского кодекса РК). При этом исполнитель не должен включать в договор условия, которые нарушают и (или) ущемляют права потребителя. А согласно статье 8-1 Закона РК «О	

	защите прав потребителей», предоставление исполнителю возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор является нарушением прав потребителей.	
Ақмола облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінде онлайн-дүкендерден сатып алынған тиісті емес сападағы тауарларды жеткізуге қатысты жасалатын шағымдар жиі кездесетін болды. Бұл ретте көп жағдайда мұндай тауар Алматы қ. дүкендерден жеткізіледі екен. Осылайша, мысалы, шілде айында тұтынушы дүкендердің бірінен кір жуатын машина сатып алған. Тауарды қабылдап алып, курьердің көзінше ашқан кезде көптеген сыртқы ақаулар мен корпустың майысқан жерлерін көрген. Ол дүкенге ақшасын қайтару туралы өтініш жасаған, алайда 10 күн ішінде мәселенің шешімі табылған жоқ. Сол кезде ол Департаментке келген. «Тиісті емес сападағы тауар үшін ақшаны қайтарудан бас тартып дүкен «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 15 және 30-баптарын бұзып отыр. Департамент тұтынушыға дүкенге жазбаша наразылық білдіруді ұсынды, оны алғаннан кейін Заңның 42-4-бабының 2-тармағына сәйкес сатушы оны алған сәттен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде жауап беруге міндетті. Департамент мамандары наразылықты жазуға көмек көрсетіп, нәтижесінде дау 3 күннің ішінде шешілді», - дейді Департаменттің басшысы С.Занегина. Естеріңізге сала кетейік, егер сіз өзіңіздің тұтынушы	В Департаменте по защите прав потребителей Акмолинской области участились случаи обращений с жалобами на доставку товаров ненадлежащего качества, приобретенного в онлайн-магазинах. При этом чаще всего такой товар приходит из магазинов г. Алматы. Так, например, в июле потребитель заказал стиральную машину в одном из магазинов. При получении, распаковав товар при курьере, он обнаружил множество внешних дефектов и вмятин на корпусе. Он обратился в магазин с просьбой вернуть деньги, но в течение 10 дней ситуация не разрешилась. Тогда он пришел в Департамент. «Отказав вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, магазин нарушил статьи 15 и 30 Закона РК «О защите прав потребителей». Департамент предложил потребителю обратиться в магазин с письменной претензией, получив которую, согласно п.2 ст. 42-4 Закона, продавец обязан дать ответ в течение 10 календарных дней с момента ее	

құқықтарыңыз бұзылған жағдайларға тап болсаңыз, сіз мәселені бизнес субъектісімен өз бетіңізше шешуге талаптанып көрсеңіз немесе Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жүгінсеңіз болады. Мұны @kzpp_kz телеграм-боты немесе e-tutynushy.kz сайтында онлайн жасауға болады.	получения. Специалисты Департамента также помогли составить претензию, в результате чего спор решился за 3 дня», - рассказывает руководитель Департамента Занегина С. Напоминаем, если вы столкнулись с нарушением ваших прав потребителя, вы можете самостоятельно попытаться решить вопрос с субъектом бизнеса или же обратиться в Департамент по защите прав потребителей. Сделать это можно и онлайн – через телеграм-бот @kzpp_kz или на сайте e-tutynushy.kz	
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне ер адам жүгінді. Жағдай былай болған, ол смартфон сатып алған, алайда оны үйде ашқаннан кейін ғана камерасында кетпейтін дақтың барын анықтаған. Осыдан кейін ол диагностика жасау үшін сервис орталығына жүгінген, ол жер ақаудың барын растаған, бірақ орындалған жұмыстар актісіне бұл фактіні жазудан бас тартқан. Ер адам ақшасын қайтару немесе ауыстырып беру туралы өтінішпен дүкенге өтініш жасаған, алайда өтініші қанағаттандырылмағандықтан басқа сервис орталығында сараптама жасап, ақаудың барына растау алғаннан кейін Департаментке жүгінген. «Бұл «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 30-бабының 1-1 және 2-тармақтарын бұзудың айқын көрінісі, мұнда сатушының жарамдылық мерзімі өткен соң сатылған, техникалық регламенттерде, стандарттау	В Департамент по защите прав потребителей обратился мужчина. Как оказалось, он приобрел смартфон и только, распаковав его дома, обнаружил на камере неустранимое пятно. Далее он обратился в сервисный центр для проведения диагностики, которая, в свою очередь, подтвердила наличие дефекта, но отказалась прописывать этот факт в акте выполненных работ. Мужчина обратился в магазин с просьбой вернуть деньги или произвести обмен, получил отказ, после чего он провел экспертизу в другом сервисном центре и, получив подтверждение наличия дефекта, обратился в Департамент. «На лицо нарушение пункта 1-1 и 2 статьи 30	

жөніндегі құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, оның ішінде зияткерлік меншік құқықтары бұзыла отырып шығарылған тауарды оның пайдаланылғанына, тауарлық түрінің, тұтынушылық қасиеттерінің, пломбаларының, заттаңбаларының сақталуына-сақталмауына қарамастан, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде ауыстыру немесе сатып алынған тауар үшін ақшалай соманы тұтынушыға қайтара отырып, қайтаруды қамтамасыз ету міндеті жайында айтылған. 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 отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті. Тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас жаңа тауарға ауыстырылуға тиіс» - дейді Астана қ. тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің басшысы Сүйінбаев Шыңғыс Нұрманұлы. Жағдаймен танысып, Департамент қызметкерлері дүкенге басқа сервис орталығының орындалған жұмыстар актісін тіркеп, ресми сұрау жөнелткен. Сонымен қатар түсіндіру жұмысы жүргізілгеннен кейін дүкен тұтынушыға смартфонды жаңасына ауыстыруды немесе ақша қаражатын қайтаруды ұсынған.	Закона РК «О защите прав потребителей», где говорится об обязанности продавца обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение 30 календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар. 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 тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар», - комментирует руководитель Департамента защиты прав потребителей г. Астаны Суюнбаев Шынгыс Нурманович. Ознакомившись с	

	ситуацией, сотрудники Департамента направили официальный запрос в магазин, приложив акт выполненных работ другого сервисного центра. Также была проведена разъяснительная работа, после чего магазин предложил потребителю заменить смартфон на новый или вернуть денежные средства.	
Өкінішке қарай, тұтынушы тауардың сапасына көңілі толмайтын жағдайлар айтарлықтай жиі кездеседі. Өз құқықтарымызды қорғаудың және ақшамызды қайтарудың жолын талқылап көрейік. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңына (15-бап) сәйкес егер сізге тиісті емес сападағы тауар сатылған жағдайда, сіздің: - сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді; - тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді; - соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды; - сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды; - шартты орындаудан бас тартуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар. Егер сіз өтініш жасаған кезде сатушының ауыстырып беру үшін қажетті тауары болмаса, ауыстырып беру үшін оған сіз талап ұсынған сәттен бастап күнтізбелік 10 күн беріледі. Қосымша сараптама жүргізу қажет болса, оны сатушы төлейді. Бірақ ол кемшіліктер анықталмады немесе керісінше тауарды тұтынушыға бергеннен кейін пайда болды және дұрыс	К сожалению, ситуации, когда потребитель недоволен качеством товара встречаются довольно часто. Давайте разберем, как защитить свои права и вернуть деньги. Согласно Закону РК «О защите прав потребителей» (ст. 15), если вам продали товар ненадлежащего качества, вы имеете право: -соразмерного уменьшения покупной цены -безвозмездного устранения недостатков товара -возмещения своих расходов на устранение недостатков товара -замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) -замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены -расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы Если на момент вашего обращения у продавца нет необходимого для	

пайдаланбаудың, сақтамаудың немесе үшінші тұлғалардың әрекеттерінің немесе дүлей күш салдары деп анықтаса, тұтынушы сатушыға сараптама жүргізу, сондай-ақ оны жүргізуге байланысты шығыстар мен тауарды тасымалдау шығыстарын өтеуге міндетті. Бұл ретте сіз жеке өзіңіз немесе өзіңіздің өкіліңіз арқылы тауардың сапасын тексеруге және оған сараптама жүргізуге қатысуға, сонымен қатар тауарға өз есебіңізден сараптама жүргізуге құқығыңыз бар. Сатып алушы жарамдылық мерзімі немесе кепілдігі әлі де жалғасатын тауар бұзылған жағдайда, оның кемшіліктері туралы мәлімдеуге құқығы бар (бұл жағдайда кепілдік талонын сақтау маңызды). Егер тауардың кепілдігі жоқ, ал дайындалған күні белгісіз болса, тауар сатып алынған сәттен бастап екі жыл ішінде қайтарылады. Екі жылдан аз болатын жарамдылық мерзімі аяқталғаннан кейін де тауарды қайтаруға болады. Бірақ бұйымның бұзылуы оны сатып алғанға дейін болғанын дәлелдеу қажет болады. Сіз талабыңыз туралы тікелей сатушыға өтініш жасауыңыз қажет. Егер ол ақша қаражатын қайтарудан немесе тауарды ауыстырудан бас тартса, сіз өз құқықтарыңыздың бұзылуы туралы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне кез келген уақытта хабарлай аласыз. Кепілдік немесе мерзімдік кезең аяқталғанға дейін сатып алуға байланысты чектер мен барлық құжаттарды міндетті түрде сақтаңыз.	замены товара, у него есть 10 календарных дней с момента предъявления вами требований, чтобы произвести замену. При необходимости дополнительной экспертизы расходы на ее проведение оплачиваются продавцом. Но если она покажет, 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 экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара. При этом вы имеете право участвовать при проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести экспертизу товара за свой счет. У покупателя также есть право заявить о недостатках продукции при поломке товара, срок годности или гарантия которого еще длится (в этом случае важно сохранять и гарантийный талон). Если на товар нет гарантии, а дата изготовления неизвестна, возврат совершается на протяжении двух лет с момента покупки. После истечения срока годности, который	

	составлял меньше двух лет, товар также подлежит возврату. Но придется доказывать, что порча изделия произошла до покупки. Вам следует обращаться с требованиями напрямую к продавцу. Если же он отказывается произвести возврат денежных средств или замену товара, вы всегда можете сообщить о нарушении ваших прав в Комитет по защите прав потребителей. Обязательно сохраняйте чеки и все документы, связанные с покупкой, до конца гарантийного или срокового периода.	
Жөндеу жұмыстарын жоспарлай отырып, орындаушымен жазбаша шарт жасасуды ұмытпаңыз. Осылайша сіз болашақтағы бірқатар қиындықтарға жол бермейсіз. Егер сіз орындаушының материалдарын пайдаланып жөндеу жұмыстарын жасау туралы шешім қабылдасаңыз, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес сіздің: сәйкестігі міндетті расталуға жататын тауарды, оның ішінде импорттық тауардың (мысалы, Кеден одағы комиссиясының 2010 жылғы 28 мамырдағы №299 шешімімен бекітілген санитарлық-эпидемиологиялық қадағалауға (бақылауға) жататын өнімдерге (тауарларға) қойылатын бірыңғай санитарлық-эпидемиологиялық және гигиеналық талаптарға сәйкес келуі тиіс эмальдар, майғынды бояулар, тегістегіштер, ағашжоңқалы плиткалар, тұсқағаздар мен басқа да полимерлік және құрамында полимері бар құрылыс материалдары) сәйкестік сертификаттарын немесе сәйкестік туралы декларациясын	Планируя ремонт, не забывайте заключить с исполнителем письменный договор. Так вы сможете избежать ряда проблем в будущем. Если вы решились делать ремонт с использованием материалов исполнителя, помните, согласно Закону РК «О защите прав потребителей», вы вправе: требовать предоставления сертификата соответствия или декларации о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия (например эмали, водоэмульсионной краски, шпатлевки, древесностружечных плит, обоев и других полимерных и полимеросодержащих строительных материалов, которые должны соответствовать требованиям Единых санитарно-	

талап етуге; орындаушыдан Сіздің үйіңізде жөндеу жұмыстарын орындаған кезде қолданылатын өнімдердің (тауарлардың), материалдардың қауіпсіздігін растайтын құжаттарды талап етуге; жөндеу жұмыстарының құны, оның ішінде материалдардың құны туралы білуге құқығыңыз бар. Әдетте орындалатын барлық жұмыс кешенінің қорытынды бағасы шартта көрсетіледі. Шартқа қол қояр алдында қосымша материалдарды сатып алу немесе қосымша жұмыстарды орындау қажет болған жағдайда, орындаушының құнды көтеру құқығы туралы талаптың қосылғанын міндетті түрде тексеріңіз. Егер сіз өндірісіне келісім бермесеңіз немесе орындаушының осындай жұмыстарды орындауына тасырма бермесеңіз, орындаушының сметаға қосылмаған жұмысты немесе қосымша шығыстарды төлеуді талап етуге құқығы жоқ. Алайда біз барлығымыз нарықтағы бағаның күннен күнге өзгеріп жатқанын түсінеміз және ҚР заңында орындаушының белгіленген сметаны көбейтуді талап ету құқығы, ал тұтынушы осы талапты орындаудан бас тартса, шартты бұзуды талап ету құқығы көзделген. Сметаны көбейту қажеттігі пайда болса, орындаушы бұл туралы тұтынушыға ескертуге міндетті екенін түсіну маңызды. Егер орындаушы мұны жасамаса, онда ол жұмысты сметадан тыс шығыстардың өтелуін талап етпей орындауға міндетті.	эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных Решением Комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 года № 299) Требовать у исполнителя документы, подтверждающие безопасность продукции (товаров), на материалы, которые будут применяться при выполнении ремонтных работ в Вашем доме Поинтересоваться стоимостью ремонтных работ, в том числе стоимостью материалов. Как правило, итоговая цена всего комплекса выполняемых работ прописывается в договоре. Обязательно перед подписанием договора проверьте, включено ли в договор условие о праве исполнителя повышать стоимость в случае необходимости приобретения дополнительных материалов и выполнения дополнительных работ. Исполнитель не имеет право требовать оплаты работы и дополнительных расходов, не включенных в смету, если вы не давали согласия на их производство или не поручали исполнителю выполнения таких работ. Но мы все понимаем, что на рынке цены стремительно меняются, и Законом РК предусмотрено право исполнителя требовать	

	увеличения установленной сметы, а при отказе потребителя выполнить это требование, право требовать расторжения договора. Важно понимать, если возникла необходимость превысить смету, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя. Если он этого не сделал, то он обязан выполнить работу, не требуя возмещения сверхсметных расходов.	
Тұтынушыға моральдық зиянды өтеу мәселесі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 21-бабында реттеледі. Осылайша, тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, егер ҚР заңдарында өзгеше көзделмесе, сот немесе тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін. Бұл ретте моральдық зиянды өтеу тауардың (жұмыстың, қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалдарды (нұқсанды) өтеуге қарамастан жүзеге асырылады. Өтемақы мөлшеріне келетін болсақ, оны тұтынушылық даудың тараптары айқындайды және ол тұтынушыға келтірілген физикалық мен адамгершілік күйзеліс сипатына байланысты болады. Сонымен қатар моральдық зиян келтірілген нақты мән-жайларды және тұтынушының жеке ерекшеліктері ескеріледі. Тұтынушы өзі немесі өзінің заңдық мүддесін білдіретін өкілі арқылы өзінің бұзылған	Вопрос компенсации морального вреда потребителю регламентирован статьей 21 Закона РК «О защите прав потребителей». Так, компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами РК. При этом компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги). Что касается размера компенсации, то определяется она сторонами потребительского спора и зависит от характера	

құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) дауды тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектісіне, сондай-ақ сотқа жүгінуге құқылы («Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 42-2, 42-3, 42-8-баптары).	причиненных потребителю физических и нравственных страданий. Также учитываются фактические обстоятельства, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальные особенности потребителя. Потребитель вправе сам или через своего представителя законных интересов предложить продавцу (исполнителю, изготовителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или обратиться в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов (Статьи 42-2, 42-3, 42-8 Закона РК «О защите прав потребителей»).	
Түбіртек тауарды сатып алудың дәлелі болып табылады. Алайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 30-бабының 1-тармағына сәйкес тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат жоғалған немесе қандай да бір себептермен берілмеген жағдайда, егер тұтынушы осы сатушыдан (дайындаушыдан) сатып алу фактісін дәлелдесе, онда тауарды айырбастау немесе қайтару жүргізілуге тиіс. Сіз түбіртексіз сатып алу фактісін егер ол ақша аудару, QR арқылы жүргізілсе, егер куәгер бола алатын қасыңызда басқа да сатып алушылар болса немесе дүкенде бейнебақылау камералары болса, дәлелдей аласыз. Егер сатушы өзінікі дұрыс деп табандылық білдіріп, басқа дәлелдемелердің болуына қарамастан, түбіртексіз тауардың	Чек является доказательством приобретения товара. Однако в соответствии с пунктом 1 статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей», в случае утери или невыдачи документа, подтверждающего факт приобретения товара, обмен или возврат товара должен быть произведён, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца (изготовителя). А доказать факт покупки без чека вы можете если она осуществлялась переводом, QR, если рядом были другие покупатели, которые могут стать свидетелями, либо если в магазине стоят камеры видеонаблюдения. Если продавец настаивает на своей правоте и	

қайтарылуын ресімдеуден бас тартса, бұл тұтынушының құқықтарын бұзу болып табылады. Сіз өз қалаңыздағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне өтініш жасай аласыз. Немесе e-tutynushy.kz бірыңғай платформасында онлайн өтініш бере аласыз.	отказывается оформить возврат товара без чека несмотря на наличие других доказательств, это является нарушением прав потребителя. И вы можете обратиться в департамент по защите прав потребителей вашего города. Либо подать жалобу онлайн на единой платформе e-tutynushy.kz	
Көбіне компьютерлік техника дүкендері қосымша қызметтерді «күштеп таңумен» айналысады. Солтүстік Қазақстан облысы ТҚҚД-ға Петропавл қаласы тұрғындарынан екі өтініш келіп түсті, оларға консультант-сатушылар құнға қосымша қызметтерді қосып сатқан. Осылайша, бірінші жағдайда тұтынушы сомасы шамамен 420 мың теңге болатын дербес компьютерді жинауға және сатып алуға тапсырыс ресімдеп, оның ақысын төлеген, алайда тек үйде IT маманмен шығыс жүк құжатымен танысып, құжатқа сомасы 63 мың теңгені құрайтын қосымша қызметтердің қосылғанын анықтаған, бірақ тапсырысты ресімдеген кезде сатушы бұл туралы ескертпеген және олардың тұтынушыға қажеті болмаған. Екінші жағдайда ноутбук сатып алған кезде тұтынушы жалпы сомасы 46,5 мың теңгені құрайтын дербес компьютерді пайдалану негіздерін оқыту бойынша, кеңсе ноутбугіне арналған лицензиялық емес бағдарламаларды орнату бойынша қызметтердің ақысын қосымша төлеген. Сонымен қатар екі жағдайда да құны 5 мың теңгені құрайтын Outlook және Google есептік жазбаларын құру бойынша қызметтің ақысы қосылған, ал бұл жеке деректердің берілуін меңзейді, сондай-ақ аталған қызметтердің тұтынушының өзінің қатысуынсыз қалай	«Навязыванием» дополнительных услуг очень часто занимаются магазины компьютерной техники. В ДЗПП Северо-Казахстанской области поступило два обращения от жителей Петропавловска, которым продавцы-консультанты включили в стоимость дополнительные услуги. Так, в первом случае потребитель оформил и оплатил заказ на сборку и приобретение персонального компьютера на сумму около 420 тысяч тенге, но уже дома, изучая расходную накладную вместе с IT специалистом, он обнаружил, что в документ включены дополнительные услуги на сумму 63 тысячи тенге, о которых продавец не говорил во время оформления заказа, и которые не были нужны потребителю. Во втором случае при покупке ноутбука потребитель дополнительно оплатила услуги по обучению основам использования персонального компьютера, по установке нелицензионных программ для офисного ноутбука на общую сумму 46,5 тысяч тенге.	

берілгені түсініксіз. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар. Сонымен қатар бір тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) сатып алуды өзге де тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады. СҚО ТҚҚД мамандарының көмегімен екі даудың да шешімі табылды: бірінші жағдайда сатушы күштеп таңған қосымша қызметтер алынып тасталды, екінші жағдайда тұтынушы қосымша қызметтер сомасына басқа тауар сатып алды. Ал сізге қосымша қызметтер «күштеп таңылған» жағдайлар таныс па?	Также в обоих случаях были включены в оплату услуги по созданию учетных записей Outlook и Google стоимостью 5 тысяч тенге, которые подразумевают передачу личных данных, и то, каким образом фактически были предоставлены данные услуги без присутствия самого потребителя, непонятно. Согласно Закону РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг). Также запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). При содействии специалистов ДЗПП СКО оба спора разрешились: в первом случае дополнительные услуги, навязанные продавцом, были исключены, во втором – потребитель приобрел другой товар на сумму дополнительных услуг. А вы сталкивались с «навязыванием» дополнительных услуг?	

Сізге бір рет болса да қандай да бір тауардың тұсаукесеріне шақырып қоңырау шалынған шығар? Дәл солай Ақтөбе облысының ерлі-зайыптылар жұбы да массаж жасайтын жамылғының тұсаукесеріне келіп, 548 000 теңге сомасына кредит алып қайтқан.

Тұсаукесер барысында оларға лотерея ұтып алғаны және массаж жасайтын жамылғының жеңілдікпен берілетіні, сондай-ақ екі жастық, көрпе мен озонатор сыйлыққа берілетіні хабарланған. Тұтынушы сомасы 548 000 теңгені құрайтын тауарды сатып алуға қалай келісім бергенін өзі де байқамағанын, сол кезде пайызсыз бөліп төлеу арқылы төлем жасаймын деп ойлағанын мойындады.
Кейін оның атына бөліп төлеу емес, қомақты қаржылық шығынға әкеп соғатын кредит ресімделгені анықталды. Тұтынушылар сатушыларға қоңырау шалған, алайда оларға жауап берілмеген. Осы кезде олар Ақтөбе облысы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жолығып, бұл жерде оларға «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес құқықтары түсіндірілген. Тұтынушылар заңда белгіленген 14 күндік мерзімде қайтару құқығына ие болатыны ерекше аталды. Осыған қоса департамент мамандары тауар үшін төленген ақша сомасын қайтару үшін сатушының атына жазбаша наразылық жазуға көмектесті.

Естеріңізге салайық, егер сіз өзіңіздің құқықтарыңыз бұзылған жағдайларға тап болсаңыз, сіз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне, өңірлік департаменттерге немесе онлайн платформа арқылы кез келген уақытта шағым жасай аласыз.

Вам наверняка хотя бы раз звонили с приглашением на презентацию какого-либо товара? Вот и супружеская пара из Актюбинской области пришла на презентацию массажной накидки, а ушла с кредитом на сумму 548 000 тенге.

В ходе презентации им сообщили о выигрыше лотереи и полагающейся массажной накидке со скидкой, а также подарках в виде двух подушек, одеяла и озонатора.
Потребитель признается, что и сам не заметил, как дал согласие приобрести товар на сумму 548 000 тг, но тогда он думал, что будет выплачивать беспроцентную рассрочку. Позже выяснилось, что на его имя был оформлен кредит, а не рассрочка, который к тому же ведет к огромным финансовым затратам.
Потребители начали звонить продавцам, но их звонки остались без ответа. Тогда они обратились в Департамент по защите прав потребителей Актюбинской области, где им разъяснили их права согласно Закону РК «О защите прав потребителей». Особо было отмечено, что потребители имеют право на возврат в установленный законом 14-дневный срок.
Кроме того, специалисты департамента помогли составить письменную претензию продавцу для возврата уплаченных за товар денег. В результате проделанной работы поступила обратная связь от продавца. В итоге

	продавец забрал товар у потребителя и в течение трех дней закрыл кредит. Напоминаем, если вы столкнулись с нарушением ваших прав, вы всегда можете подать жалобу в Комитет по защите прав потребителей, в региональные департаменты или посредством онлайн платформ.	

Соңғы жарты жылда электрондық сауда субъектілеріне қатысты шағымдардың саны арта түсті. Осылайша, мысалы, бар-жоғы 9 ай үшін ТҚҚК-ға осы сала бойынша тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісіне қатысты 1701 өтініш келіп түсті. Салыстыру үшін: 2021 жыл бойынша 854 өтініш келіп түскен.

Шағымдардың үлесі Wildberries маркетплейсіне қатысты келіп түскен. Атап айтқанда тұтынушылардың тауардың сапасына, олардың уақытылы жеткізілмеуіне, ақша қаражатын ұзақ қайтармау фактілеріне көңілі толмайды.

Сондықтан да біз сіздер үшін бірнеше кеңес әзірледік.

Өзіңізді осындай интернет-алаңдарда тиісті емес сапада қызмет көрсетуден қорғау үшін қырағылық танытып, сатушылар туралы ақпаратпен танысыңыз.

Жөнелтілімді алған кезде оны ашу сәтін бейнеге түсіріп алуға кеңес береміз: осылайша, сізге тауарды ауыстырды деп айып тағылмайды, сонымен қатар бейне дәлелдеме негізінде сіз тауарды басқа тауарға ауыстыруды немесе ақша қаражатын қайтаруды талап ете аласыз.

Wildberries-те алаңның өзінде-ақ ақша қаражатын қайтаруға өтінім беру мүмкіндігі бар. Ақша қаражатын қайтару талаптарында ақша аудару 10 күнге дейін уақытты алады деп көрсетілген. Маркетплейстерде сауда жасай отырып, міндетті түрде оферта шартымен тынысыңыз.

Егер сіздің өтінішіңіз жауапсыз қалса, онда сіз Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің аумақтық департаменттеріне жолыға аласыз.

За последние полгода возросло количество жалоб на субъектов электронной торговли. Так, например, всего за 9 месяцев в КЗПП поступило 1701 обращение по фактам нарушения прав потребителей в этой сфере. Для сравнения: за 2021 год поступило 854 заявления.

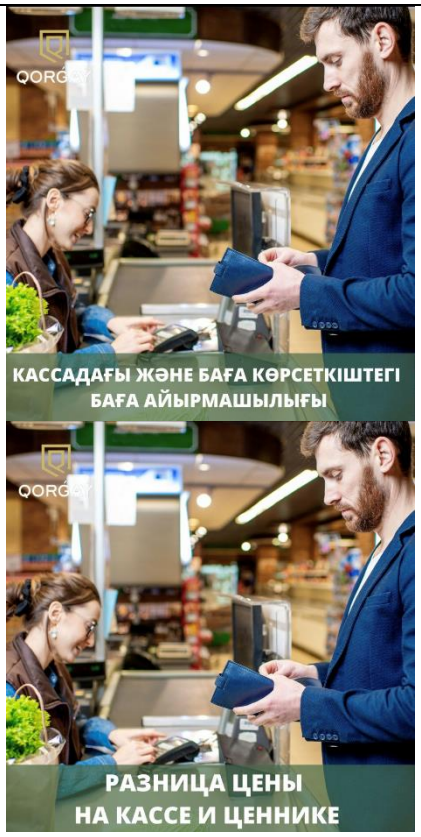
Доля жалоб приходится и на маркетплейс Wildberries.
В основном потребители недовольны качеством товаров, несвоевременной доставкой, фактами длительного невозврата денежных средств.

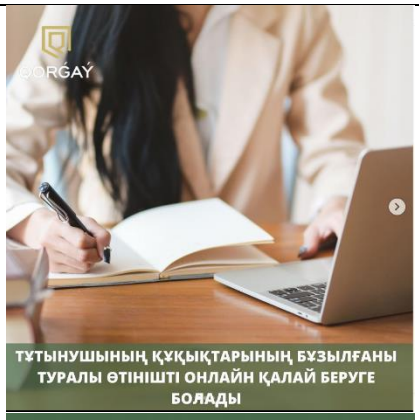
Поэтому мы подготовили для вас несколько рекомендаций.

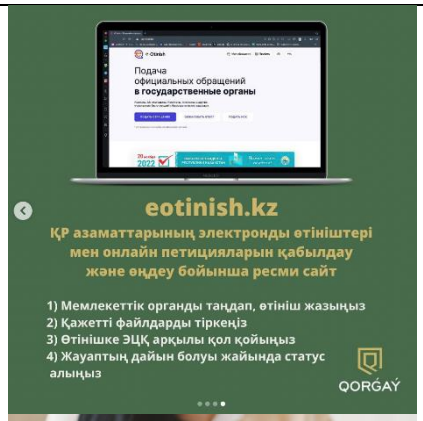
Чтобы обезопасить себя от ненадлежащего обслуживания на подобных интернет-площадках, будьте бдительными и внимательно изучайте информацию о продавцах.

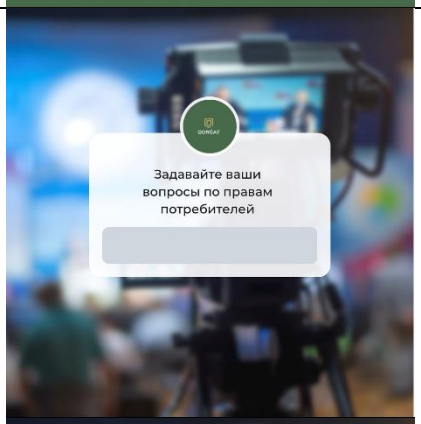
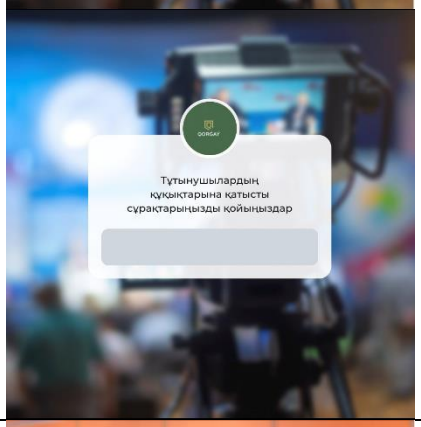
При получении посылки рекомендуем снимать распаковку на видео: так вас не обвинят в подмене товара, и на основании видео доказательства вы сможете требовать обмена товара на другой или возврата денежных средств.

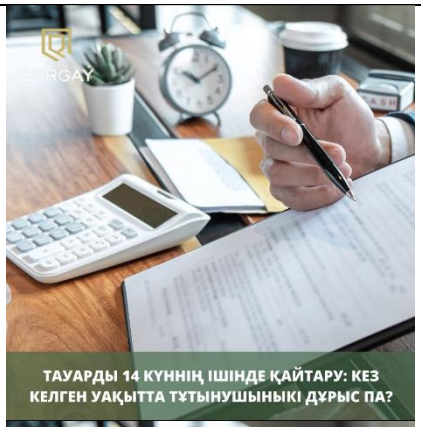
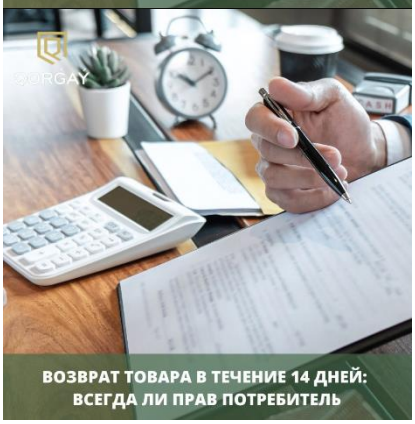
На Wildberries есть возможность подать заявку на возврат денежных средств на самой площадке. В условиях возврата денежных средств прописано, что срок

	перечисления может занять до 10 дней. Обязательно, совершая покупки на маркетплейсах, ознакомьтесь с договором оферты. Если же на ваше заявление не реагируют, то вы всегда можете обратиться в территориальные департаменты Комитета по защите прав потребителей. Контакты горячей линии в карусели.	
Соңғы кездері баға көрсеткіштегі бағының сатушы кассада айтқан бағаға сәйкес келмейтін жағдайлар жиі кездесіп отыр. Бұл жағдайда кімдікі дұрыс? «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына сәйкес кассадағы тауар бағасы баға көрсеткіштегі бағадан аспауы тиіс. Заңның 24-бабында «тауардың бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарына қойылған, көрсетілген құнына сәйкес сатушы (дайындаушы) сатуға міндетті, ал тұтынушы сатып алуға құқылы» деп көрсетілген. Осылайша, алдауды анықтаған жағдайда, егер сауда әлі жасалмаған болса, тұтынушы тауарды баға көрсеткіш бойынша сатуды немесе егер ауыстырып жіберу чек берілгеннен кейін анықталса, айырманы қайтаруды талап етуге құқылы. Мұндай жағдайда бұзушылық фактісін шағымдар мен ұсыныстар кітабында тіркеу, баға көрсеткішті фотоға түсіру, тауардың ақысын төлеу фактісін растайтын кассалық чекті сақтау, сондай-ақ сатушының атына тұтынушының құқықтарын бұзуды болдырмау туралы жазбаша наразылық жазу қажет.	В последнее время участились случаи, когда цена, указанная на ценнике, не совпадает с ценной, озвученной продавцом на кассе. Кто же прав в этой ситуации? Согласно Закону РК «О защите прав потребителей», цена товара на кассе не должна превышать стоимость, указанную на ценнике. В статье 24 Закона говорится, что «продавец (изготовитель) обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта». Таким образом, в случае обнаружения обмана, потребитель вправе потребовать продажи товара по ценнику, если покупка еще не совершена, или же вернуть разницу, если подмена была обнаружена уже после выдачи чека. В подобной ситуации	

	следует зафиксировать факт нарушения в книге жалоб и предложений, сфотографировать ценник, сохранять кассовый чек, подтверждающий факт оплаты товара, а также составить в адрес продавца письменную претензию с требованием устранения нарушенных прав потребителя.	
Соңғы кездері түрлі сала бойынша тұтынушылардың құқықтары бұзылатын жағдайлар жиі кездесіп отыр. ҚР СИМ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне келіп түскен өтініштердің саны жыл сайын артып келеді, бұл біздің азаматтарымыздың заңдық сауаттылығының артуының дәлелі. Сізге қолайлы болуы үшін өзіңіздің тұтынушы құқықтарыңыз бұзылған жағдайда, өз өтініштеріңізді орналастыра алатын онлайн-ресурстар әзірленді. Суреттерде аталған алаңдарды қолдану бойынша қадамды нұсқаулық ұсынылған. Сақтаңыздар және достарыңызбен бөлісіңіздер.	В последнее время учащаются случаи нарушения прав потребителей в разных сферах. Количество обращений в Комитет по защите прав потребителей МТИ РК с каждым годом растет, что является доказательством повышения юридической грамотности наших граждан. Для вашего удобства были разработаны онлайн-ресурсы, где вы можете разместить свои жалобы в случаях нарушения ваших потребительских прав. В карусели пошаговая инструкция по использованию этих площадок. Сохраняйте и делитесь со своими друзьями.	

		 Подача официальных обращений в государственные органы eotinish.kz ҚР азаматтарының электронды өтініштері мен онлайн петицияларын қабылдау және өңдеу бойынша ресми сайт 1) Мемлекеттік органды таңдап, өтініш жазыңыз 2) Қажетті файлдарды тіркеңіз 3) Өтінішке ЭЦҚ арқылы қол қойыңыз 4) Жауаптың дайын болуы жайында статус алыңыз QORǴAÝ QORǴAÝ КАК ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ О НАРУШЕНИИ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОНЛАЙН @kzpp_bot официальный telegram-бот Комитета по защите прав потребителей 1) Нажмите Start 2) Выберите язык 3) Выберите действие из предложенных вариантов 4) Следуйте инструкции бота QORǴAÝ Подача официальных обращений в государственные органы eotinish.kz официальный сайт приема и обработки электронных обращений и онлайн петиций граждан РК 1) Выберите гос. орган и напишите обращение 2) Прикрепите необходимые файлы 3) Подпишите обращение ЭЦП 4) Получите статус готовности ответа QORǴAÝ

▶▶ Өз сұрақтарыңызды міндетті түрде осы посттың астындағы 👇 комментарийлерде жазыңыздар, біз оларды 11 қараша күні 🕚 11.00-де өтетін 📹 тікелей эфирде талқылаймыз. ҚР СИМ ТҚҚК СПИКЕРЛЕРІ: 🟤 Ерқанов Мырзахан Әділханұлы — Қостанай облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау» департаментінің басшысы. 🟤 Жұмабеков Өмірбек Досалыұлы — ҚР СИМ ТҚҚК Мемлекеттік саясатты қалыптастыру жөніндегі басқармасының бас сарапшысы. Тікелей эфирде кездескенше!	▶▶ Обязательно напишите свои вопросы в комментариях под этим постом 👇, и мы обсудим их в 📹 прямом эфире 11 ноября в 🕚 11.00. СПИКЕРЫ КЗПП МТИ РК: 🟤 Ерканов Мурзахан Адильханович - Руководитель Департамента по защите прав потребителей Костанайской области. 🟤 Жұмабеков Өмірбек Досалыұлы - главный эксперт Управления по формированию государственной политики КЗПП МТИ РК.	 
Соңғы кездері арнайы тұсаукесерлерде жапондық өндірісте шығарылған деп сатылатын массаж жасайтын жабындылардың тиісті емес сапасына қатысты шағымдар жиіленіп кетті. Осылайша, мысалы, жылдың басынан бастап тек БҚО Комитет департаментіне ондаған тұрғын массаж құрылғылары үшін төленген қаражатты қайтаруға қатысты өтініш жасады. Аталмыш құрылғылар шын мәнінде Қытайда өндірілген болып шыққан, сондай-ақ тауардың нақты бағасынан 10 есе асатын бағада сатылған. Бұл еліміздің басқа өңірлерін қоспағандағы жайт. 70 өтініш берушіге 53,1 млн теңге қайтарылды. ҚР СИМ	В последнее время участились жалобы на ненадлежащее качество массажных накидок якобы японского производства, которые продавались на специальных презентациях. Так, например, с начала года только в Департамент комитета по ЗКО обратились десятки жителей с просьбой вернуть средства за массажные устройства, которые по факту оказались китайского производства и продавались по цене, в 10 превышающей реальную	

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті азаматтарға қырағылық танытып, алақол сатушылардың қулықтарына түсіп қалмауға, сондай-ақ осындай тұсаукесерлерге бармауға кеңес береді. Егер сіз бұл тауарды сатып алып қойып, енді ақшаңызды қайтарғыңыз келсе, өңіріңіздегі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жолығыңыз.	стоимость товара. Не говоря уже и о других регионах страны. 70 заявителям уже вернули более 53,1 млн тенге. Комитет по защите прав потребителей МТИ РК просит граждан быть бдительными и не попадаться на уловки недобросовестных продавцов и не посещать такого рода презентации. Если же вы уже приобрели этот товар и хотите вернуть деньги, обращайтесь в Департамент по защите прав потребителей вашего региона.	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңы бойынша тиісті сападағы азық-түлік емес тауарды 14 күннің ішінде қайтаруға немесе айырбастауға болатынын көпшілік анық біледі. Алайда бұл нормаға кез келген уақытта дұрыс түсінік берілмейді. Тұтынушынікі дұрыс болмайтын жағдайды талқылап көрейік. Мысалы, сіз жаңа аяқ киім сатып алдыңыз, оны күні бойы кигеннен кейін ғана аяғыңызды қажайтынын және тура келмейтінін түсіндіңіз. Сіз сатушыға ақшаны қайтару туралы өтініш жасайсыз, алайда өтінішіңіз қанағаттандырылмайды. Бұл ретте сатушынікі дұрыс, өйткені «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңында егер тиісті сападағы тауар пайдаланылмаса, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары, заттаңбалары, сондай-ақ тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат (чек) сақталса, тауар сатып алынған күннен бастап 14 күн ішінде сатушы оны айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті деп көрсетілген. Сонымен қатар қайтаруға болмайтын тиісті сападағы тауарлар тобының бар екенін де ұмытпаңыз:	Многие прекрасно знают о том, что по Закону РК «О защите прав потребителей» можно вернуть или обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней. Но, к сожалению, не всегда эта норма толкуется верно. Давайте разберем ситуации, когда потребитель не прав. Например, вы купили новую обувь, но поносив ее весь день, поняли, что она вам натирает и не подходит. Обратившись к продавцу с просьбой вернуть деньги, вы получаете отказ. И в этот момент прав продавец, так как в Законе РК «О защите прав потребителей» говорится, что продавец обязан обеспечить обмен или возврат товара надлежащего качества в течение 14 дней, но только в том случае, если товар не был в употреблении, а также сохранены его товарный вид, потребительские	 

1) Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар; 2) Іш киім; 3) Шұлық-ұйық бұйымдары; 4) Жануарлар мен өсімдіктер; 5) Метрлеп сатылатын тауарлар; 6) Ұялы байланыстың абоненттік құрылғылары.	свойства, пломбы, ярлыки и документ, подтверждающий факт приобретения товара (чек). Не забываем и о том, что есть группа товаров надлежащего качества, которые невозможно вернуть: 1)Лекарственные средства и медицинские изделия 2)Нательное белье 3)Чулочно-носочные изделия 4)Животные и растения 5)Товары, продающиеся метражом 6)Абонентские устройства сотовой связи Выбирайте товары внимательно и помните, что ситуации бывают разные, а покупатель не всегда прав	
Тұтынушылардың құқықтары «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңында бекітілген. Осылайша, 7-бапқа сәйкес тұтынушылардың: - тауарларды (орындалатын жұмысты және көрсетілетін қызметті) сатып алу туралы шарттарды еркін түрде жасасуға; - тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ағартуға және тұтынушының өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын арттыруға; - тауар (жұмыс, қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы ақпарат алуға; - қауіпсіз тауарды (жұмысты, қызметті) сатып алуға; - тауарды (жұмысты, қызметті) еркін түрде таңдауға; - тауардың (жұмыстың, қызметтің) тиісті сапасына; - тиісті де, тиісті емес те сападағы тауарды айырбастап алуға немесе қайтарып беруге; - тауардың (жұмыстың,	Права потребителей зафиксированы в Законе РК «О защите прав потребителей». Так, согласно статье 7, потребители имеют право на: - свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг) - просвещение в сфере защиты прав потребителей и повышение правовой грамотности потребителя в вопросах защиты своих прав и законных интересов - получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) - приобретение безопасного товара (работы, услуги) - свободный выбор товара	

қызметтің) кемшіліктері салдарынан өздерінің өміріне, денсаулығына және (немесе) мүлкіне келтірілген залалды (зиянды) толық көлемде өтетуге; - сатушыдан (дайындаушыдан, орындаушыдан) тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжатты немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шартты алуға; - ұтыс түрінде берілген (орындалған, көрсетілген) тауардың (жұмыстың, қызметтің) сапасы бойынша ойындардың бастамашысына (ұйымдастырушысына) шағым ұсынуға; - тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерін құруға; - моральдық зиянды өтетуге; - құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға құқығы бар.	(работы, услуги) - надлежащее качество товара (работы, услуги) - обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества - возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие недостатков товара (работы, услуги) - получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги) - предъявление претензии к инициатору (организатору) игр по качеству товара (работы, услуги), переданного (выполненного, оказанного) в виде выигрыша - создание общественных объединений потребителей - возмещение морального вреда - защиту прав и законных интересов	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 13-бабына сәйкес тұтынушының иеленетін тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) сапасын, жиынтықталымын, салмағын, көлемін, санын, мөлшерін тексеруге, егер бұл тауардың сипатына қарай мүмкін болатын болса, өзінің қатысуымен тауардың қасиеттерін тексертуді немесе оның дұрыс және қауіпсіз пайдаланылуын көрсетуді жүргізуге құқығы бар. Осыған орай сатушы ойыншықтың жұмыс жасайтынын не жасамайтынын тексеруге тиіс болған. Қалай болғанымен сізге тиісті	Согласно статье 13 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, объема, количества, размеров приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.	

емес сападағы тауар сатылғандықтан, сондай-ақ оның кемшіліктерін сатушы айтпағандықтан, сіздің өз таңдауыңыз бойынша: - сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді; - тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді; - соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды; - сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды; - шартты орындаудан бас тартуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқығыңыз бар. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 15-бабы.	Поэтому продавец должен был проверить работает ли игрушка или нет. Так как в итоге вам продали товар ненадлежащего качества, и его недостатки не были оговорены продавцом, вы вправе по своему выбору потребовать: - соразмерного уменьшения покупной цены; - безвозмездного устранения недостатков товара; - возмещения своих расходов на устранение недостатков товара; - замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); - замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; - расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы Статья 15 Закона РК «О защите прав потребителей»	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 8-1-бабына сәйкес тұтынушының тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге еркін шарт жасасуға құқығы бар. Тұтынушыны тауарларды (орындалатын жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді) иеленуге шарт жасасуға мәжбүрлеуге жол берілмейді. Осылайша, кез келген адам домофон үшін абоненттік төлемнен бас тартуға құқылы, сонымен қатар осы қызметті көрсететін компаниялар бұған кедергі болмауы тиіс.	Согласно статье 8-1 Закона РК «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг). Принуждение потребителя на заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг) не допускается. Таким образом любой человек имеет право отказаться от абонентской платы за домофон и компании, оказывающие эту услугу, не должны ему препятствовать.	

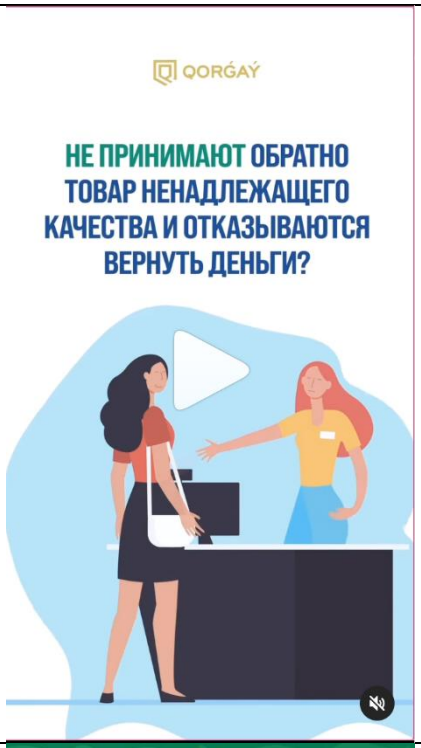
Құрметті тұтынушылар! Егер сіз Flyarystan әуекомпаниясының билеттерінің қос сатылым проблемасына тап болсаңыз, сізден ҚР СИМ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне, аумақтық Департаментке өз тұрғылықты мекенжайыңыз бойынша немесе сенім телефоны арқылы хабарласуыңызды сұраймыз: +7(7172)75-06-49, 74-98-32, 74-98-36. Сіз сондай-ақ жеделхаттар арқылы хабарласа аласыз: @ksp_bat немесе сайт арқылы шағым жібере аласыз https://e-tutynushy.kz/E-otinish.kz.	Уважаемые потребители! Если вы столкнулись с проблемой двойной продажи билетов авиакомпании Flyarystan, просим вас обратиться в Комитет по защите прав потребителей МТИ РК, территориальный Департамент по адресу своего проживания, либо по телефонам горячей линии: +7(7172)75-06-49, 74-98-32, 74-98-36. Обратиться можно также через телеграмм: @kzpp_bot или подать жалобу через сайт https://e-tutynushy.kz/E-otinish.kz.	
Астана тұрғыны жеке кәсіпкермен жұмсақ жиһазды қайта қаптау туралы шарт жасасқан. Жұмыс құны 150 000 теңгеге, жиһазды тасымалдау 5 000 теңгеге бағаланған. Орындаушы 155 000 теңге сомасына жүк құжатын беріп, тапсырыс орындалатын нақты мерзімді көрсеткен, осыдан соң оған 100 000 теңге, сондай-ақ бірнеше күннен кейін 5 000 теңге ақша аударылған. Алайда орындаушы тапсырысты мерзімінде орындамады, оған қоса оны сапалы түрде орындамады, сол себепті тапсырыс беруші Астана қаласының «Әділет» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамынан» көмек сұрады. «Әділет» тұтынушылардың	Жительница Астаны заключила договор с ИП на перетяжку мягкой мебели. Стоимость работы была оценена в 150 000 тенге и еще 5 000 тенге за перевозку мебели. Исполнитель выдал накладную на сумму 155 000 тенге и указал точный срок выполнения заказа, после чего ему перевели 100 000 тенге и еще 5 000 через несколько дней. Однако исполнитель не только не выполнил заказ в срок, но и выполнил его некачественно, поэтому заказчица обратилась за помощью в «Общество	

құқықтарын қорғау қоғамының мамандары барлық материалдармен танысып, талап-арызды қанағаттандыру және жауапкерден бұрын төленген 105 000 теңге мөлшеріндегі соманы, 51 450 теңге мөлшеріндегі тұрақсыздық айыбын, сонымен қатар 300 000 теңге мөлшеріндегі моральдық зиян үшін өтемақыны өндіріп алу туралы өтініш көрсетілген сот талап-арызын жазды. Бұл жағдайда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 21-бабының негізінде ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында көзделген тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін сатушының (дайындаушының, орындаушының) бұзуы салдарынан оған келтірілген моральдық зиянды өтеуді, сот немесе тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері жүзеге асыруы мүмкін. Нәтижесінде тараптар бітімгершілік келісімге келді, оның талаптары бойынша орындаушы тапсырыс берушіге тұрақсыздық айыбы мен моральдық зиянның өтемақысы ретінде 300 000 теңге мөлшеріндегі соманы төлеуге міндеттенді.	защиты прав потребителей «Адилет» города Астаны. Изучив все материалы, специалисты Общества защиты прав потребителей «Адилет» составили судебный иск с просьбой удовлетворить иск и взыскать с ответчика ранее уплаченную сумму в размере 105 000 тенге, неустойку в размере 51 450 тенге, а также компенсацию морального вреда в размере 300 000 тенге. В этой ситуации на основании статьи 21 Закона РК «О защите прав потребителей», компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством РК, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров. В итоге стороны пришли к мировому соглашению, по условиям которого исполнитель обязуется выплатить заказчице сумму в размере 300 000 тенге в качестве неустойки и компенсации морального вреда.	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 30-бабына сәйкес сіз, өкінішке орай, этикеткалары (биркалары, пломбалары, заттаңбалары) сақталмаған күрткені қайтара алмайсыз. Егер азық-түлікке жатпайтын тауар пайдаланылмаса, оның тауарлық түрі, тұтынушылық қасиеттері, пломбалары,	В силу статьи 30 Закона РК «О защите прав потребителей» вы, к сожалению, не сможете вернуть куртку, если не сохранены этикетки (бирки, пломбы, ярлыки). Продавец обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного	

заттаңбалары, сондай-ақ тауарды сатып алу фактісін растайтын құжат сақталса, тауар сатып алынған күннен бастап күнтізбелік 14 күн ішінде сатушы оны айырбастауды немесе қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті. Сіз этикеткаларды алып тастамаған жағдайда, күрткені чексіз де қайтаруға болар еді. Өйткені «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 18-бабының 2-тармағына сәйкес тұтынушыда тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) фактісін растайтын құжаттың немесе тауарды сатып алу (жұмысты орындау, қызметті көрсету) кезінде жасалған шарттың болмауы тауарды сатып алу фактісін растау үшін оны куәлардың айғақтарына, сондай-ақ құжаттарға және басқа да дәлелдеу құралдарына, оның ішінде фото- және (немесе) бейнетіркеуге сілтеме жасау құқығынан айырмайды.	товара надлежащего качества в течение 14 календарных дней со дня приобретения товара в том случае, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара. Если бы вы не оторвали этикетки, то могли бы вернуть куртку даже без чека. Так как согласно п. 2 ст. 18 Закона РК «О защите прав потребителей», 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.	
	Прямой эфир с ответами на вопросы потребителей от специалистов КЗПП МТИ РК. Специалисты: 1) ЕРКАНОВ МУРЗАХАН АДИЛЬХАНОВИЧ руководитель Департамента по завите прав потребителей Костанайской области 2) ЖУМАБЕКОВ ОМИРБЕК ДОСАЛЫУЛЫ главный эксперт Управления по	

	формированию государственной политики КЗПП МТИ РК	
Астанадағы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне ер азамат сатып алған аяқ киімінің ақшасын қайтарудан бас тартқан сатушыға шағымданды. Анықталғандай тұтынушы туфли сатып алған, алайда екінші күн кигенде оның табанының желімі ашыла бастаған. Әрине ол сатушыға қайта барып, сапасыз тауар үшін төлеген ақшасын қайтаруды талап еткен, алайда аяқ киім киілді деген себеппен оның өтініші қанағаттандырылмаған. Сатушы балама ретінде аяқ киімді ауыстыруды ұсынған, бірақ бұл ақшасын қайтарып алғысы келетін тұтынушының көңілінен шықпаған. Астана қаласы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінде ер азаматқа оның құқықтары түсіндірілді. Осылайша, Заңның 15-бабының 1-тармағына сәйкес тиісті емес сападағы тауар сатылған тұтынушы, егер сатушы оған тауардағы кемшіліктер жөнінде айтпаса, өз таңдауы бойынша: 1) сатып алу бағасын мөлшерлес кемітуді; 2) тауардың кемшіліктерін өтеусіз жоюды; 3) тауардағы кемшіліктерді жоюға жұмсаған өз шығыстарын өтеуді; 4) соған ұқсас маркалы (модельді, артикулді) тауарға ауыстыруды; 5) сатып алу бағасын тиісінше қайта есептей отырып, басқа маркалы (моделді, артикулді) сондай тауарға ауыстыруды; 6) шартты бұзуды және тауар үшін төленген ақшалай соманы қайтаруды талап етуге құқылы.	В столичный Департамент по защите прав потребителей обратился мужчина с жалобой на отказ продавца возвращать деньги за купленную обувь. Как оказалось, потребитель приобрел туфли, у которых на второй день носки начала отклеиваться подошва. Конечно же он вернулся к продавцу с требованием вернуть ему деньги за некачественный товар, на что получил отказ, мотивированный тем, что обувь уже была ношеной. В качестве альтернативы продавец предложил обменять обувь, но это не устраивало потребителя, который хотел получить назад деньги. В Департаменте по защите прав потребителей города Астана мужчине разъяснили его права. Так, согласно пункту 1 статьи 15 Закона, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать: 1) соразмерного уменьшения покупной цены; 2) безвозмездного устранения недостатков товара. 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара; 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с	

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 1)-6) тармақшаларында көрсетілген талапты таңдауына қарамастан, келтірілген залалды өтету құқығы тұтынушыға тиесілі болады. Департамент сатушыға сауал жөнелткеннен кейін тұтынушының ақшасы қайтарылды.	соответствующим перерасчетом покупной цены; 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы. Право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования, указанного в подпунктах 1) - 6) части первой настоящего пункта. Департамент направил запрос продавцу, после чего потребителю вернули деньги.	
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласы Қазақстандағы ең күрделі мәселелердің бірі. Азаматтардың өз құқықтары мен заңды білмеуі, әрекет ету алгоритмін түсінбеу, салдарынан қарама-қайшылықтарды реттеудегі қиындықтар жағдайды шиеленістіре түседі. Барлық осындай мәселелердің шешімін табу үшін E-tutynushy.kz тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі құрылған. Аталған платформа өтініштер форматында тұтынушылардың ұйымдармен өзара әрекет етуін қамтамасыз етеді. Сайтта шағым қалдырып, оның ең қысқа мерзімде қарастырылатынына сенімді болыңыз.	Сфера защиты прав потребителей является одной из самых проблемных в Казахстане. Незнание граждан своих прав и законов, отсутствие понимания алгоритма действий и, как следствие, сложности в урегулировании конфликтов усугубляют ситуацию. Для того, чтобы решить все эти вопросы и была создана единая информационная система защиты прав потребителей E-tutynushy.kz. Это платформа обеспечивает взаимодействие потребителей с организациями в формате обращений. Оставив жалобу на сайте, будьте уверены, что его рассмотрят в кратчайшие сроки.	

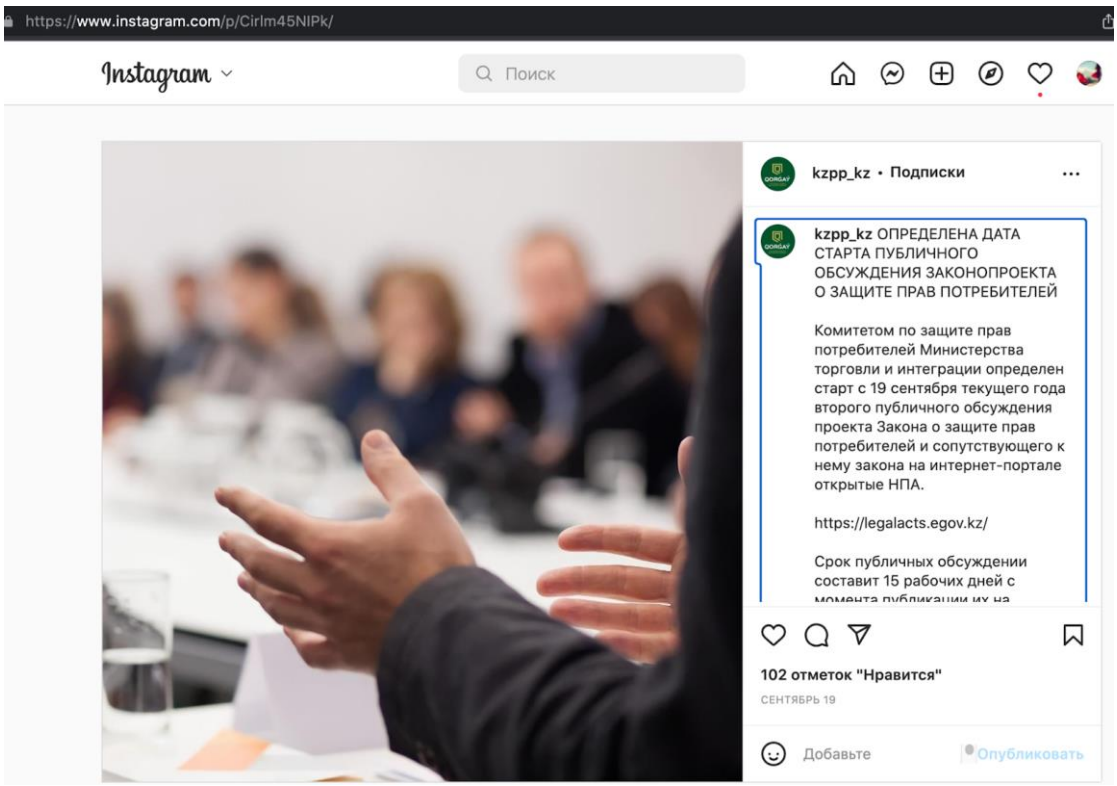
		
Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті Сіздерді Ұлттық валюта күнімен құттықтайды! Президентіміз Қасым-Жомарт Кемелұлы Қазақстан халқына жыл сайынғы Жолдауында айтқандай, ұлттық валютаның тұрақтылығын қамтамасыз ету – еліміздің экономикалық қауіпсіздігінің негізгі факторы. Теңге – Тәуелсіздігіміздің нышаны. Біздің ұлттық валютамыз экономикалық өсімді қамтамасыз ете отырып, нығая берсін, оған қоса туған жеріміз Қазақстан да өсіп-өркендей берсін деп тілегіміз келеді!	Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан поздравляет Вас с Днем национальной валюты! Как отметил Президент Касым-Жомарт Кемелевич Токаев в своем ежегодном Послании народу Казахстана, обеспечение устойчивости национальной валюты – ключевой фактор экономической безопасности страны. Тенге – это символ нашей Независимости. Хочется пожелать, чтобы наша национальная валюта крепла, обеспечивая экономический рост, а вместе с ней процветал и наш родной Казахстан!	

Нарықта қарқынды өзгеріп жатқан жағдай тұтынушылық қарым-қатынасты реттейтін заңнамалық базаға өзгерістер енгізуді қажет етеді. Сатушылар мен олардың серіктестері арасында пайда болатын даулы мәселелер айтарлықтай тез шешімін табады, өйткені олар бизнес субъектілері болып табылады, сондай-ақ олардың қарым-қатынасы жақсы реттеледі. Ал тауардың немесе қызметтің сапасына қатысты наразылықтар мен сатушы-тұтынушы қарым-қатынасына келетін болсақ, бұлай дей алмайсыз. Сонымен қатар тұтынушылардың құқықтары бұзылатын жағдайлар жылдан жылға артып келеді. Осылайша, ағымдағы жылдың тек 9 айы бойынша Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті мен оның аумақтық органдарына 20,6 мыңнан астам өтініш келіп түсіп, шамамен 538,9 млн теңге тұтынушыларға қайтарылды. Қалыптасып жатқан жағдайды ескере отырып, ҚР Үкіметінің тапсырмасы бойынша ҚР Сауда және интеграция министрлігі тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша нормаларды жетілдіруге бағытталған заң жобасын әзірледі. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңына қандай өзгерістер енгізілетіні туралы біздің ролигіміздің жаңа нұсқасында көрсетіледі.	Стремительно меняющаяся ситуация на рынке, диктует необходимость внесения изменений в законодательную базу, регламентирующую потребительские отношения. Спорные вопросы, возникающие между продавцами и их партнерами, решаются довольно быстро, так как они являются субъектами бизнеса и их отношения лучше регламентированы. Чего не скажешь о тех случаях, когда дело касается претензий к качеству товара или услуг, и отношений продавец-потребитель. Между тем количество нарушений прав потребителей с каждым годом растет. Так, только за 9 месяцев текущего года в Комитет по защите прав потребителей и его территориальные органы поступило более 20,6 тысяч обращений и потребителям было возвращено порядка 538,9 млн тенге. Учитывая складывающуюся ситуацию, по поручению Правительства РК Министерство торговли и интеграции РК разработало законопроект, направленный на совершенствование норм по защите прав потребителей. О том, какие изменения найдут свое отражение в Законе РК «О защите прав потребителей» в новой редакции в нашем ролике.	

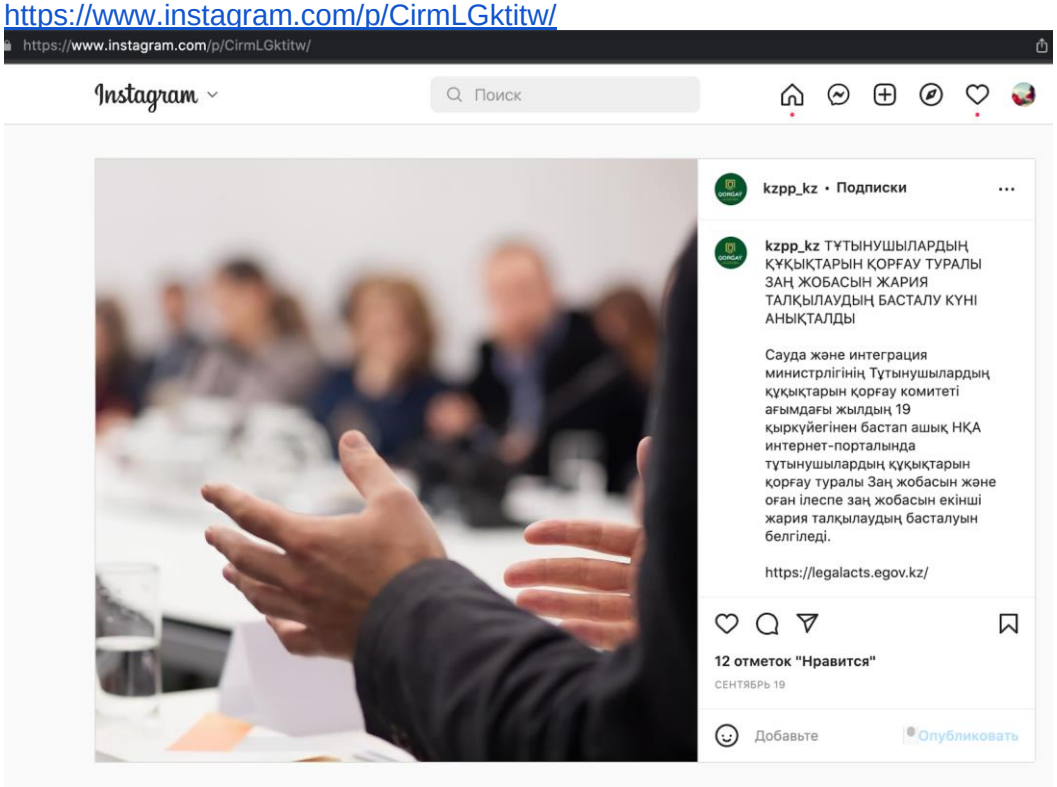
Онлайн-шоппинг өміріміздің бір бөлшегіне айналғанына біраз уақыт болды, аталмыш форматтың барлық артықшылықтарын ескерсек, бұл таңданарлық дүние емес. Алайда, өкінішке орай, әрдайым бәрі ойдағыдай бола бермейді. Онлайн сауда жасаған кезде орын алатын тиісті емес сападағы тауарға қатысты шағымдар, қайтару мен ауыстыруға байланысты қиындықтар, алақол жеткізушілер тарапынан болатын алдаулар, жеткізу мерзімдерін сақтамау — ҚР СИМ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне келіп түсетін өтініштердің ең жиі кездесетін түрі.	Онлайн-шоппинг уже давно стал частью нашей жизни, что неудивительно, учитывая все достоинства этого формата. Но, к сожалению, не всегда все проходит гладко. Жалобы на товары ненадлежащего качества, сложности с возвратами и обменами, обман со стороны недобросовестных поставщиков, несоблюдение сроков доставки при совершении покупок онлайн - одни из самых частых видов обращений в Комитет по защите прав потребителей МТИ РК. Поэтому мы подготовили для вас небольшую памятку, как обезопасить себя во время онлайн шоппинга и не нарваться на мошенников.	

ТАРГЕТИРОВАННАЯ РЕКЛАМА В СЕНТЯБРЕ 2022 г.

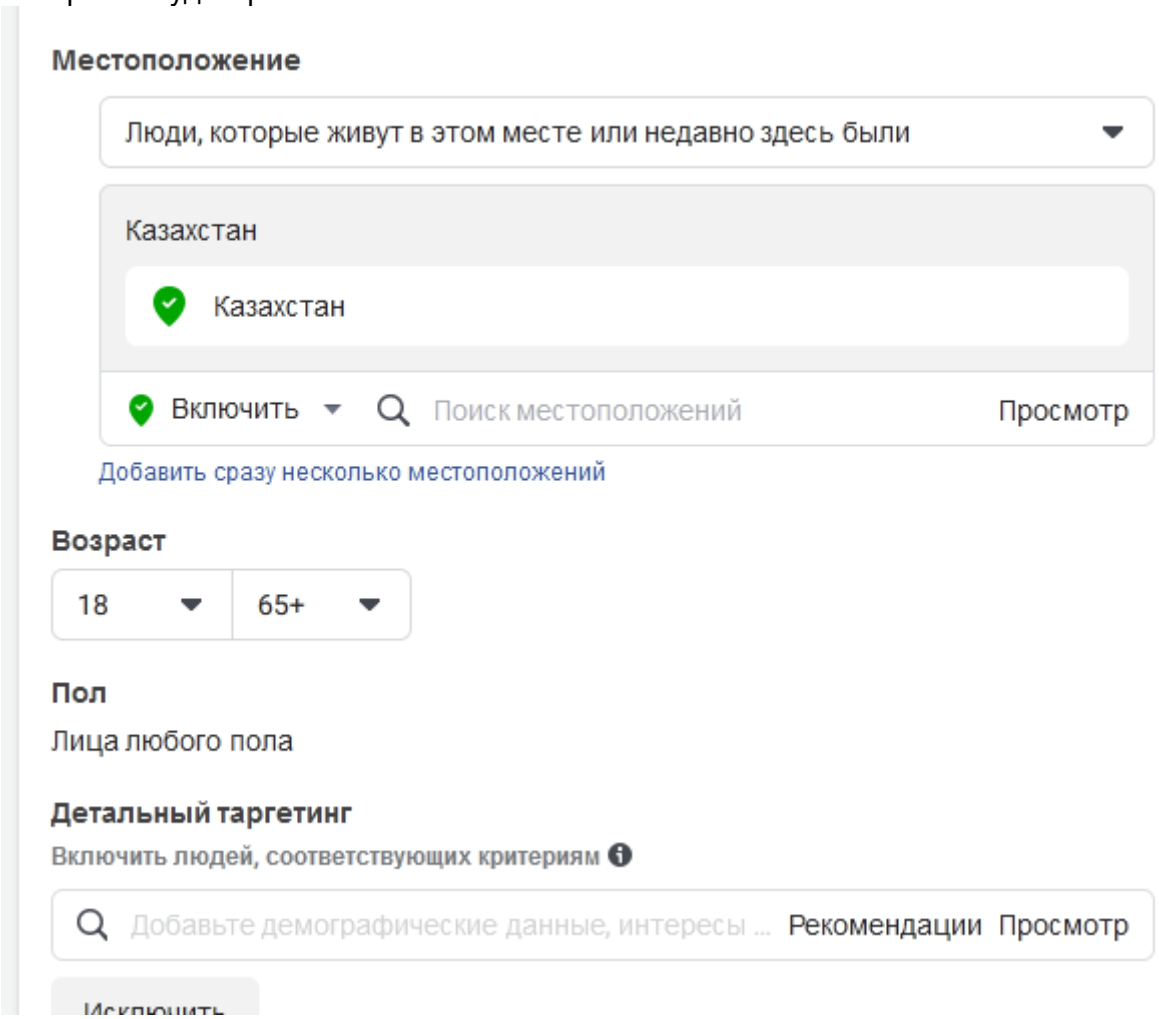
По заданию заказчика были запущены в таргетирование следующие посты:
https://www.instagram.com/p/Cirlm45NIPk/



https://www.instagram.com/p/CirmLGktitw/



Настройка аудитории:



Настройка маркетплейса:

Платформы

- [x] Facebook
- [x] Instagram
- [ ] Audience Network
- [ ] Messenger

Кастомизация креативов

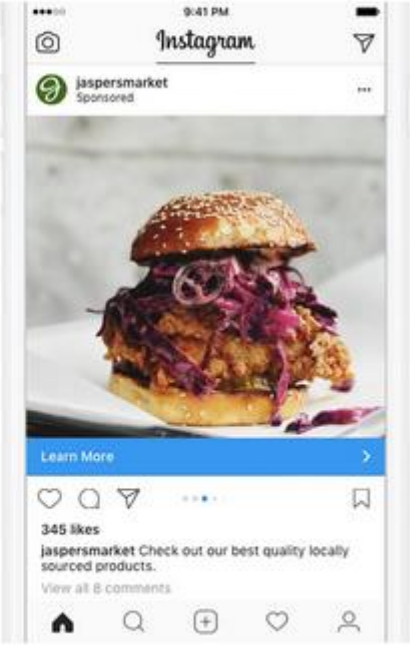
Места размещения с поддержкой кастомизации креативов: 15/18
Выбрать все

Места размещения

Ленты

Сделайте вашу компанию заметной с помощью рекламы в Ленте

- [x] Лента Facebook
- [x] Лента Instagram
- [x] Facebook Marketplace
- [x] Видеоленты Facebook
- [x] Правый столбец Facebook
- [x] Интересное в Instagram
- [x] Магазин в Instagram
- [ ] Входящие Messenger

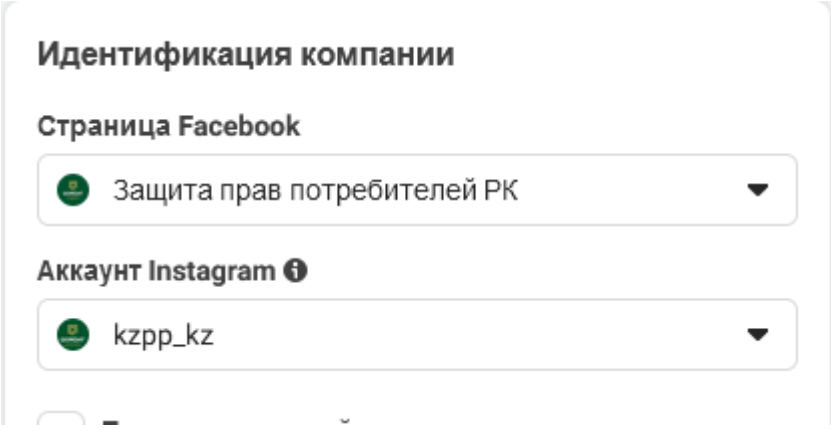


Лента Instagram

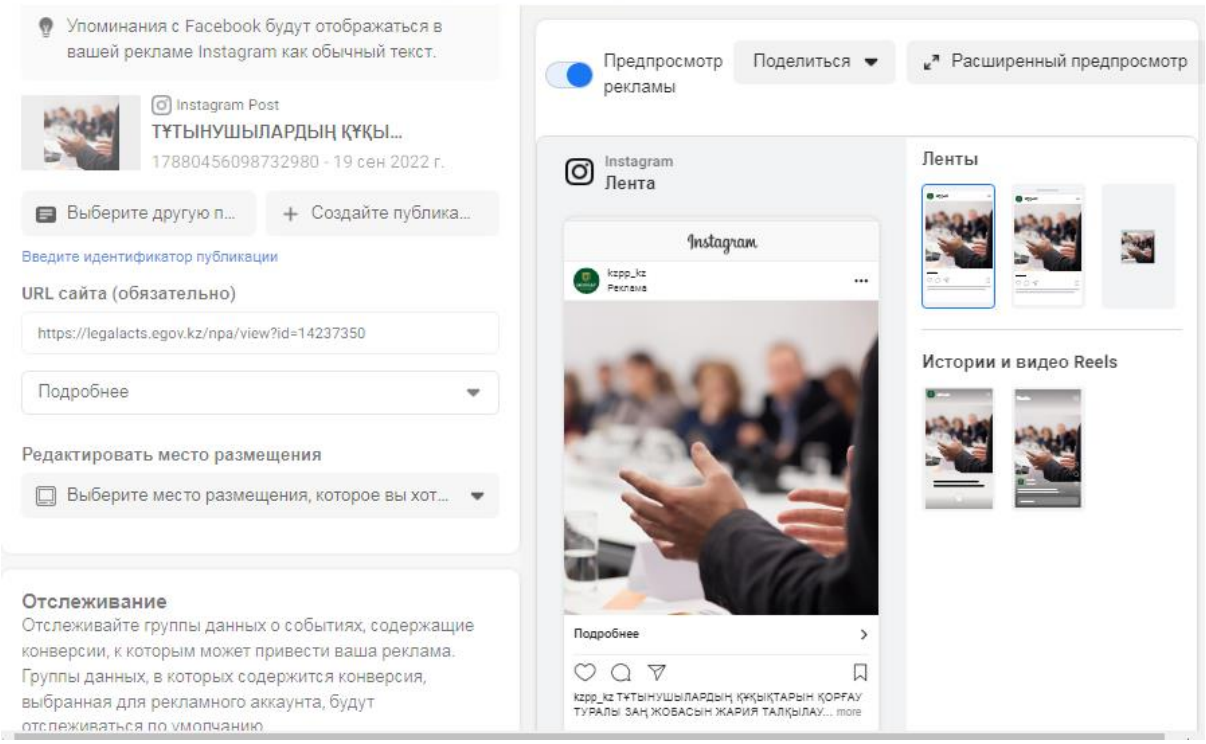
Истории и видео Reels

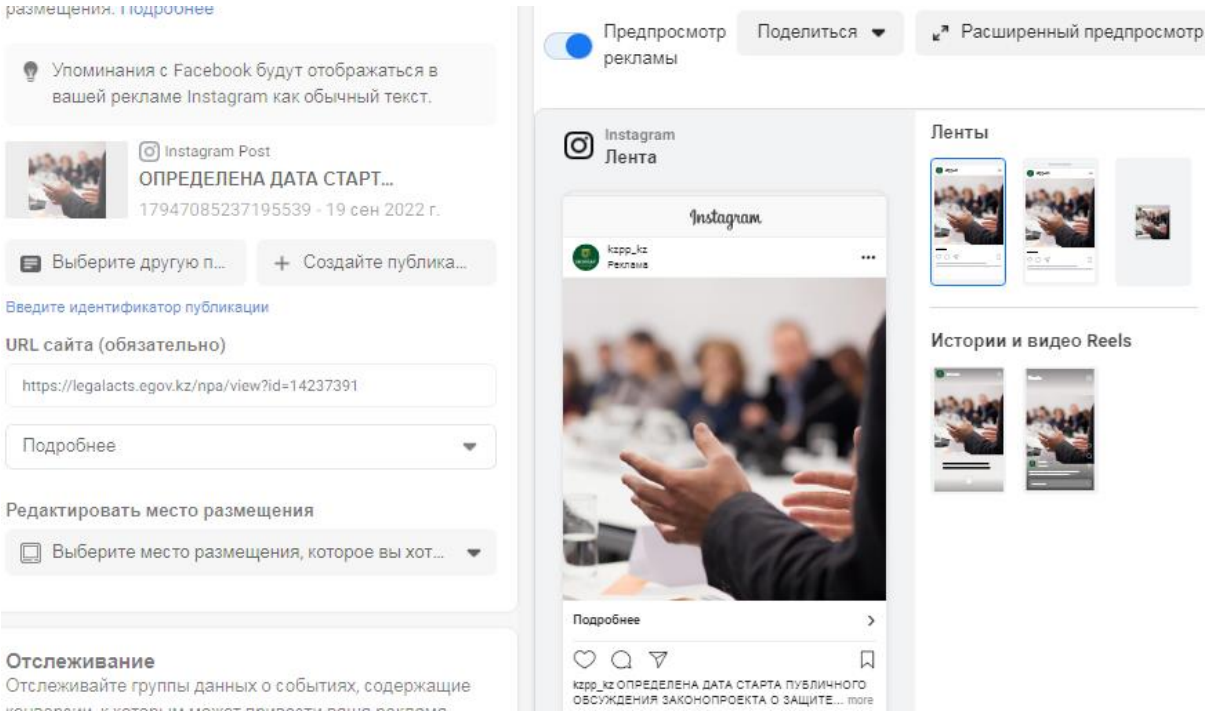
Расскажите красноречивую, наглядную историю с помощью захватывающей рекламы в полноэкранном вертикальном формате

- [x] Истории в Instagram
- [x] Истории на Facebook
- [ ] Истории в Messenger
- [x] Instagram Reels
- [x] Facebook Reels



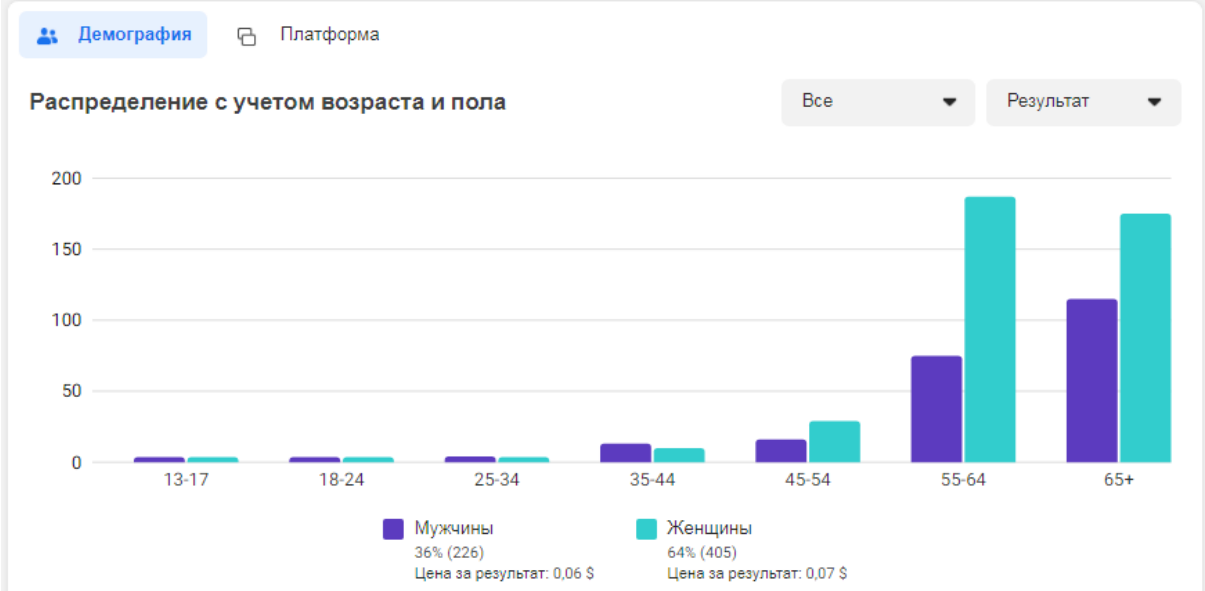
Выход рекламы:



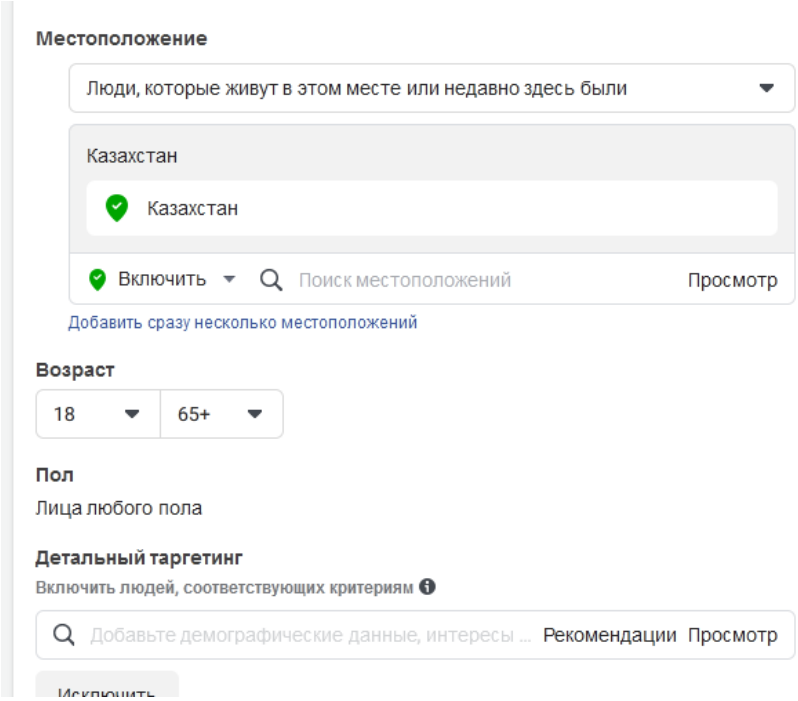


Статистика с фейсбук:

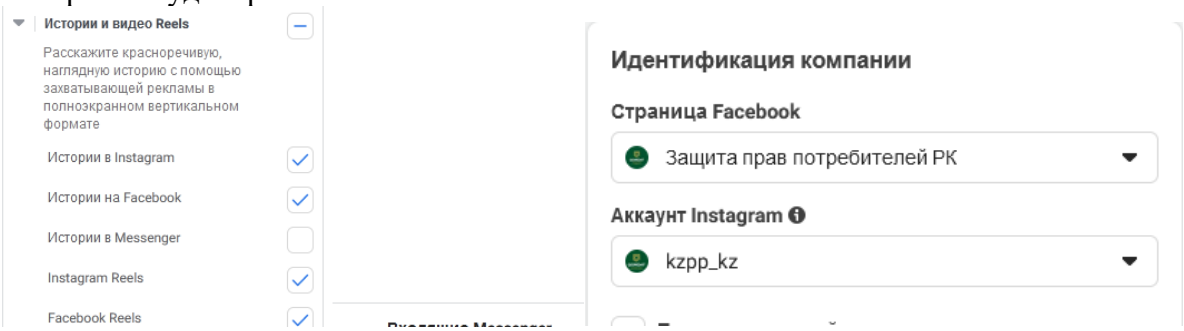
Объявление	Результат	Охват	Показ	Цена за результат	Ou ка	(в	Ou ко ко	Сумма затрат
каз https://legalacts.egov.kz/npa	12 Клики по ссы...	3 429	3 568	0,16 $ За клик по ссылке	Ср...	В..	В...	1,87 $
рус https://legalacts.egov.kz/npa — Копия	619 Клики по ссы...	32 938	41 333	0,06 $ За клик по ссылке	Ср...	В..	В...	39,13 $
Результаты, число объявлений: 2	**631** Клики по ссылке	**35 978** Пользователи	**44 901** Всего	**0,06 $** За клик по ссылке				**41,00 $** Общие расходы



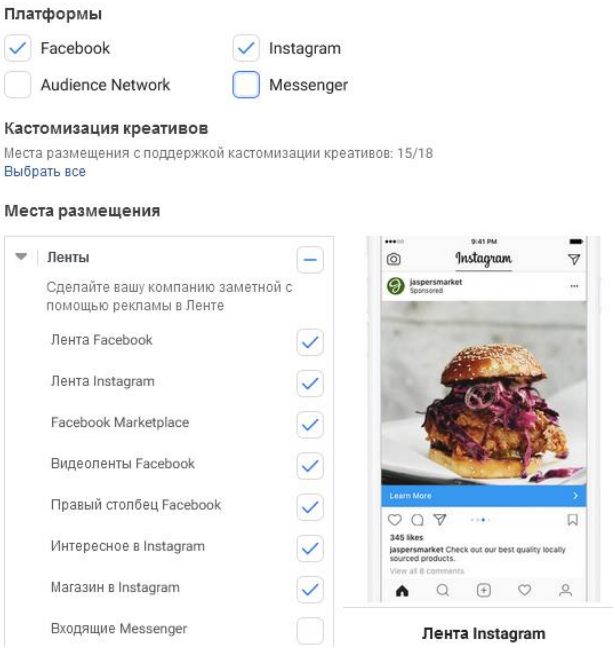
ТАРГЕТИРОВАННАЯ РЕКЛАМА В ОКТЯБРЕ - НОЯБРЕ 2022 г.



Настройка аудитории:



Настройка маркетплейса:

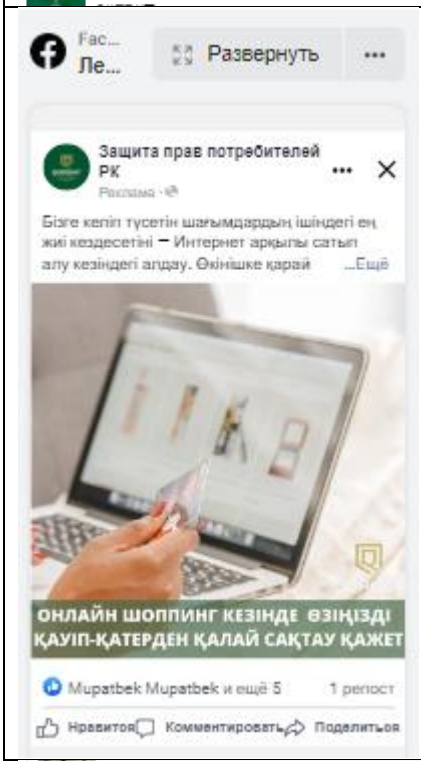


Охваты по таргетированной рекламе

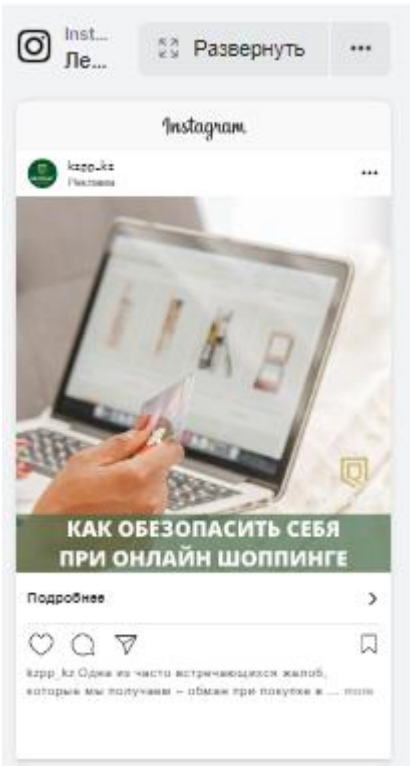
ОКТЯБРЬ 2022 г.

дата	соц сеть	название поста	ссылка на пост	таргет охват fact
Октябрь	in	Как обезопасить себя при онлайн шоппинге	https://www.instagram.com/p/Cj0QoVSIun6/?utm_source=ig_web_copy_link	76 848
Октябрь	fb	Онлайн шоппинг кезінде өзіңізді қауіп-қатерден қалай сақтау қажет	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid02tpbyKTnk3Z7KsbuFpHH7w8W6p1hEzEt8F6KwZiRRjRMKPdvEzcvDq3D3Q2vTU4vGl&id=100072434531115	74 803
Октябрь	in	На страже прав потребителей	https://www.instagram.com/p/Cj2s17qoVPa/?utm_source=ig_web_copy_link	75 730
Октябрь	fb	ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid022cqyHdxwNReBt5mLTBD66LE3uL1uxbQCyLAhjW2tUAEviMDsj3YZzPGNC63qomjSl&id=100072434531115	75 393
Октябрь	in	Кейс «Золотые счетчики»	https://www.instagram.com/p/Cj695DqImUg/?utm_source=ig_web_copy_link	75 824
Октябрь	fb	«Алтын есептегіштер» кейсі	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid02ycskVStbmMkvnsm2MoPV75NSrNt1edVVm2PdGqDp8fkGw5HNG4kuTwAfcVC8Lnvfl&id=100072434531115	72 623
Октябрь	fb	ҚР АҚДМ ЖАНЫНДАҒЫ ҮЙЛЕСТІРУ КЕҢЕСІНІҢ ОТЫРЫСЫ	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid09q8BpCFq1kkbtVZuNoGZRmYNc2MdZJkTJJsupaZTAhMvnCs3JLqbwaqi2sZGNCrJl&id=100072434531115	75 168
Октябрь	in	За 5 дней Комитет по защите прав потребителей рассмотрел 582 обращения и вернул 24 млн тенге	https://www.instagram.com/p/CkC5uv1Nm3N/?utm_source=ig_web_copy_link	74 696
Октябрь	fb	Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті 5 күн ішінде 582 өтінішті қарастырды және 24 млн теңгені қайтарды	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0KU4Z1SzNQiHCVvPta7uUbouQqSjcFeY3mpfZeGtJJLf3cXqZFskrTVLX5omM7rB9l&id=100072434531115	74 464
Октябрь	in	SCAT ӘУЕКОМПАНИЯСЫНА АЙЫППҰЛ САЛЫНДЫ	ttps://www.instagram.com/p/CkKTr_uP2Zw/?utm_source=ig_web_copy_link	76 494

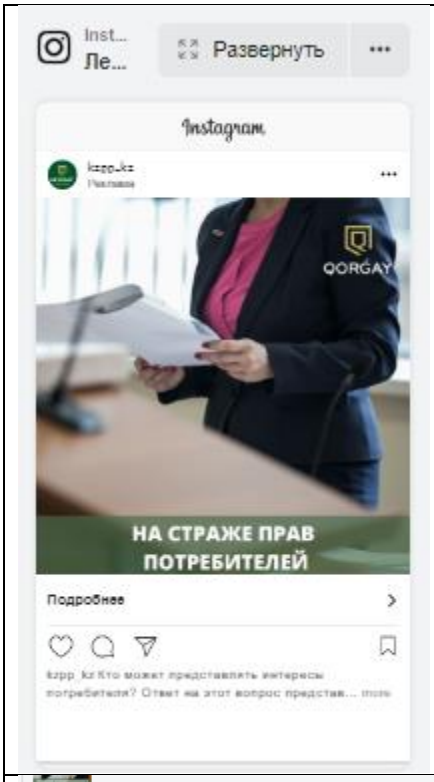
1||FB||КЗПП||Онлайн шоппинг кезінде өзіңізді қауіп-қатерден қалай сақ...	74 803 Охват	74 803	83 834



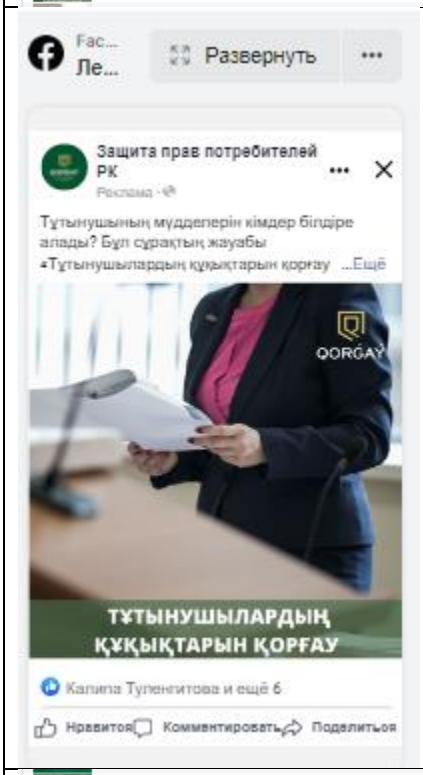
2||IN||КЗПП||Как обезопасить себя при онлайн шоппинге	76 848 Охват	76 848	78 095



3||IN||КЗПП||На страже прав потребителей	75 730 Охват	75 730	75 730



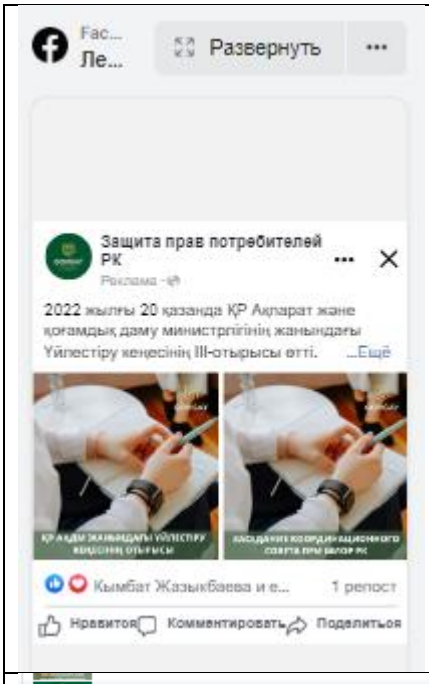
4||FB||КЗПП||ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ	75 393 Охват	75 393	83 520



5||IN||КЗПП Кейс «Золотые счетчики»	75 824 Охват	75 824	76 084

6||FB||КЗПП||«Алтын есептегіштер» кейсі	72 623 Охват	72 623	99 227

7||FB||КЗПП ҚР АҚДМ ЖАНЫНДАҒЫ ҮЙЛЕСТІРУ КЕҢЕСІНІҢ ОТЫРЫ...	75 168 Охват	75 168	94 235



8||IN||КЗПП Комитет по защите прав потребителей рассмотрел 582 об...	74 696 Охват	74 696	74 696

9||FB||Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті 5 күн ішінде 582 ...	74 464 Охват	74 464	99 346

10||IN||SCAT ӘУЕКОМПАНИЯСЫНА АЙЫППҰЛ САЛЫНДЫ	76 494 Охват	76 494	76 494

Охваты по таргетированной рекламе
НОЯБРЬ 2022 г.

дата	соц сеть	название поста	ссылка на пост	таргет охват fact
ноябрь	fb	КЕПІЛІПҰЛДЫ ҚАЛАЙ ДҰРЫС ҚАЛДЫРҒАН ЖӨН?	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid02Bex2b4cah7F6tDcTE8Bcvou8oU2MHgiF64WraFhdVmnQLbdGQffHnZoqYQpTuD1	75 138

			Kl&id=100072434531115	
ноябрь	in	КАК ПРАВИЛЬНО ОСТАВЛЯТЬ ЗАДАТОК?	https://www.instagram.com/p/CkQJ6IWoah9/	73 663
ноябрь	fb	Сіздердің сұрақтарыңыз: Кір жуатын машина сатып алдым	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid08Jzd4pPD21TwTmtD5FvwASrzGUyREdextSgCTS8tQUjU3rdiXVichknHF1PRQwc8l&id=100072434531115	75 088
ноябрь	in	Ваши вопросы: Приобрели стиральную машину	https://www.instagram.com/p/CkSFgS5IioD/	75 698
ноябрь	fb	ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ РЕТТЕЙТІН ҚҰҚЫҚТЫҚ АКТІЛЕР, ЗАҢДАР ЖӘНЕ ҚҰЖАТТАР	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid03GCk5ArjaT5hBxh5CGbBQUsRHEDQAH9moe3midYTz2xDpEpiRKtDroxKzwo7DDYQl&id=100072434531115	75 104
ноябрь	in	Задавайте ваши вопросы по правам потребителей	https://www.instagram.com/p/CkqKi4VN6QB/?utm_source=ig_web_copy_link	67 726
ноябрь	fb	ҚР-да ТАУАРДЫ ҚАЙТАРУ: ҚЫСҚАША НҰСҚАУЛЫҚ	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid08ExLD2NrBqZZcqiRDxNDH7Ahh25F9xkDkuXD8S9itZ3F5S7erfcpPNTvj1sFgThRl&id=100072434531115	72338
ноябрь	in	ВОЗВРАТ ТОВАРА В РК: КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО	https://www.instagram.com/p/CkZ6wfvotyM/?utm_source=ig_web_copy_link	75 680
ноябрь	fb	ОРЫНДАУШЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ КЕЗІНДЕ БАҒАНЫ КӨТЕРЕ АЛА МА?	https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0WchVWZXqqnESWWXJdCfh2RcFgzjNc63AVTAPLeoivbk9Dzf8sJK1ZfH7L2msLBWRl&id=100072434531115	80 031
ноябрь	in	МОЖЕТ ЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ УВЕЛИЧИТЬ ЦЕНУ ВО ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?		77 978

11||FB||КЗПП||КЕПІЛПҰЛДЫ ҚАЛАЙ ДҰРЫС ҚАЛДЫРҒАН ЖӘН?	75 138 Охват	75 138	90 710

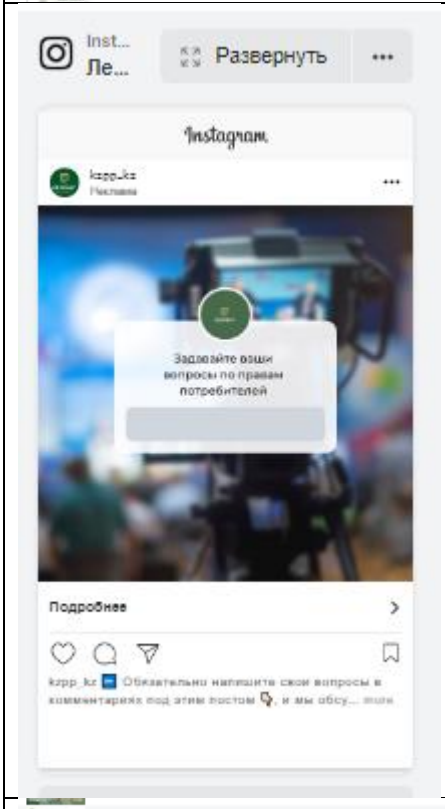
12||IN||КАК ПРАВИЛЬНО ОСТАВЛЯТЬ ЗАДАТОК?	73 663 Охват	73 663	74 358

13||FB||Сіздердің сұрақтарыңыз: Кір жуатын машина сатып алдым	75 088 Охват	75 088	85 342

14||IN||Ваши вопросы: Приобрели стиральную машину	75 698 Охват	75 698	78 022

15||FB||ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒ...	75 104 Охват	75 104	86 535

16||IN||Задавайте ваши вопросы по правам потребителей	67 726 Охват	67 726	67 879



17||FB||ҚР-да ТАУАРДЫ ҚАЙТАРУ: ҚЫСҚАША НҰСҚАУЛЫҚ	72 338 Охват	72 338	90 993

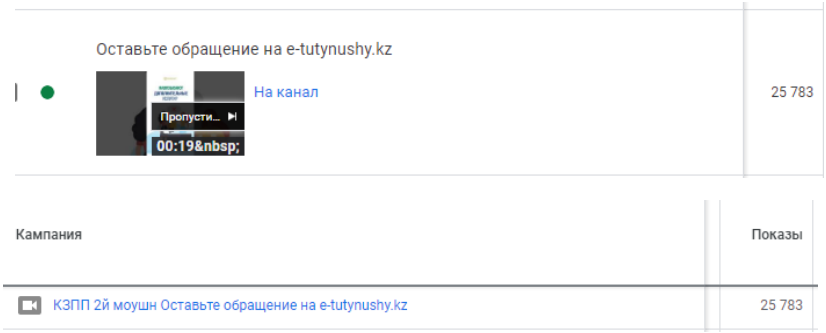
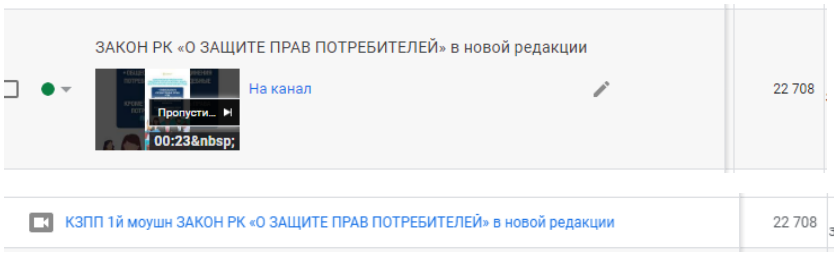
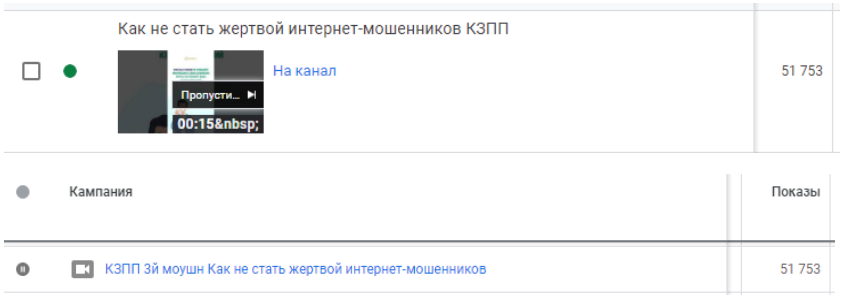
18||IN||ВОЗВРАТ ТОВАРА В РК: КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО	75 680 Охват	75 680	77 278

19||FB||ОРЫНДАУШЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ КЕЗІНДЕ БАҒАНЫ КӨТЕР...	80 031 Охват	80 031	100 022

20||IN||МОЖЕТ ЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ УВЕЛИЧИТЬ ЦЕНУ ВО ВРЕМЯ П...	77 978 Охват	77 978	77 978

Платные показы 3 видео YT.

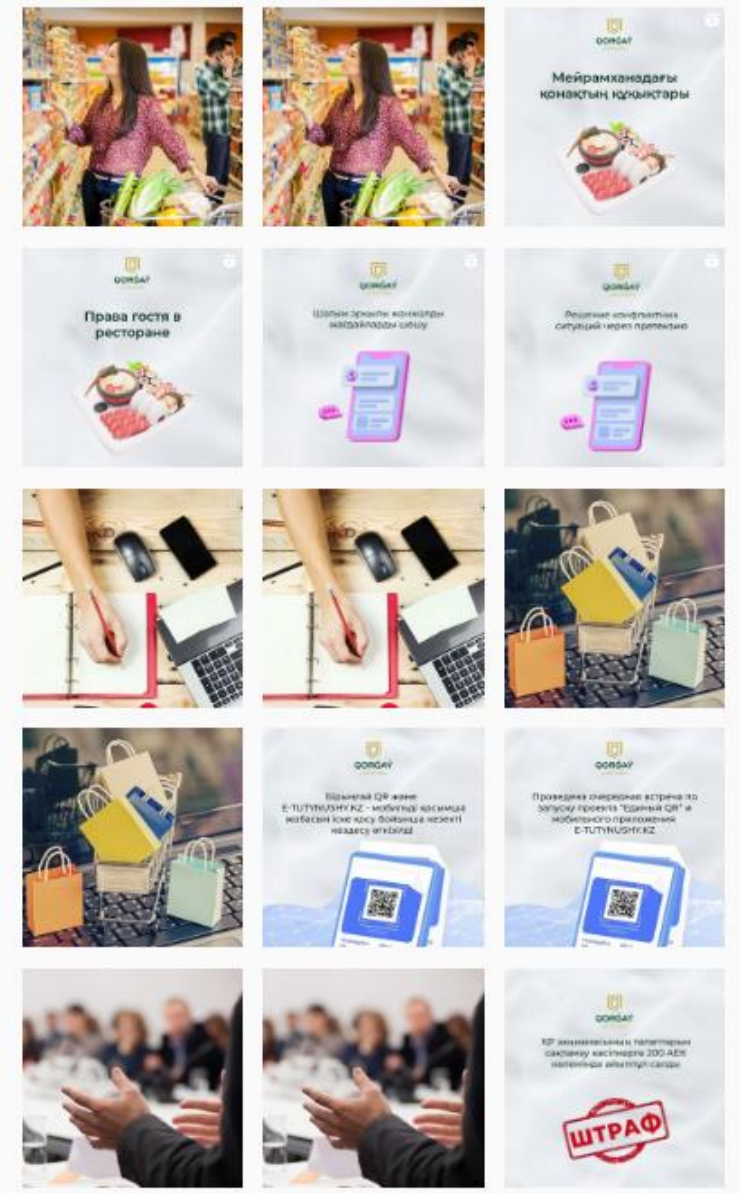
Название	ссылка на ролик	Показы
Оставьте обращение на e-tutynushy.kz	https://youtube.com/shorts/v-PpN2plclU?feature=share	25783

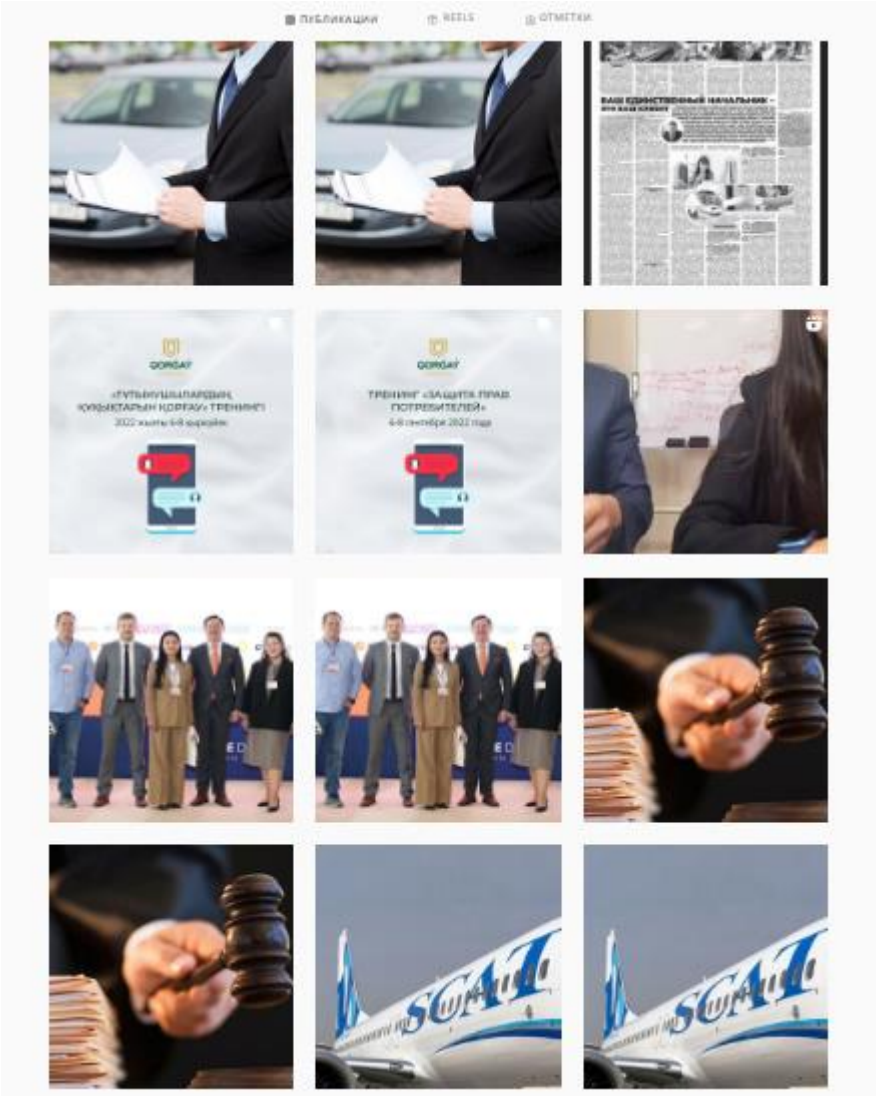
		
ЗАКОН РК «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» в новой редакции. ВИДЕО	https://youtube.com/shorts/ajbBM8dmUVM?feature=share 	22708
Как не стать жертвой интернет-мошенников ВИДЕО	https://youtube.com/shorts/WxDqIaoNnZo?feature=share 	51753

Приложение №3

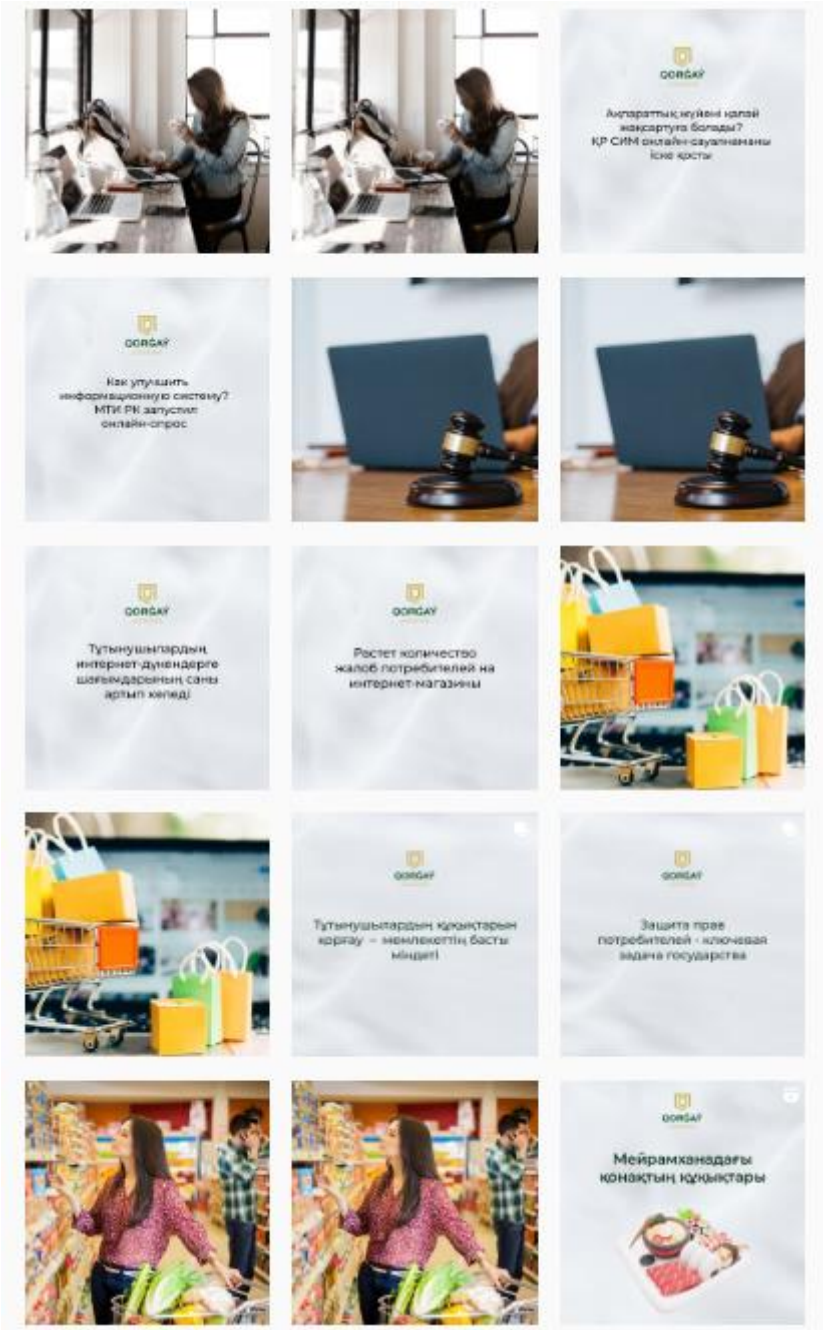
Разработка дизайна и визуальное оформление страницы

В **сентябре 2022 г.** визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:




ПУБЛИКАЦИИ
REELS
ОТМЕТКИ
ВАШ ЕДИНСТВЕННЫЙ НАЧАЛЬНИК –
QORGAU
QORGAU
ТРЕНИНГ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
SCAT
SCAT

В **октябре 2022 г.** визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:

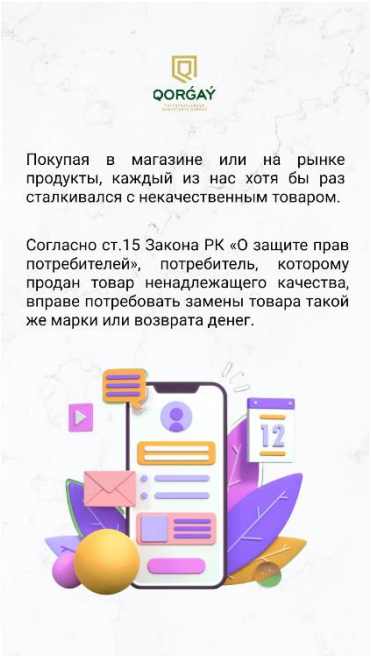


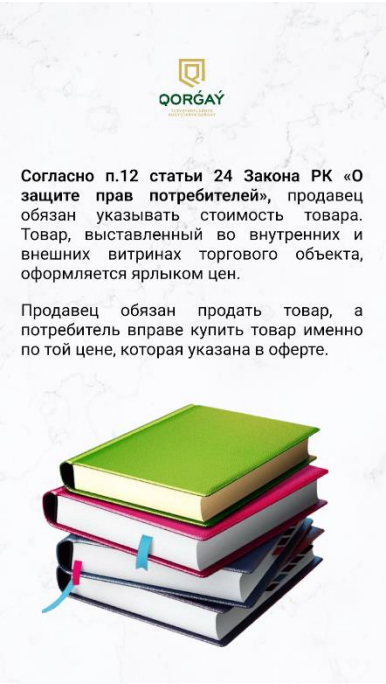
В **ноябре 2022 г.** визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:

ЗАКОН РК «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
"ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ"
НЕ ПРИНИМАЮТ ОБРАТНО ТОВАР НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И ОТКАЗЫВАЮТСЯ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ?
ТИІСТІ САПАДАҒЫ ТАУАР КЕРІ ҚАБЫЛДАНБАЙ, АҚШАҢЫЗДЫ ҚАЙТАРУДАН БАС ТАРТЫЛДЫ МА?
НЕКАЧЕСТВЕННАЯ ОБУВЬ
САПАСЫЗ АЯҚ КИІМ
QORGÁÝ
ЗАПИСЬ ПРЯМОГО ЭФИРА
СПЕЦИАЛИСТЫ КЗПП МТИ РК ОТВЕЧАЮТ НА ВОПРОСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РАЗБОР ВАШИХ ВОПРОСОВ
СӨЗДЕРДІҢ СҰРАҚТАРЫҢЫЗДЫ ТАЛҚЫЛАУ
НОВОСТИ РЕГИОНОВ
ӨҢІР ЖАҢАЛЫҚТАРЫ
FlyArystan
РАЗБОР ВАШИХ ВОПРОСОВ
СӨЗДЕРДІҢ СҰРАҚТАРЫҢЫЗДЫ ТАЛҚЫЛАУ
РАЗБОР ВАШИХ ВОПРОСОВ
СӨЗДЕРДІҢ СҰРАҚТАРЫҢЫЗДЫ ТАЛҚЫЛАУ

Приложение 4

Размещение сторис на Instagram и Facebook страницах Заказчика
период 16 - 30 сентября 2022 г.

1.	
2.	

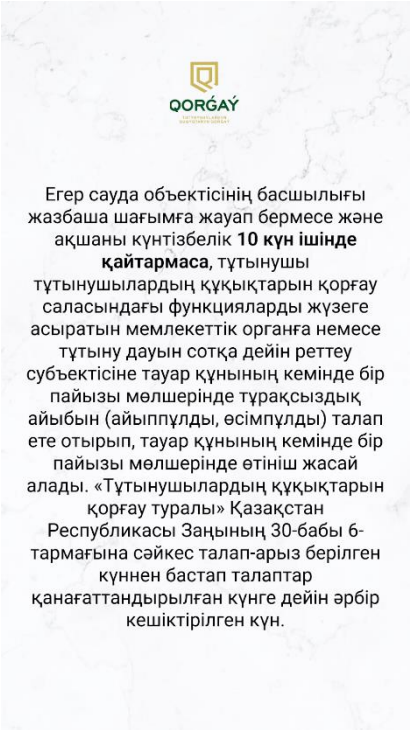
3.	QORĞAÝ В связи с этим, покупателю необходимо принести испорченный товар обратно в магазин. При этом, если сохранился чек, то проблем не возникнет. Однако, если чек отсутствует, то вернуть товар будет сложнее. Но даже без чека, можно доказать факт купли-продажи, например, сослаться на записи с камер видеонаблюдения.
4.	 QORĞAÝ Согласно п.12 статьи 24 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец обязан указывать стоимость товара. Товар, выставленный во внутренних и внешних витринах торгового объекта, оформляется ярлыком цен. Продавец обязан продать товар, а потребитель вправе купить товар именно по той цене, которая указана в оферте.

5.	QORĠAÝ Согласно **статье 193 пунктов 4 и 5 КоАП РК** 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**
6.	QORĠAÝ субъекты малого предпринимательства- **6 МРП** субъекты среднего предпринимательства - **10 МРП** субъекты крупного предпринимательства- **30 МРП** Действие, предусмотренное частью четвертой настоящей статьи, совершенное **повторно в течение года** после наложения административного взыскания, **влечет штраф**

7.	QORǴAÝ субъекты малого предпринимательства- 65 МРП субъекты среднего предпринимательства - 120 МРП субъекты крупного предпринимательства- 200 МРП
8.	QORǴAÝ Если администрация торговой точки отказывается делать возврат? Советы потребителям

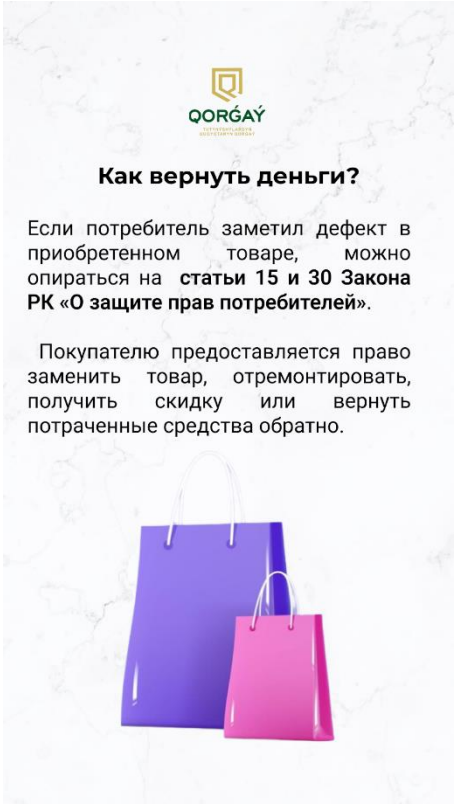
9.	QORǴAÝ Покупатель имеет право написать претензию в адрес руководства с требованием выплаты разницы между указанной на ценнике суммой и фактически полученной.
10.	QORǴAÝ Если руководство торгового объекта не ответило на письменную претензию и не вернуло деньги в течение 10 календарных дней, потребитель может обратиться с заявлением в госорган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора с требованием неустойки (штраф, пеню) **в размере не менее одного процента** от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, согласно п.6 ст.30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей».

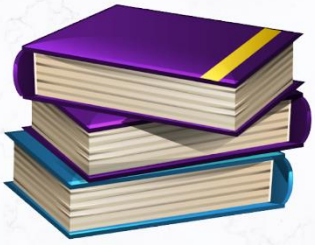
11.	QORǴAÝ Сауда нүктесінің әкімшілігі қайтарудан бас тартса не істеу керек? Тұтынушыларға арналған кеңестер
12.	QORǴAÝ Сатып алушы баға белгісінде көрсетілген сома мен нақты алынған сома арасындағы айырмашылықты төлеуді талап етіп, басшылыққа шағым жазуға құқылы.

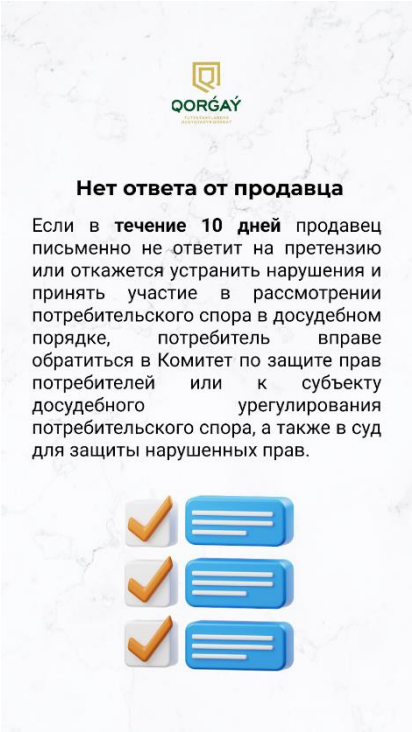
13.	

Размещение сторис на Instagram и Facebook страницах Заказчика период 1 - 15 октября 2022 г.

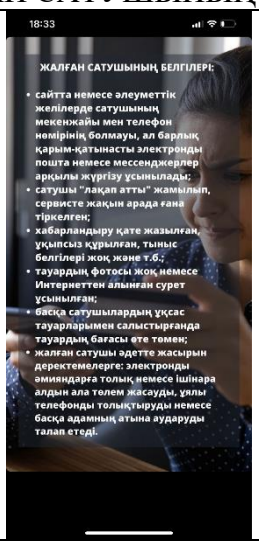
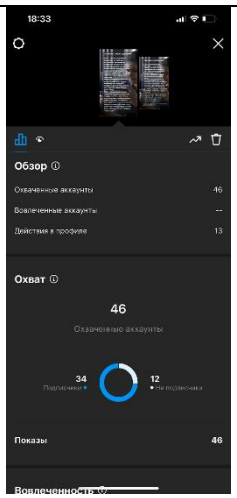
1	

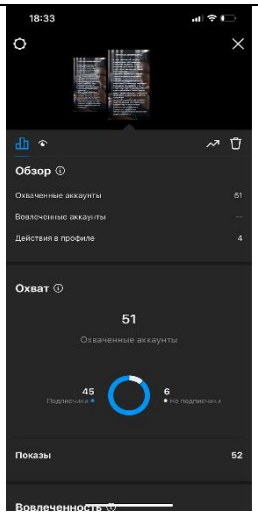
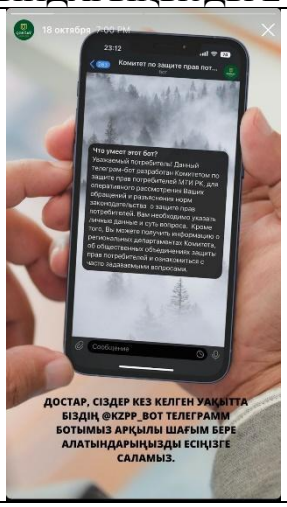
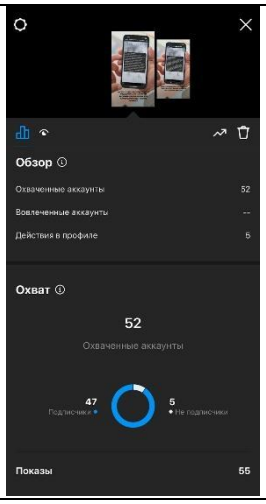
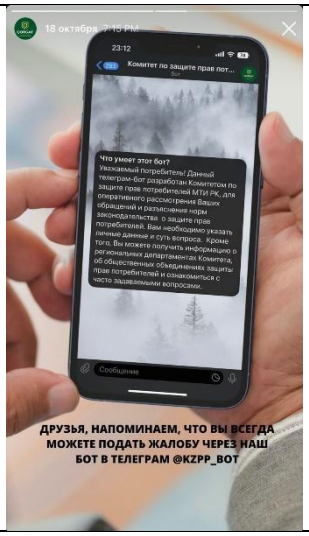
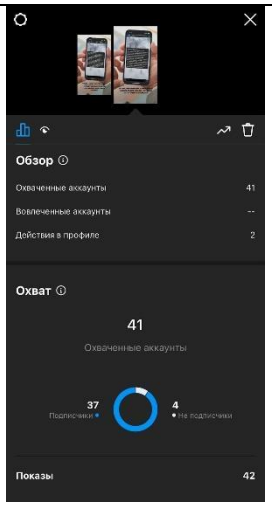
2	QORǴAÝ Что же делать, если вы столкнулись с проблемами при оплате, доставке или получении товара, заказанного через интернет-магазин? Специалисты советуют не теряться, а принимать решительные меры.
3	 QORǴAÝ Как вернуть деньги? Если потребитель заметил дефект в приобретенном товаре, можно опираться на статьи 15 и 30 Закона РК «О защите прав потребителей». Покупателю предоставляется право заменить товар, отремонтировать, получить скидку или вернуть потраченные средства обратно.

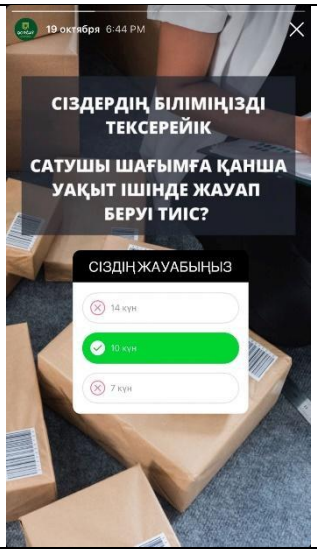
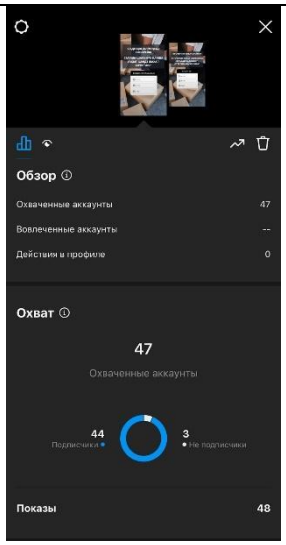
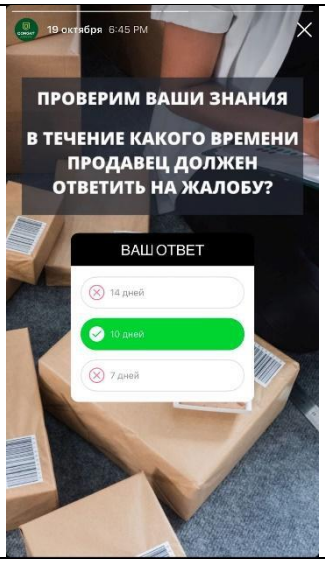
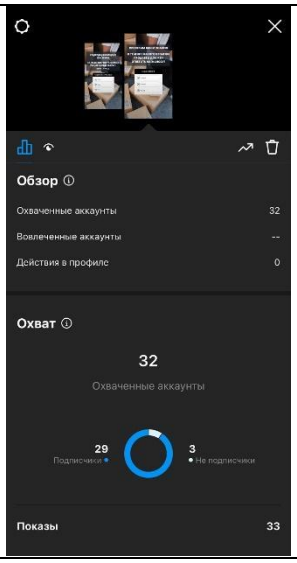
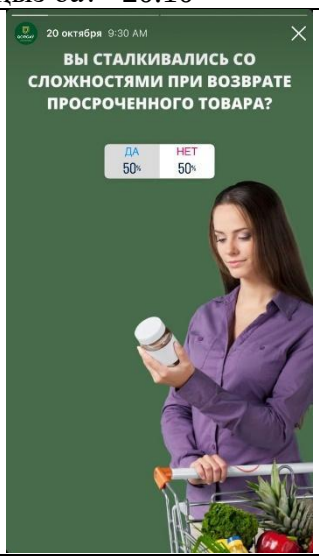
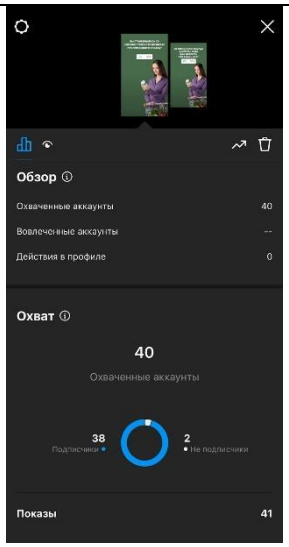
4	QORǴAÝ **Сроки возврата** На веб-сайте интернет-магазина Wildberries размещены Правила пользования торговой площадкой. **В пункте 9.11** говорится, что при отказе покупателя от товара, продавец должен возвратить ему сумму не позднее **7 дней с даты возврата товара** и предъявления соответствующего требования.
5	QORǴAÝ **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.** 

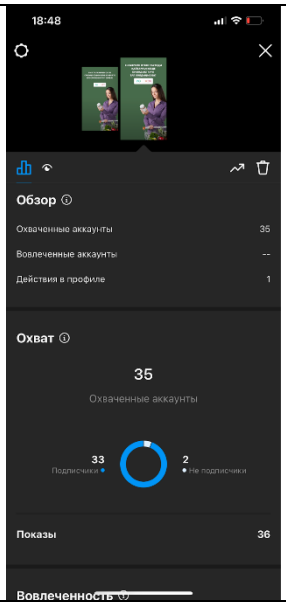
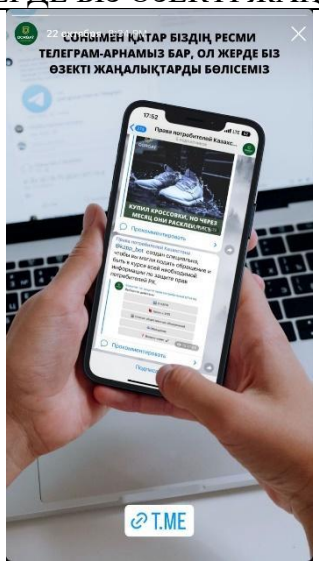
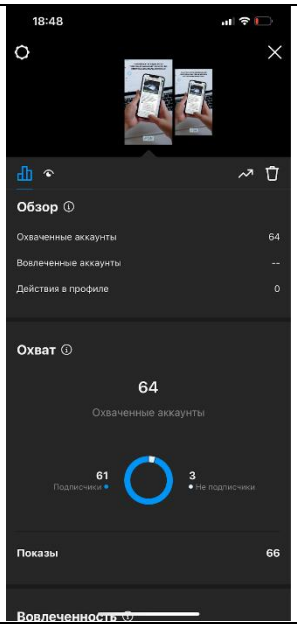
6	

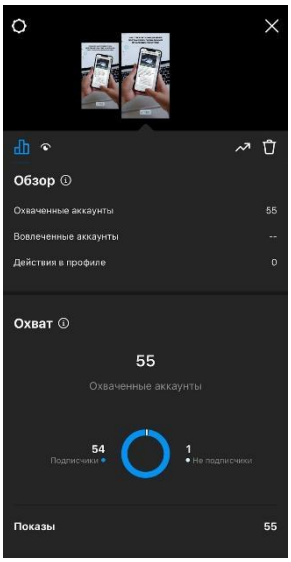
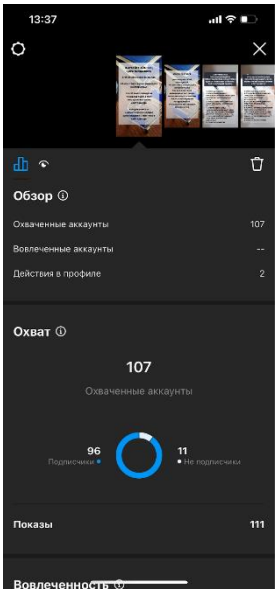
Размещение сторис на Instagram и Facebook страницах Заказчика период 15 - 31 октября 2022 г.

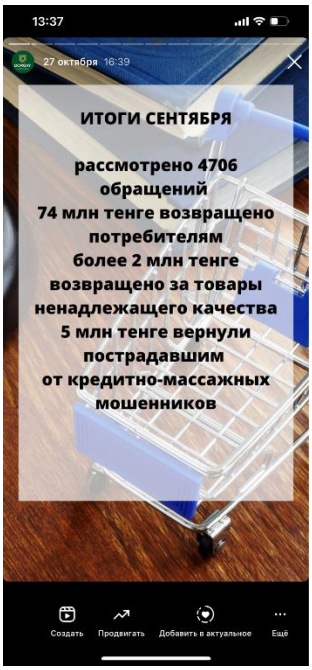
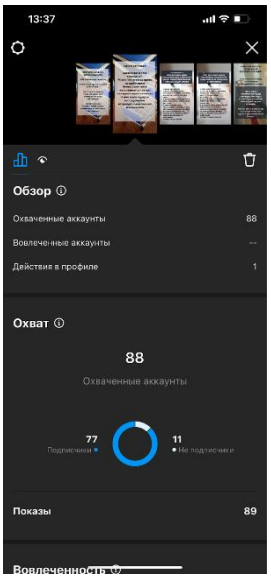
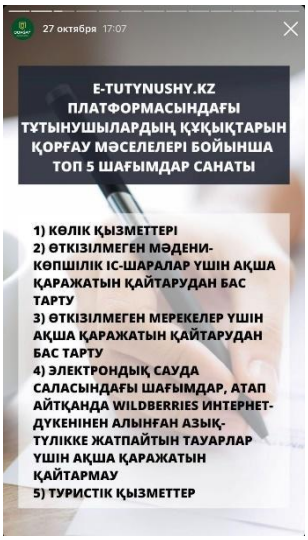
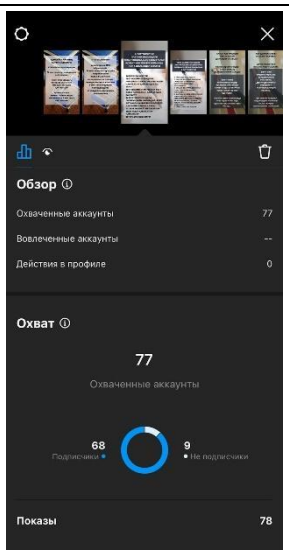
Скрин	Статистика
ЖАЛҒАН САТУШЫНЫҢ БЕЛГІЛЕРІ 17.10	
	
ПРИЗНАКИ ЛЖЕПРОДАВЦА 17.10	

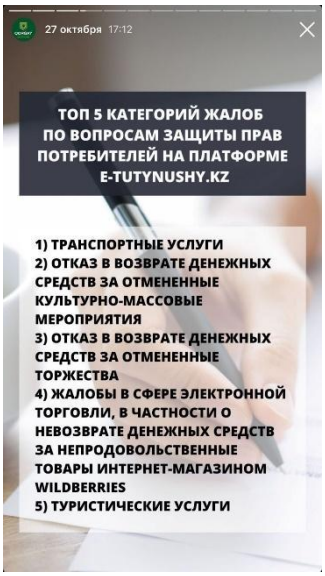
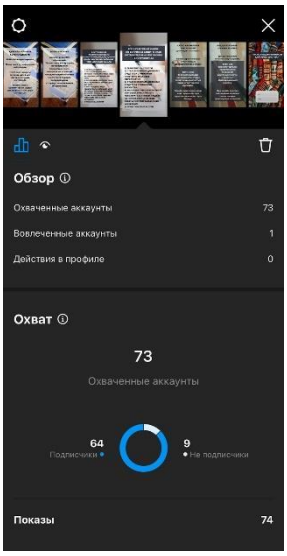
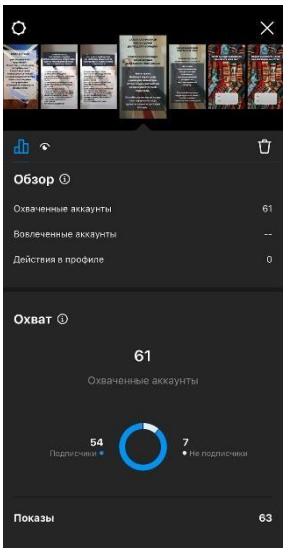
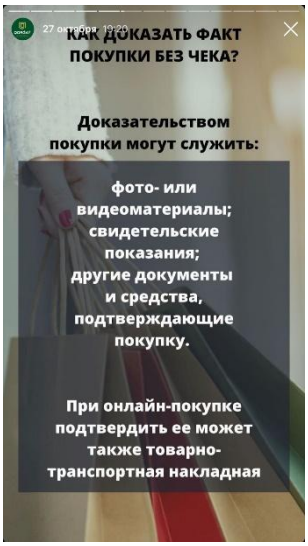
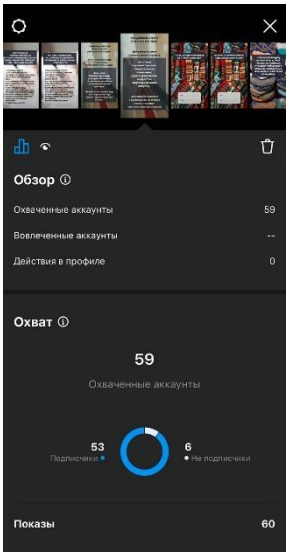
	
ДОСТАР, СІЗДЕР КЕЗ КЕЛГЕН УАҚЫТТА БІЗДІҢ @KZPP_BOT ТЕЛЕГРАММ БОТЫМЫЗ АРҚЫЛЫ ШАҒЫМ БЕРЕ АЛАТЫНДАРЫҢЫЗДЫ ЕСІҢІЗГЕ САЛАМЫЗ. 18.10	
	
ДРУЗЬЯ, НАПОМИНАЕМ, ЧТО ВЫ ВСЕГДА МОЖЕТЕ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ЧЕРЕЗ НАШ БОТ В ТЕЛЕГРАМ @kzpp_bot 18.10	
	
СІЗДЕРДІҢ БІЛІМІҢІЗДІ ТЕКСЕРЕЙІК САТУШЫ ШАҒЫМҒА ҚАНША УАҚЫТ ІШІНДЕ ЖАУАП БЕРУІ ТИІС? 19.10	

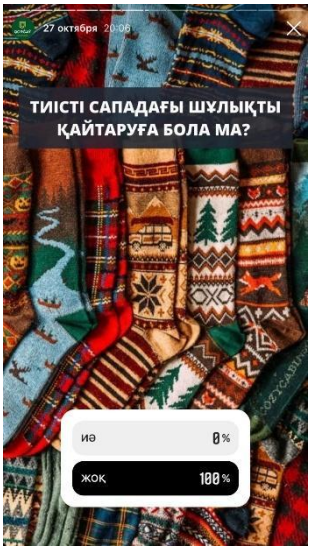
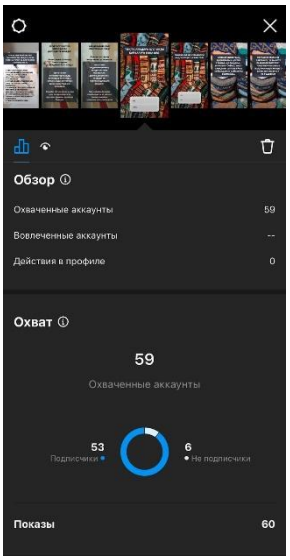
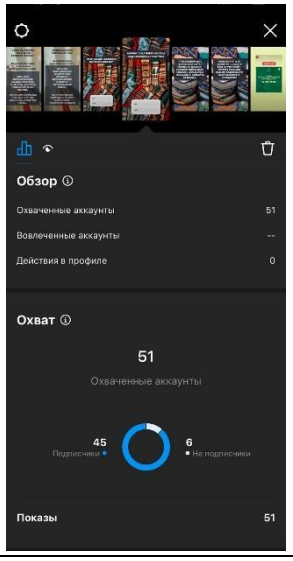
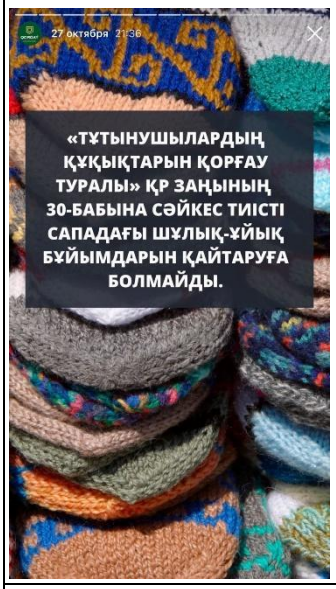
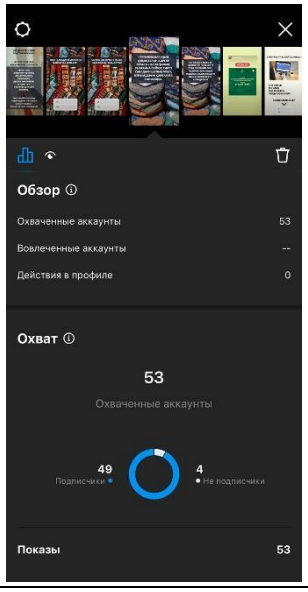
	
Проверим ваши знания 19.10	
	
Сіз мерзімі өткен тауарды қайтарған кезде қиындықтарға тап болдыңыз ба? 20.10	
	
Вы сталкивались со сложностями при возврате просроченного товара? 20.10	

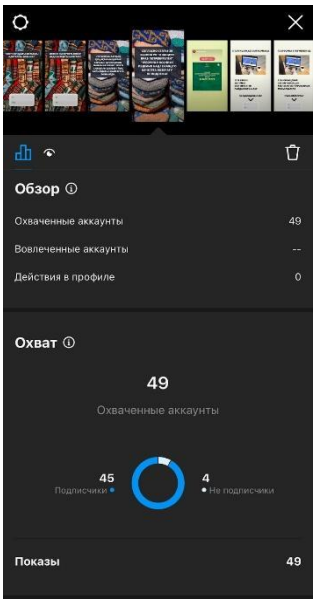
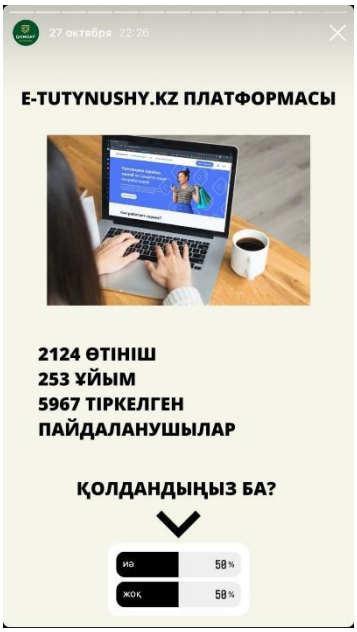
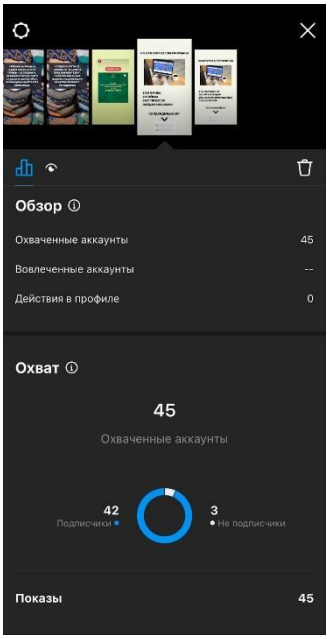
	
СОНЫМЕН ҚАТАР БІЗДІҢ РЕСМИ ТЕЛЕГРАМ-АРНАМЫЗ БАР, ОЛ ЖЕРДЕ БІЗ ӨЗЕКТІ ЖАҢАЛЫҚТАРМЕН БӨЛІСЕМІЗ 22.10	
	
У нас также есть официальный телеграм-канал, где мы делимся актуальными новостями. 22.10	

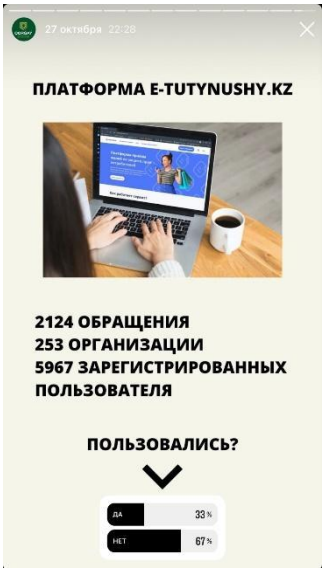
	
ҚЫРКҮЙЕК АЙЫНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫ	
	
ИТОГИ СЕНТЯБРЯ	

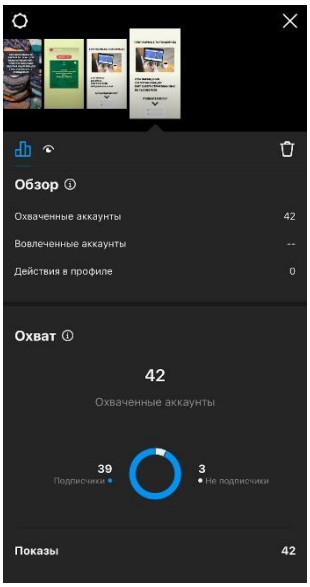
	
E-TUTYNUSHY.KZ ПЛАТФОРМАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША ТОП 5 ШАҒЫМДАР САНАТЫ	
	
ТОП 5 КАТЕГОРИЙ ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПЛАТФОРМЕ E-TUTYNUSHY.KZ	

	
САТЫП АЛУ ФАКТІСІН ТҮБІРТЕКСІЗ ҚАЛАЙ ДӘЛЕЛДЕУГЕ БОЛАДЫ?	
	
Как доказать факт покупки без чека?	
	
ТИІСТІ САПАДАҒЫ ШҰЛЫҚТЫ ҚАЙТАРУҒА БОЛА МА?	

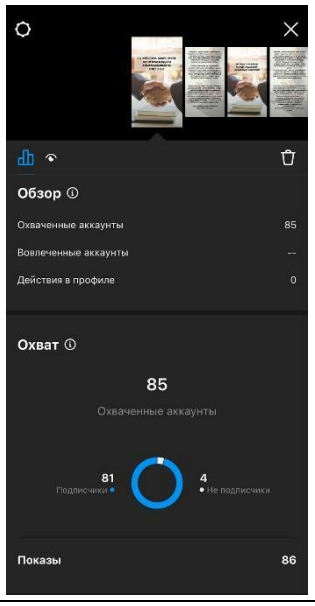
	
МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ НОСКИ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА?	
	
«ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ» ҚР ЗАҢЫНЫҢ 30-БАБЫНА СӘЙКЕС ТИІСТІ САПАДАҒЫ ШҰЛЫҚ-ҰЙЫҚ БҰЙЫМДАРЫН ҚАЙТАРУҒА БОЛМАЙДЫ.	
	
СОГЛАСНО СТАТЬЕ 30 ЗАКОНА РК "О ЗАЩИТЕ ПРАВ	

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ", ЧУЛОЧНО-НОСОЧНЫЕ ИЗДЕЛИЯ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖАТ	
	
E-TUTYNUSHY.KZ ПЛАТФОРМАС	
	
ПЛАТФОРМА E-TUTYNUSHY.KZ	

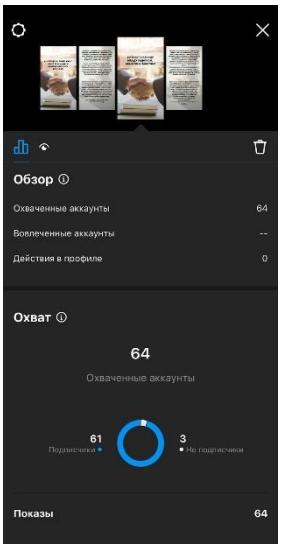


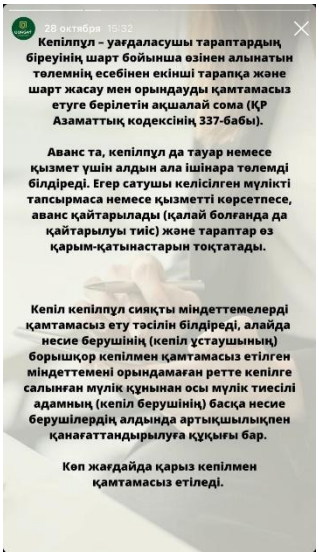
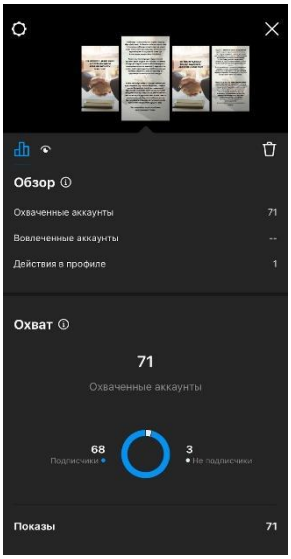
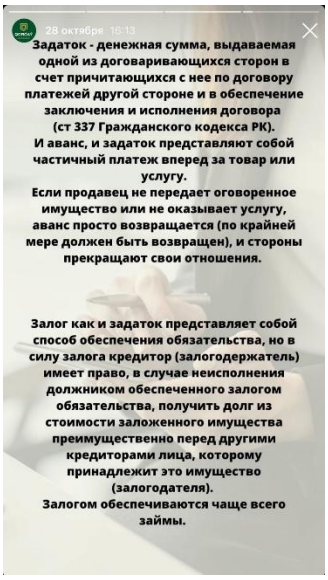
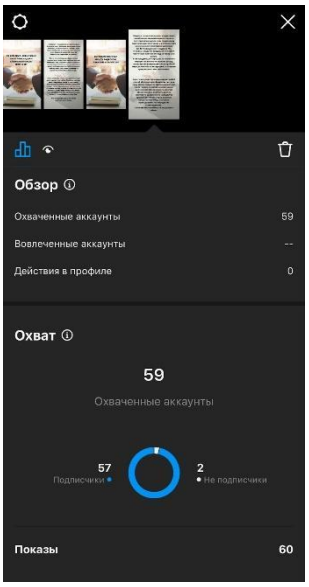
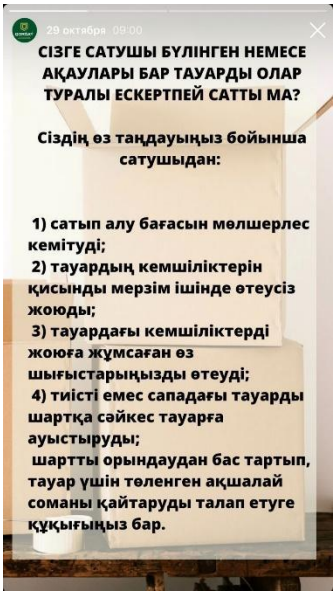
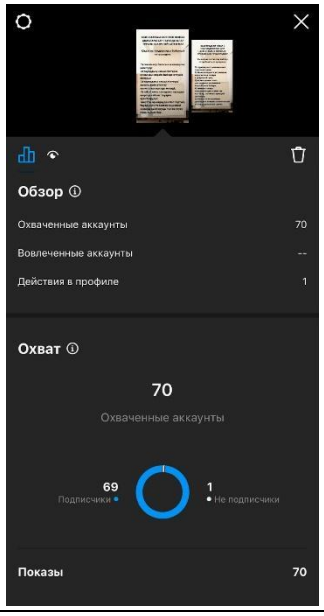


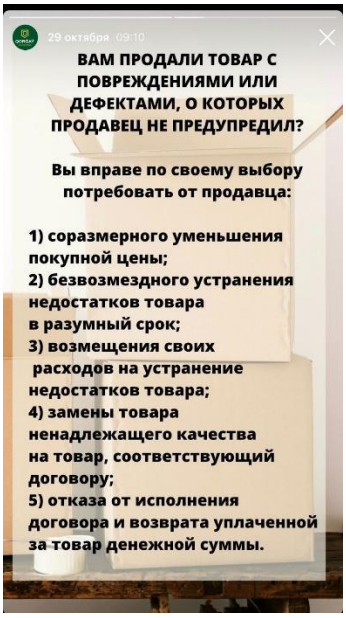
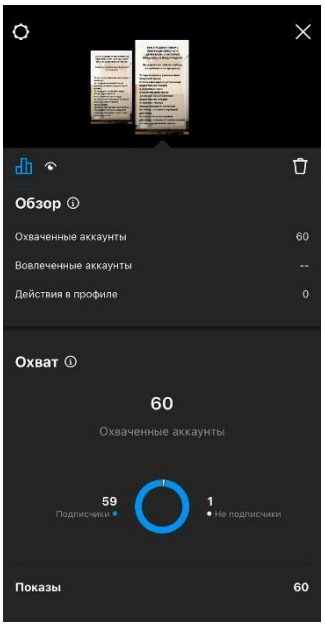
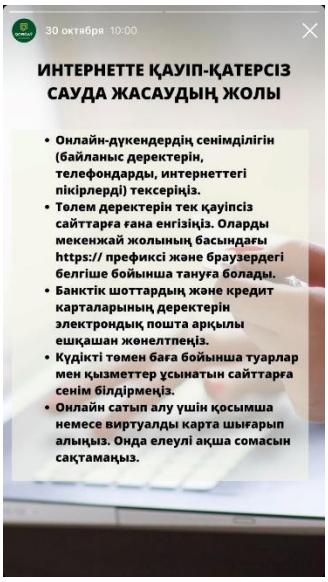
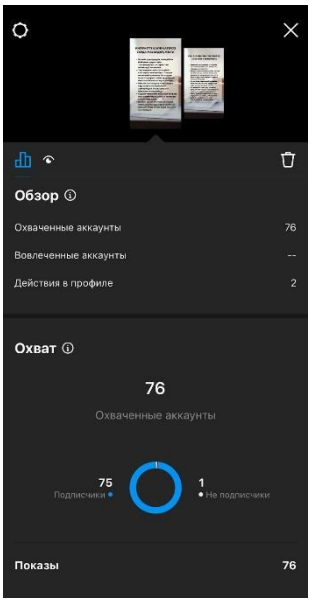
СІЗ КЕПІЛПҰЛ, АВАНС ЖӘНЕ КЕПІЛ АРАСЫНДАҒЫ АЙЫРМАШЫЛЫҚТЫ БІЛЕСІЗ БЕ?

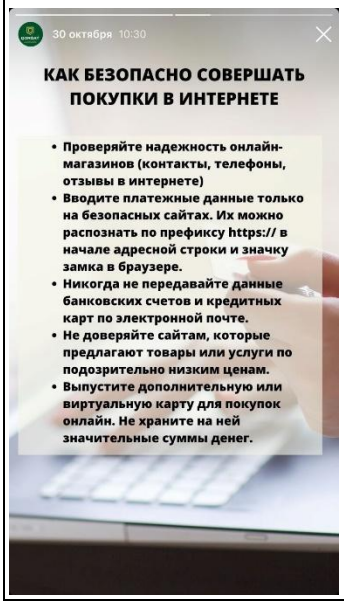
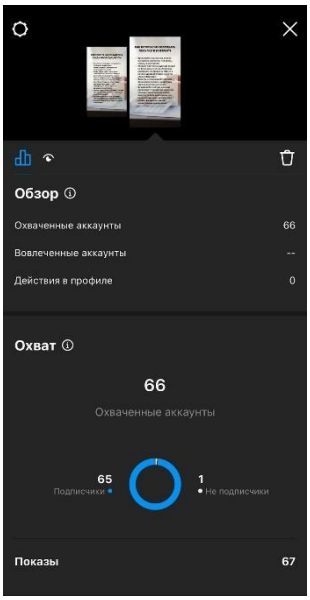


ВЫ ЗНАЕТЕ РАЗНИЦУ МЕЖДУ ЗАДАТКОМ, АВАНСОМ И ЗАЛОГОМ?

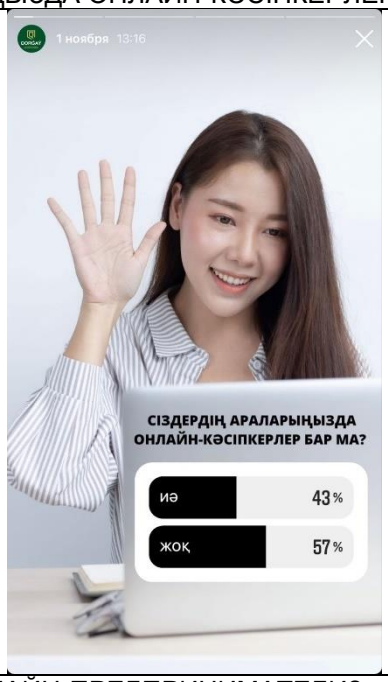
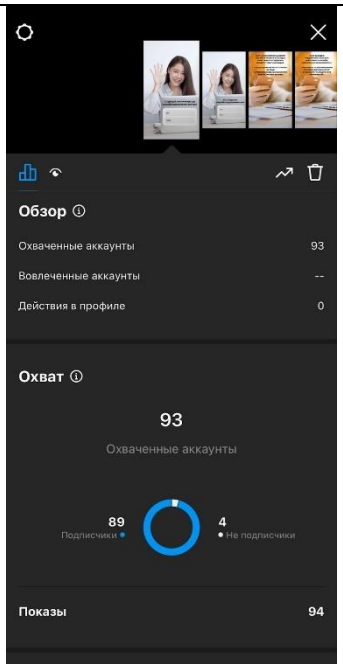


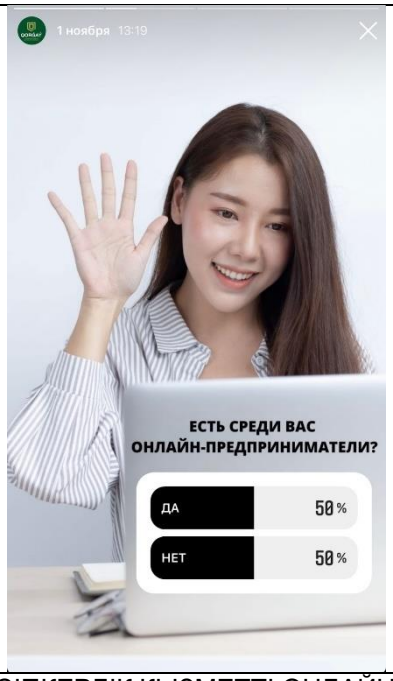
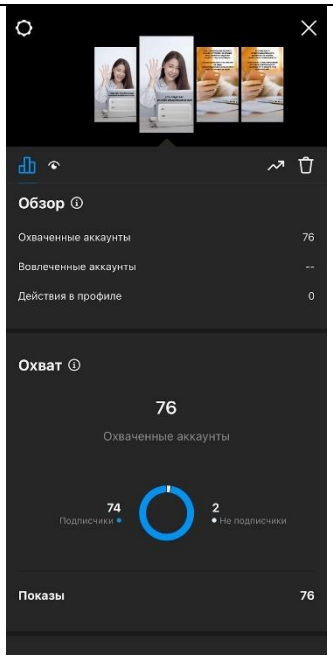
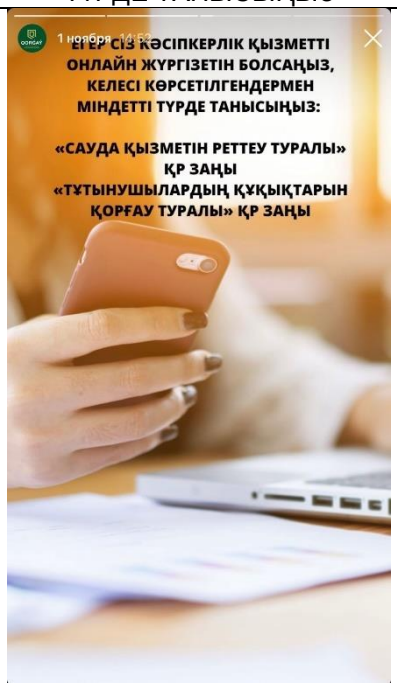
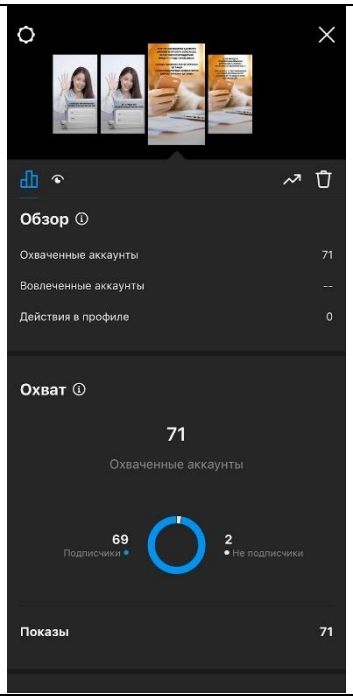
Кепілпұл – уағдаласушы тараптардың біреуінің шарт бойынша	
	
Задаток - денежная сумма	
	
СІЗГЕ САТУШЫ БҮЛІНГЕН НЕМЕСЕ АҚАУЛАРЫ БАР ТАУАРДЫ ОЛАР ТУРАЛЫ ЕСКЕРТПЕЙ САТТЫ МА?	
	

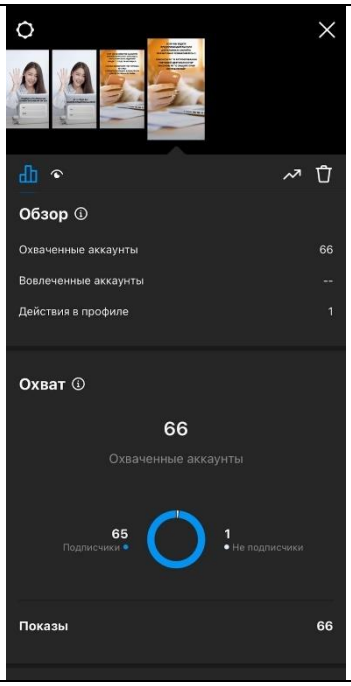
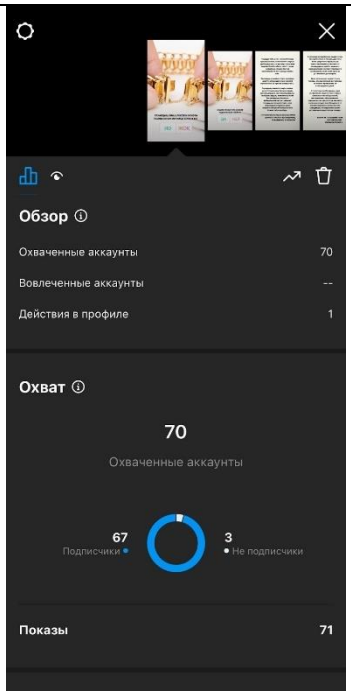
ВАМ ПРОДАЛИ ТОВАР С ПОВРЕЖДЕНИЯМИ ИЛИ ДЕФЕКТАМИ, О КОТОРЫХ ПРОДАВЕЦ НЕ ПРЕДУПРЕДИЛ?	
	
ИНТЕРНЕТТЕ ҚАУІП-ҚАТЕРСІЗ САУДА ЖАСАУДЫҢ ЖОЛЫ	
	
КАК БЕЗОПАСНО СОВЕРШАТЬ ПОКУПКИ В ИНТЕРНЕТЕ	

Размещение сторис на Instagram и Facebook страницах Заказчика период 1 - 17 ноября 2022 г.

Скрин	Статистика
СІЗДЕРДІҢ АРАЛАРЫҢЫЗДА ОНЛАЙН-КӘСІПКЕРЛЕР БАР МА?	
	
ЕСТЬ СРЕДИ ВАС ОНЛАЙН-ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ?	

	
ЕГЕР СІЗ КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТТІ ОНЛАЙН ЖҮРГІЗЕТІН БОЛСАҢЫЗ, КЕЛЕСІ КӨРСЕТІЛГЕНДЕРМЕН МІНДЕТТІ ТҮРДЕ ТАНЫСЫҢЫЗ	
	
ЕСЛИ ВЫ ВЕДЕТЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОНЛАЙН	

	
ТАУАРДЫҢ КЕМШІЛІКТЕРІН ЖОЮҒА ҰСЫНЫЛАТЫН МЕРЗІМДІ БІЛЕСІЗ БЕ?	
	
ЗНАЕТЕ СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА?	