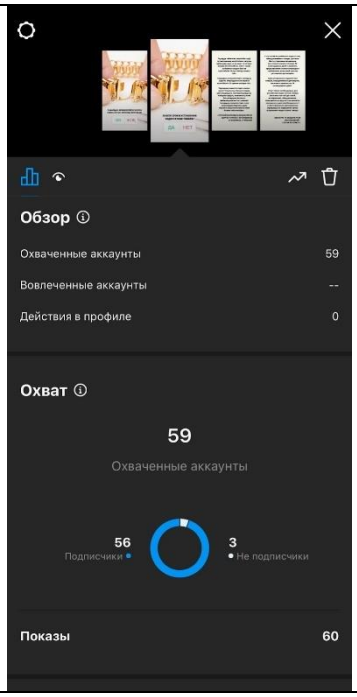
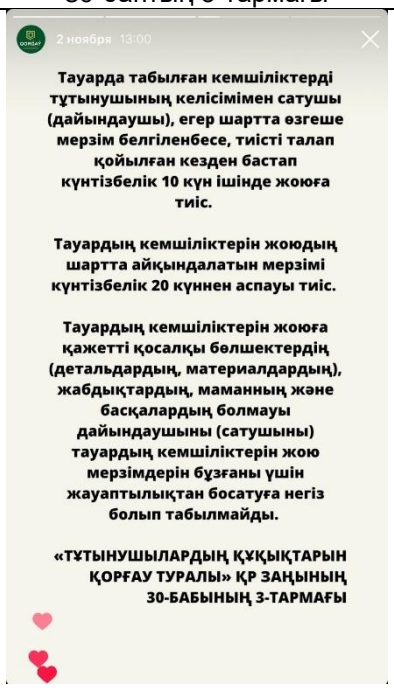
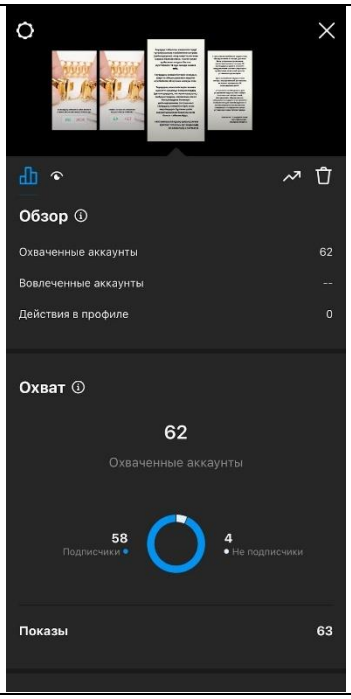
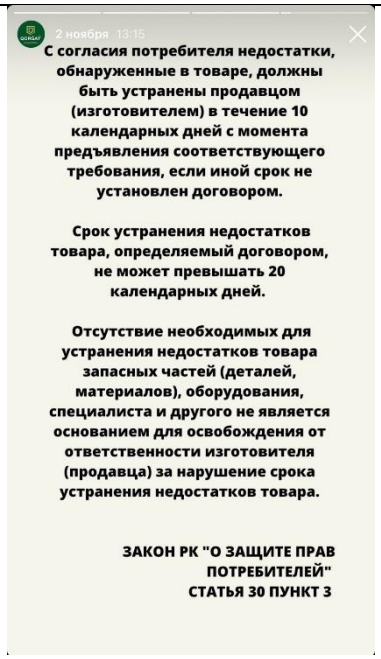
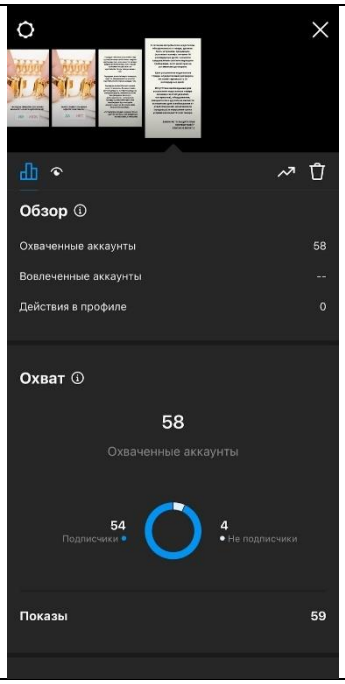
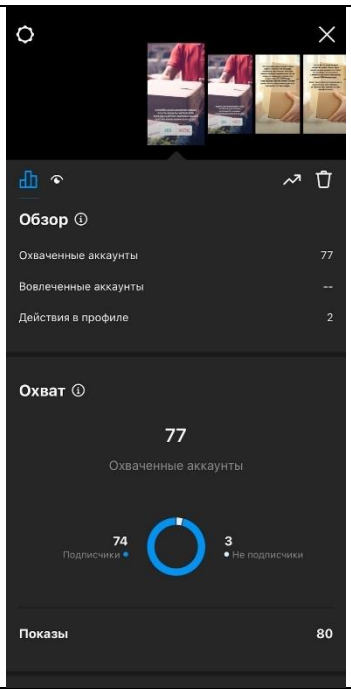


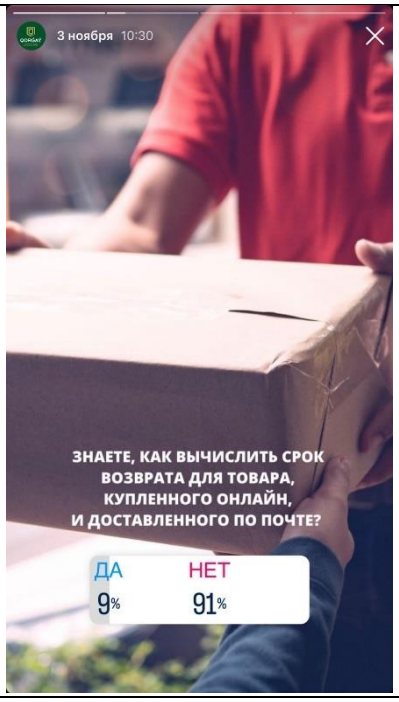
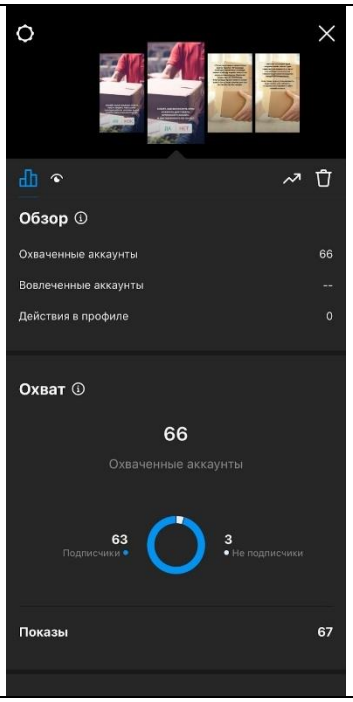
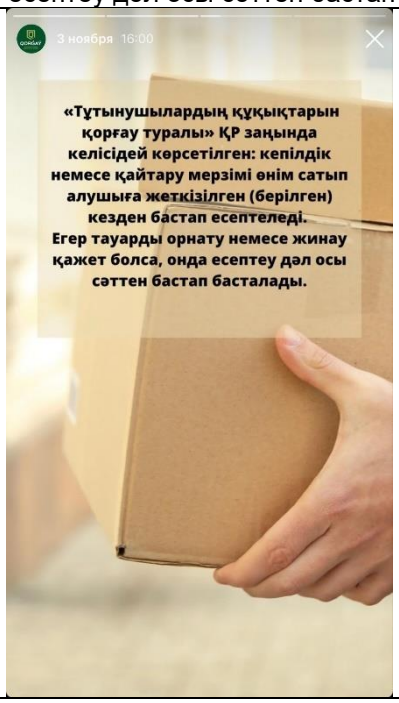
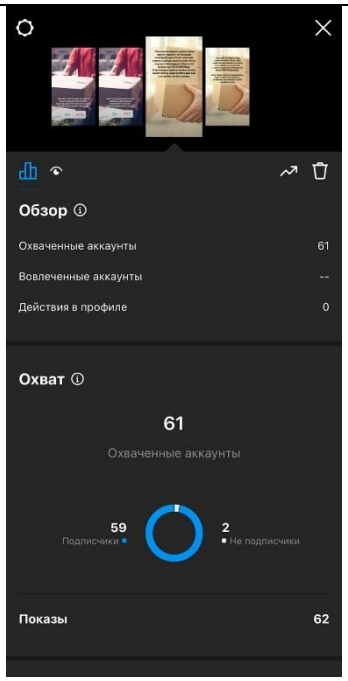
30-баптың 3-тармағы

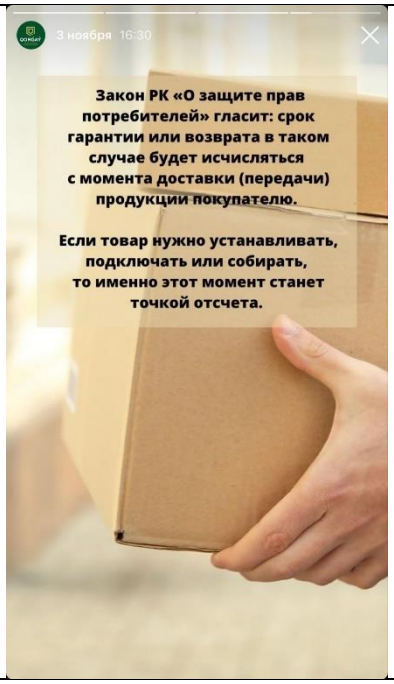
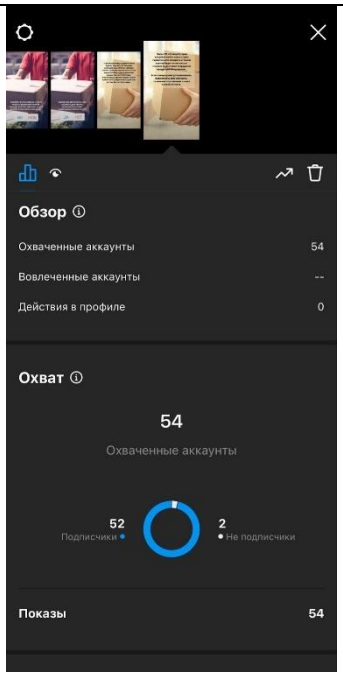
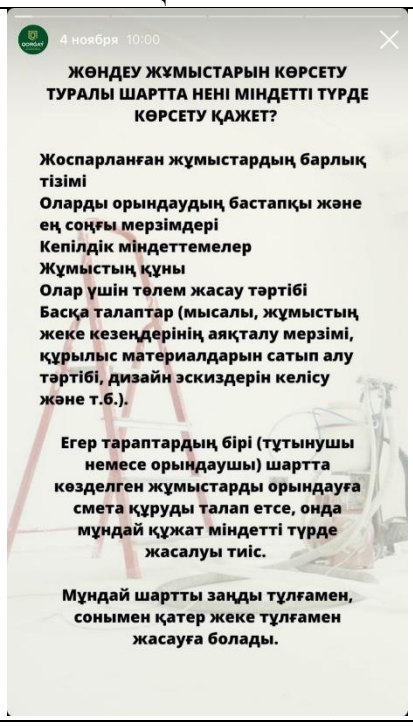
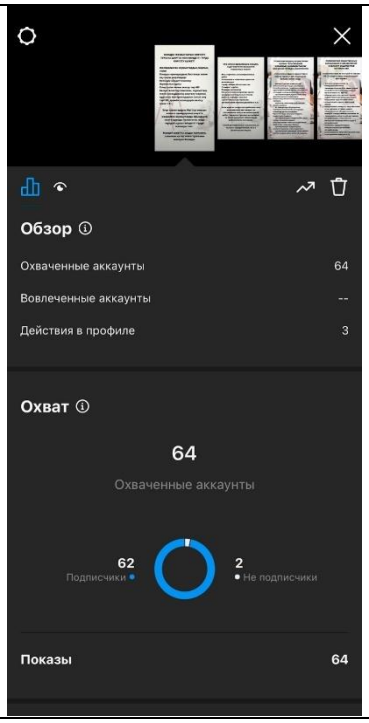


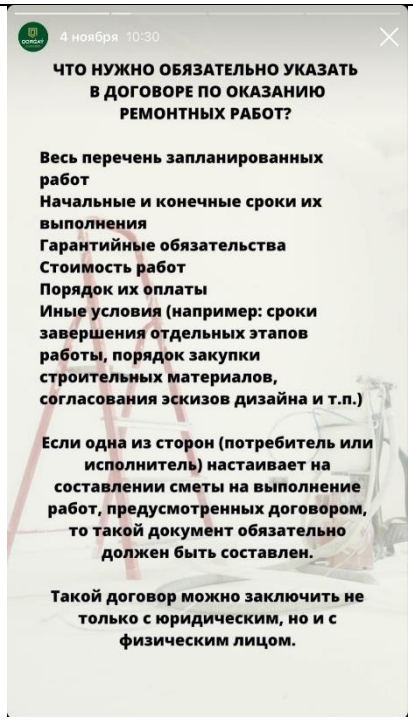
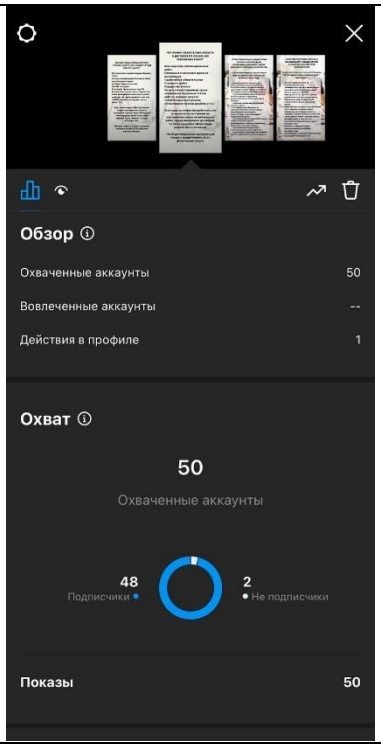
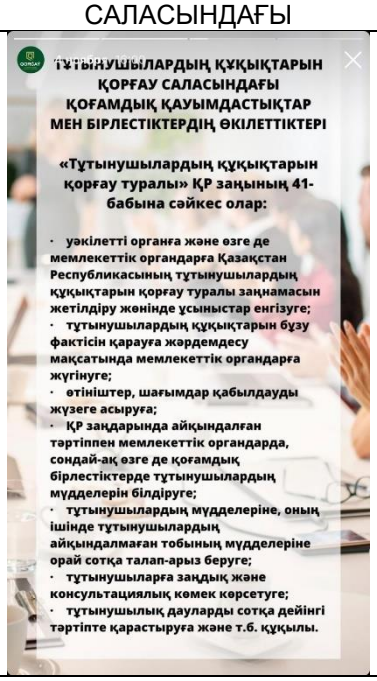
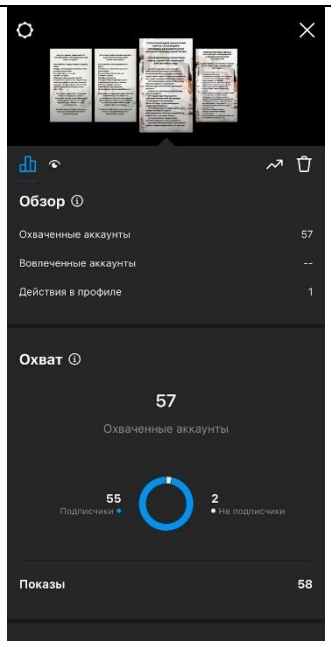


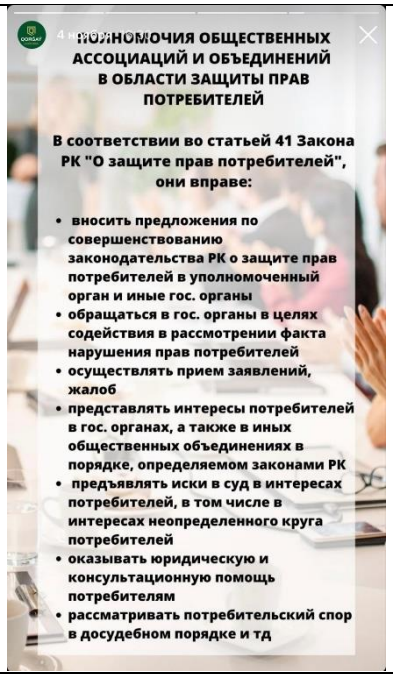
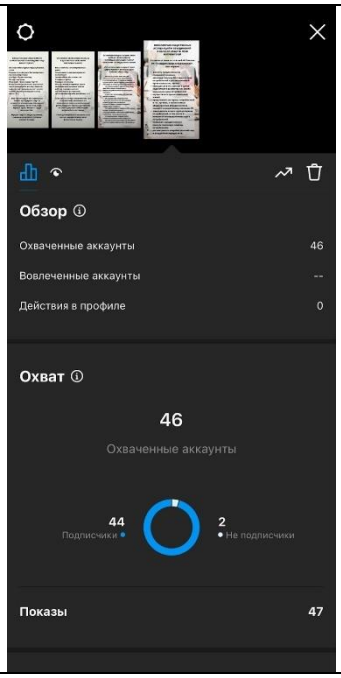
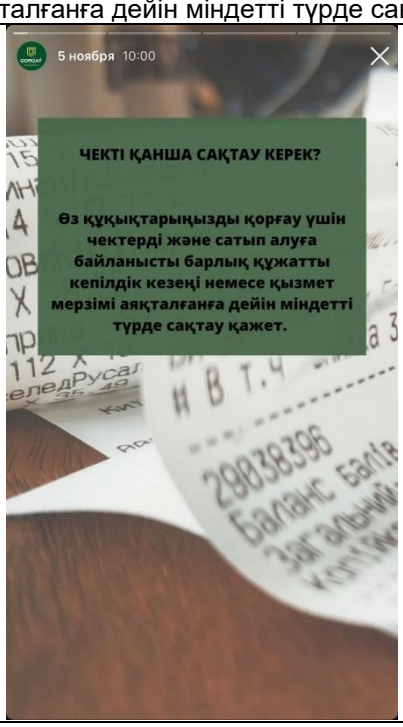
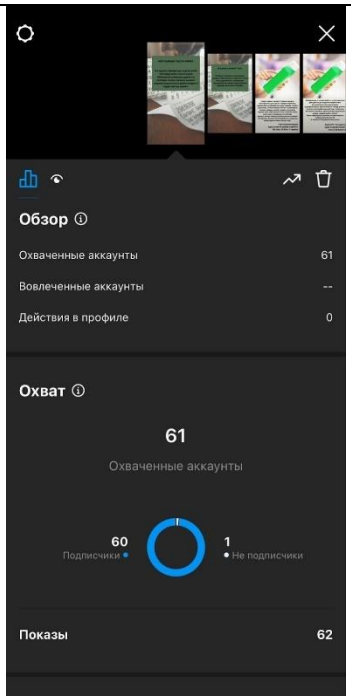
Статья 30 пункт 3

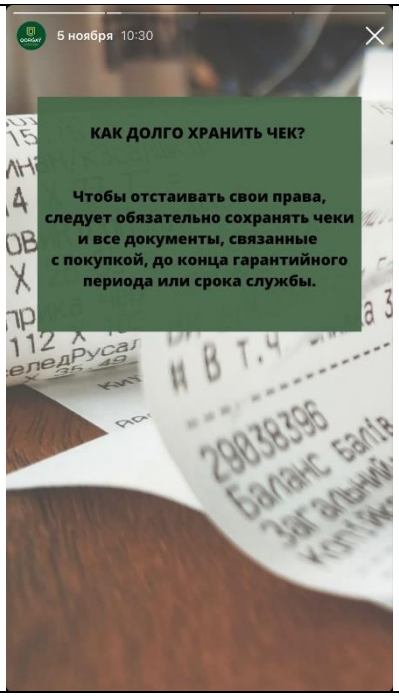
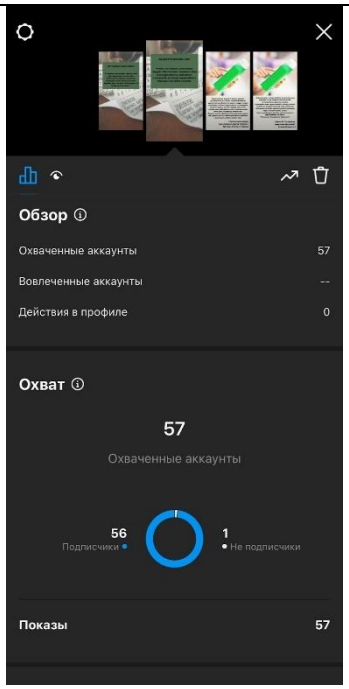
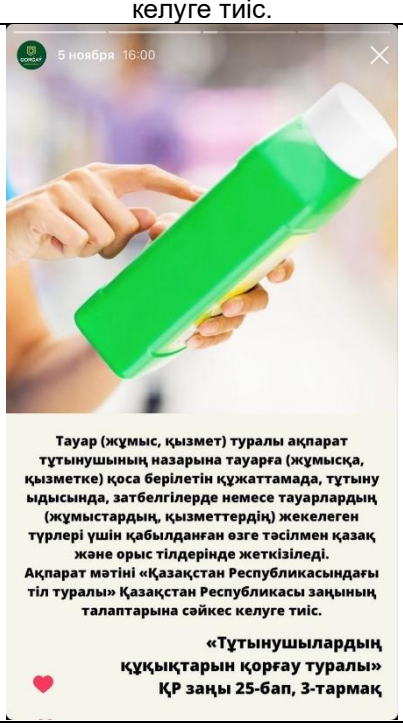
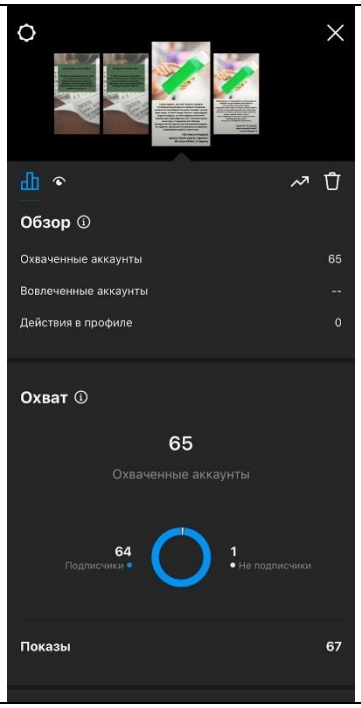
	
ОНЛАЙН САТЫП АЛЫНҒАН НЕМЕСЕ ПОШТА АРҚЫЛЫ ЖЕТКІЗІЛГЕН ТАУАРДЫ ҚАЙТАРУ МЕРЗІМІН ҚАЛАЙ ЕСЕПТЕУ КЕРЕК ЕКЕНІН БІЛЕСІЗ БЕ?	
	
ЗНАЕТЕ, КАК ВЫЧИСЛИТЬ СРОК ВОЗВРАТА ДЛЯ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО ОНЛАЙН, И ДОСТАВЛЕННОГО ПО ПОЧТЕ?	

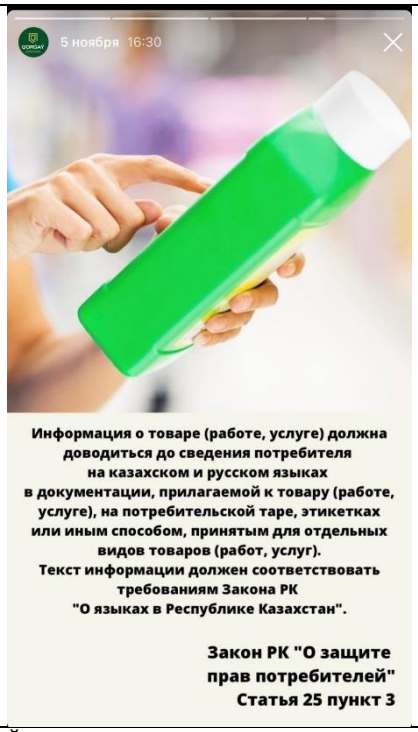
	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңында келесідей көрсетілген: кепілдік немесе қайтару мерзімі өнім сатып алушыға жеткізілген (берілген) кезден бастап есептеледі. Егер тауарды орнату немесе жинау қажет болса, онда есептеу дәл осы сәттен бастап басталады.	
	
Закон РК «О защите прав потребителей» гласит: срок гарантии или возврата в таком случае будет исчисляться с момента доставки (передачи) продукции покупателю. Если товар нужно устанавливать, подключать или собирать, то именно этот момент станет точкой отсчета.	

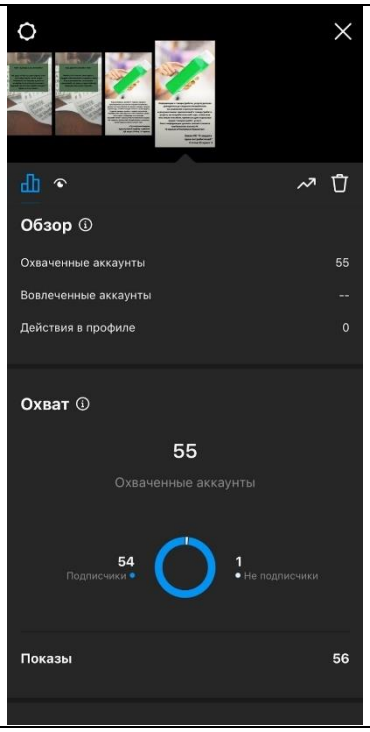
	
ЖӨНДЕУ ЖҰМЫСТАРЫН КӨРСЕТУ ТУРАЛЫ ШАРТТА НЕНІ МІНДЕТТІ ТҮРДЕ КӨРСЕТУ ҚАЖЕТ?	
	
ЧТО НУЖНО ОБЯЗАТЕЛЬНО УКАЗАТЬ В ДОГОВОРЕ ПО ОКАЗАНИЮ РЕМОНТНЫХ РАБОТ?	

	
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ	
	
ПОЛНОМОЧИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ АССОЦИАЦИЙ И ОБЪЕДИНЕНИЙ	

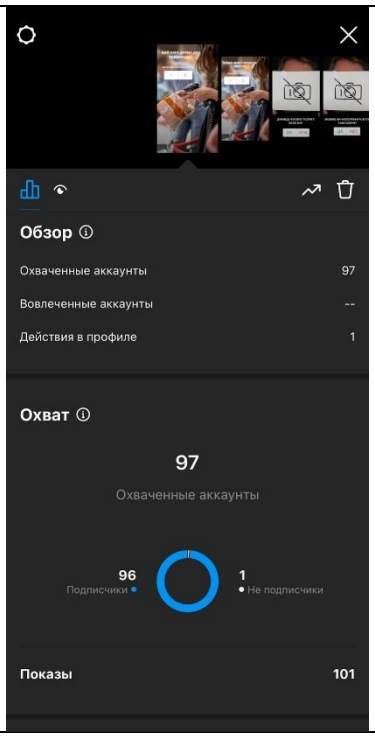
	
Чекті қанша сақтау керек? Өз құқықтарыңызды қорғау үшін чектерді және сатып алуға байланысты барлық құжатты кепілдік кезеңі немесе қызмет мерзімі аяқталғанға дейін міндетті түрде сақтау қажет.	
	
Сколько хранить чек? Чтобы отстаивать свои права, следует обязательно сохранять чеки и все документы, связанные с покупкой, до конца гарантийного периода или срока службы.	

	
Тауар (жұмыс, қызмет) туралы ақпарат тұтынушының назарына тауарға (жұмысқа, қызметке) қоса берілетін құжаттамада, тұтыну ыдысында, затбелгілерде немесе тауарлардың (жұмыстардың, қызметтердің) жекелеген түрлері үшін қабылданған өзге тәсілмен қазақ және орыс тілдерінде жеткізіледі. Ақпарат мәтіні «Қазақстан Республикасындағы тіл туралы» Қазақстан Республикасы заңының талаптарына сәйкес келуге тиіс.	
	
Информация о товаре (работе, услуге) должна доводиться до сведения потребителя на казахском и русском языках в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Текст информации должен соответствовать требованиям Закона Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан".	

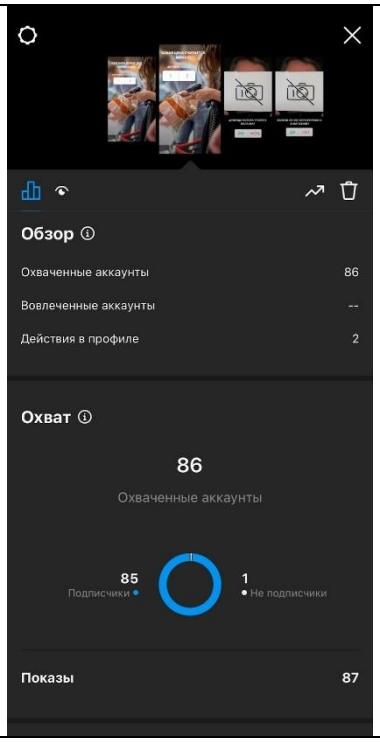




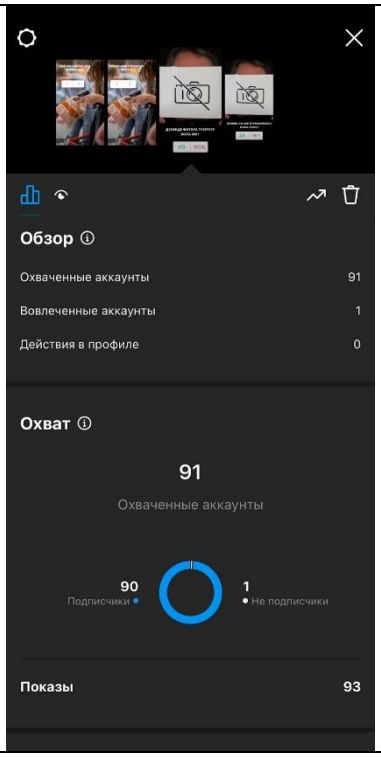
ҚАЙ БАҒА ДҰРЫС ДЕП ТАНЫЛАДЫ?



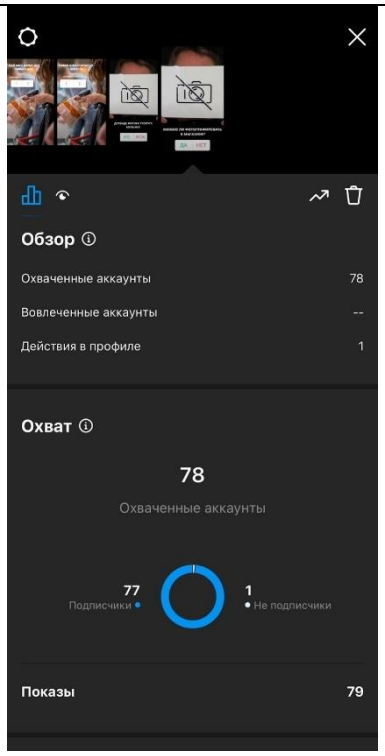
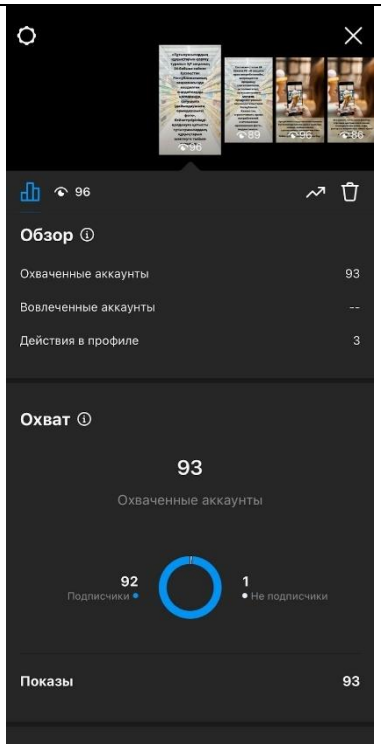
КАКАЯ ЦЕНА СЧИТАЕТСЯ ВЕРНОЙ?

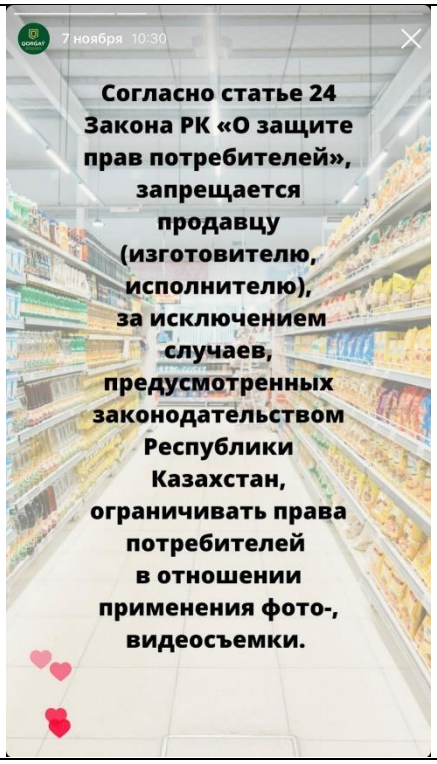
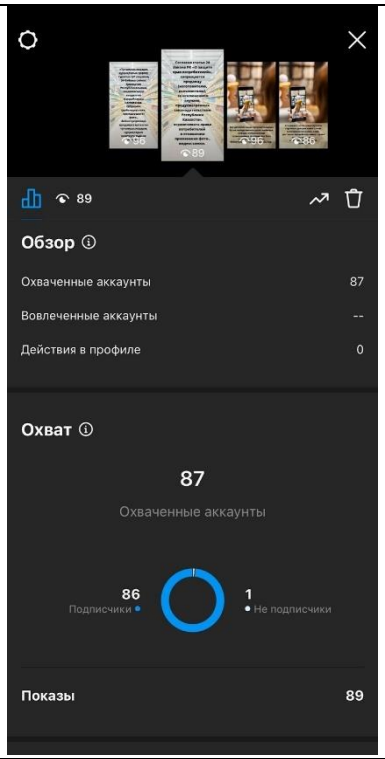
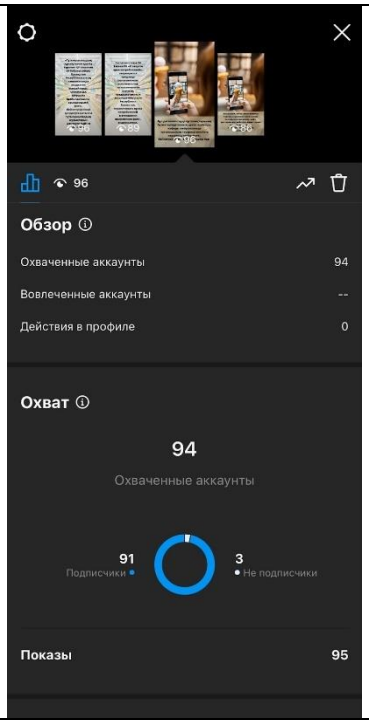


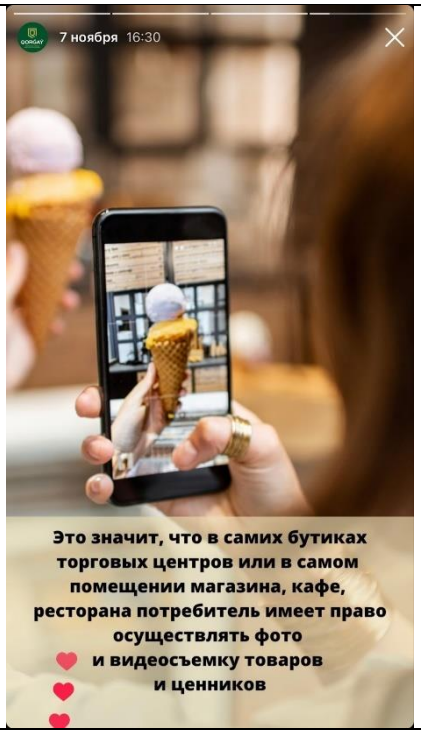
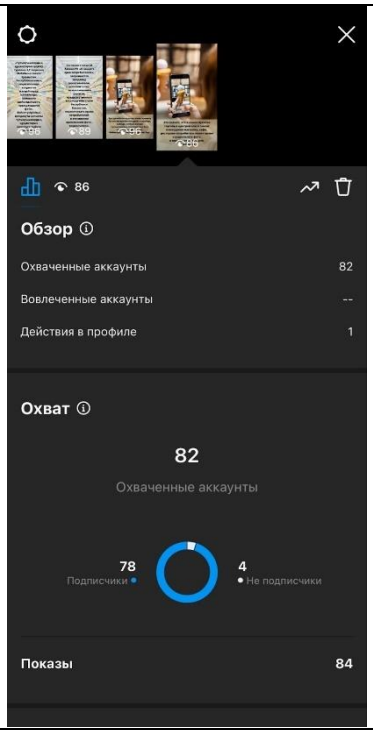
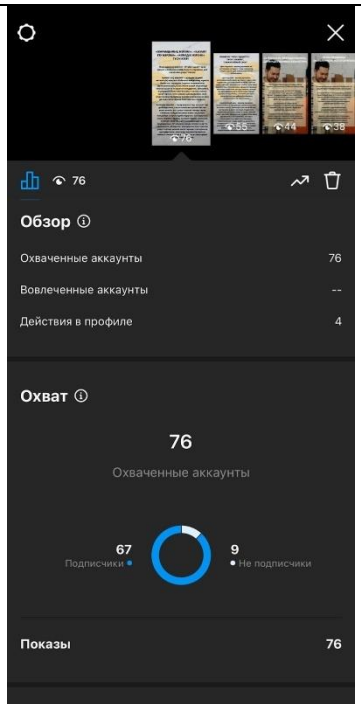
ДҮКЕНДЕ ФОТОҒА ТҮСІРУГЕ БОЛА МА?

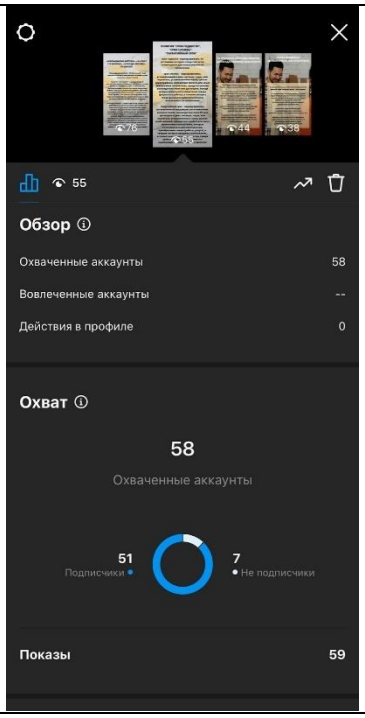
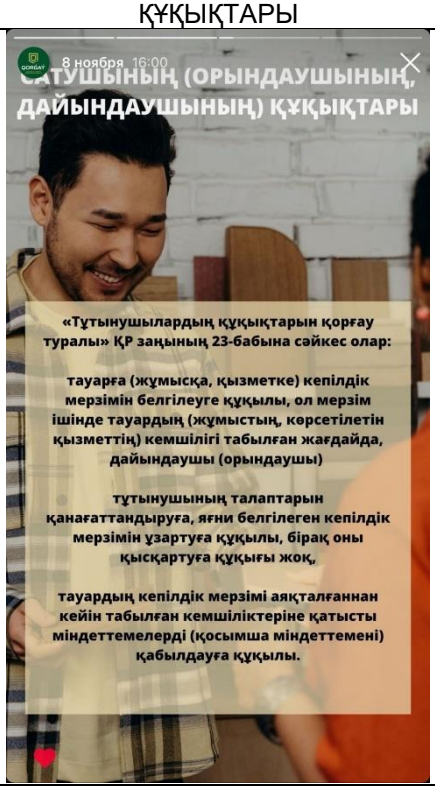
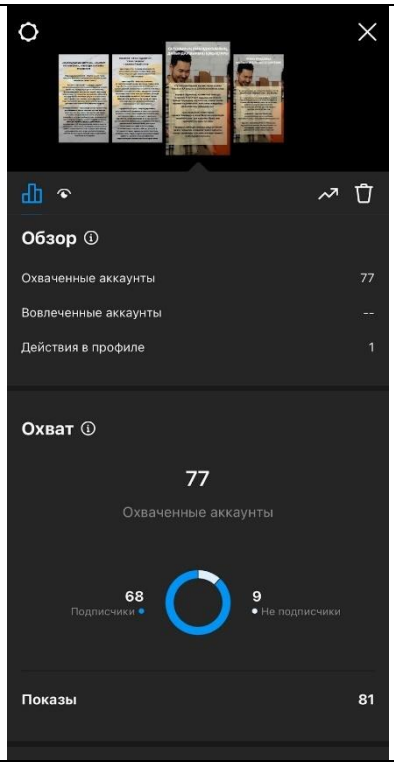


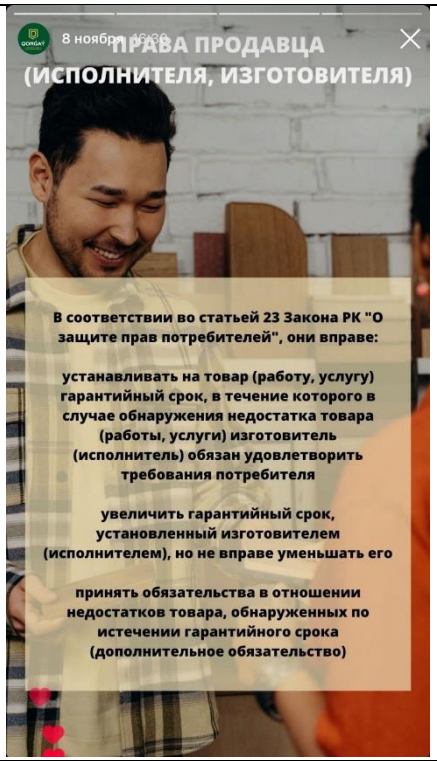
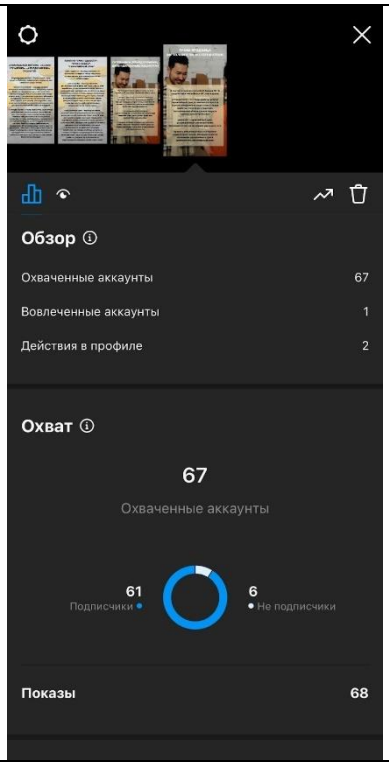
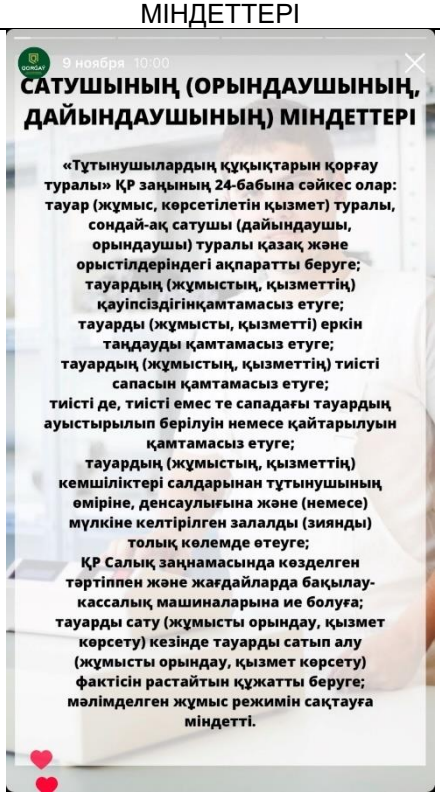
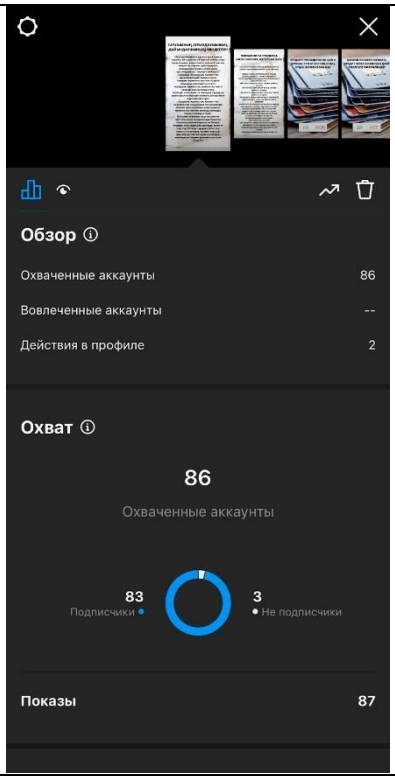
МОЖНО ЛИ ФОТОГРАФИРОВАТЬ В МАГАЗИНЕ?

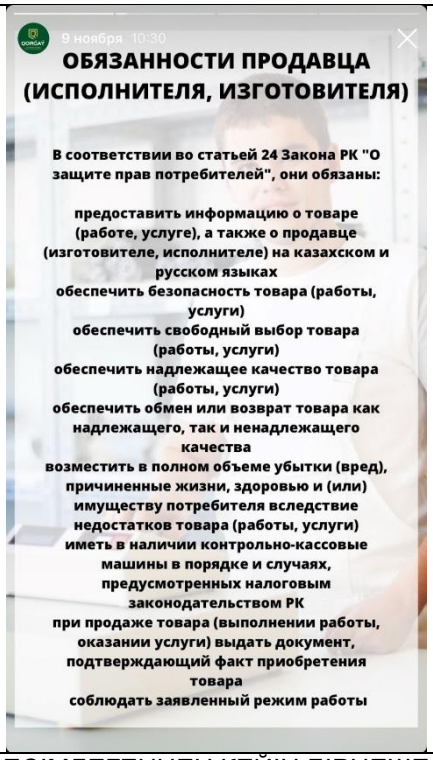
	
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының 24-бабына сәйкес Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сатушыға (дайындаушыға, орындаушыға) фото-, бейнетүсірілімді қолдануға қатысты тұтынушылардың құқықтарын шектеуге тыйым салынады.	
	
Согласно статье 24 Закона РК «О защите прав потребителей», запрещается продавцу (изготовителю, исполнителю), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, ограничивать права потребителей в отношении применения фото-, видеосъемки.	

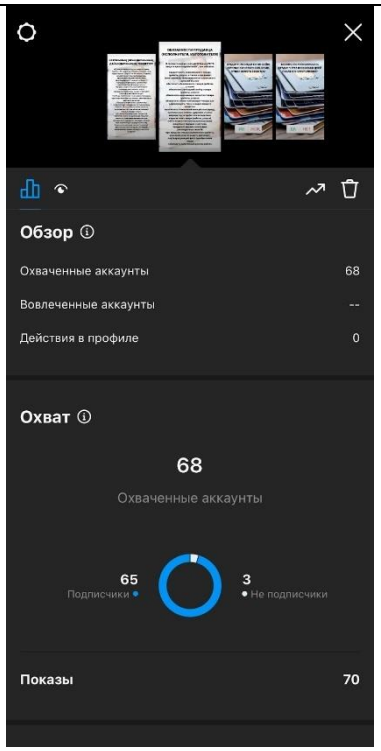
	
Бұл дегеніміз сауда орталықтарының бутиктерінде немесе дүкен жайында, кафеде, мейрамханада тұтынушының тауарлар мен баға көрсеткіштеріне фото-, бейнетүсірілім жасауға құқығы бар.	
	
Это значит, что в самих бутиках торговых центров или в самом помещении магазина, кафе, ресторана потребитель имеет право осуществлять фото и видеосъемку товаров и ценников	

	
«ЖАРАМДЫЛЫҚ МЕРЗІМІ», «ҚЫЗМЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ», «КЕПІЛДІК МЕРЗІМІ» ТҮСІНІКТЕРІ	
	
ПОНЯТИЯ "СРОК ГОДНОСТИ", "СРОК СЛУЖБЫ", "ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК"	

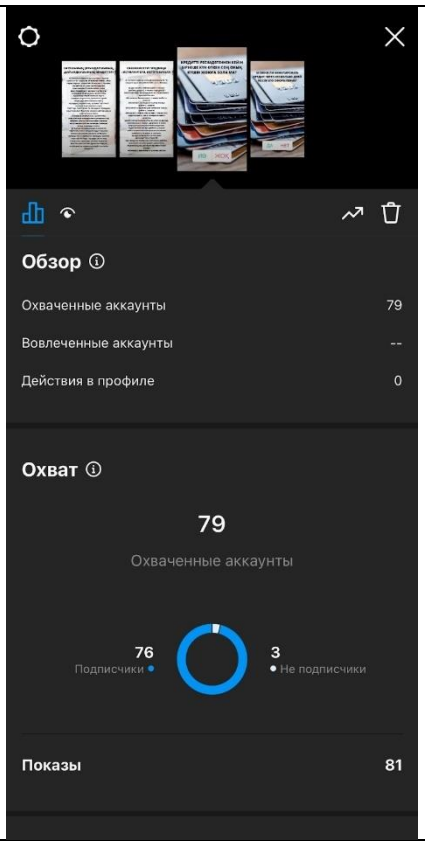
	
САТУШЫНЫҢ (ОРЫНДАУШЫНЫҢ, ДАЙЫНДАУШЫНЫҢ) ҚҰҚЫҚТАРЫ	
	
ПРАВА ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЯ)	

	
САТУШЫНЫҢ (ОРЫНДАУШЫНЫҢ, ДАЙЫНДАУШЫНЫҢ) МІНДЕТТЕРІ	
	
ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЯ)	

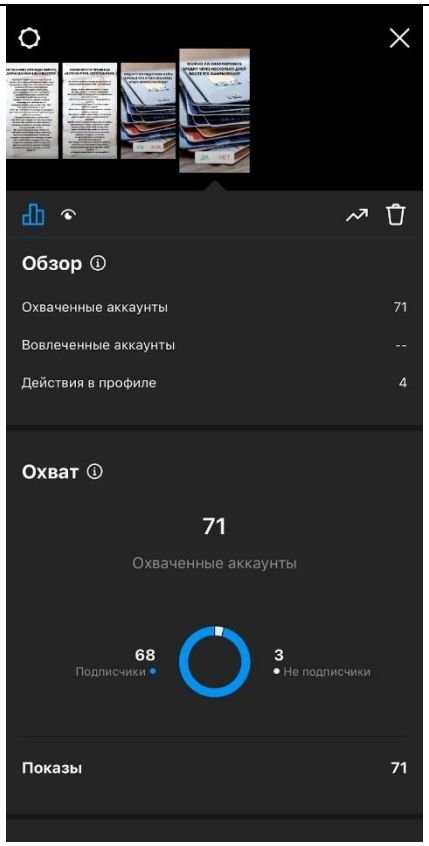


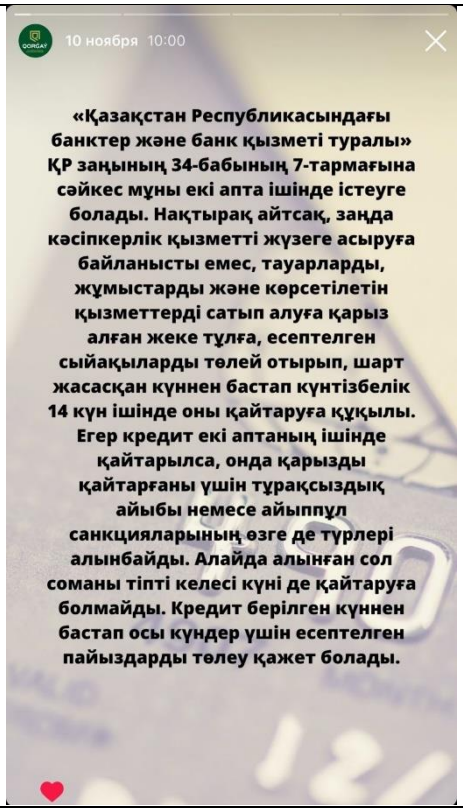
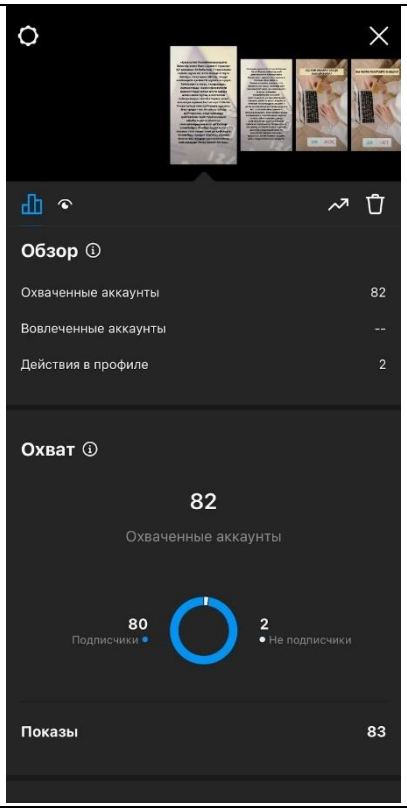


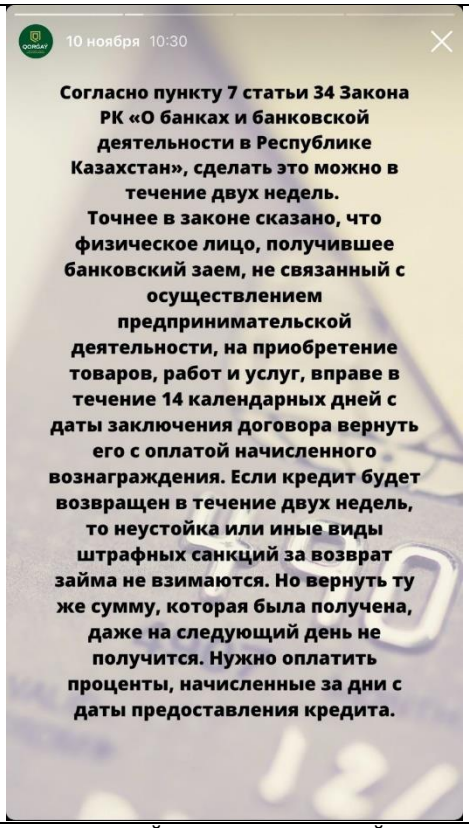
КРЕДИТТІ РЕСІМДЕГЕННЕН КЕЙІН БІРНЕШЕ КҮН ӨТКЕН СОҢ ОНЫҢ КҮШІН ЖОЮҒА БОЛА МА?

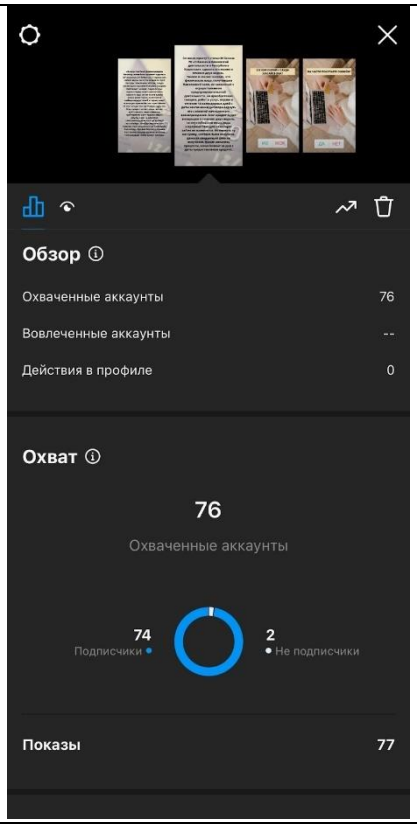


МОЖНО ЛИ АННУЛИРОВАТЬ КРЕДИТ ЧЕРЕЗ НЕСКОЛЬКО ДНЕЙ ПОСЛЕ ЕГО ОФОРМЛЕНИЯ?

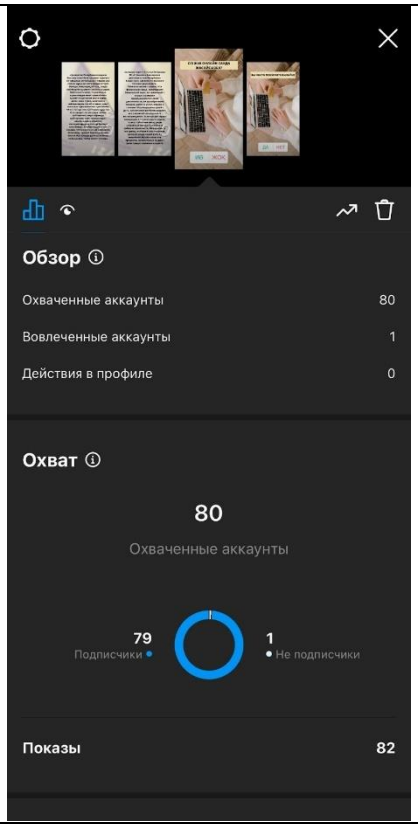
	
«Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» ҚР заңының 34-бабының 7-тармағына сәйкес мұны екі апта ішінде істеуге болады. Нақтырақ айтсақ, заңда кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес, тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуға қарыз алған жеке тұлға, есептелген сыйақыларды төлей отырып, шарт жасасқан күннен бастап күнтізбелік 14 күн ішінде оны қайтаруға құқылы. Егер кредит екі аптаның ішінде қайтарылса, онда қарызды қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбы немесе айыппұл санкцияларының өзге де түрлері алынбайды. Алайда алынған сол соманы тіпті келесі күні де қайтаруға болмайды. Кредит берілген күннен бастап осы күндер үшін есептелген пайыздарды төлеу қажет болады.	

	
Согласно пункту 7 статьи 34 Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», сделать это можно в течение двух недель. Точнее в законе сказано, что физическое лицо, получившее банковский заем, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, на приобретение товаров, работ и услуг, вправе в течение 14 календарных дней с даты заключения договора вернуть его с оплатой начисленного вознаграждения. Если кредит будет возвращен в течение двух недель, то неустойка или иные виды штрафных санкций за возврат займа не взимаются. Но вернуть ту же сумму, которая была получена, даже на следующий день не получится. Нужно оплатить проценты, начисленные за дни с даты предоставления кредита.	

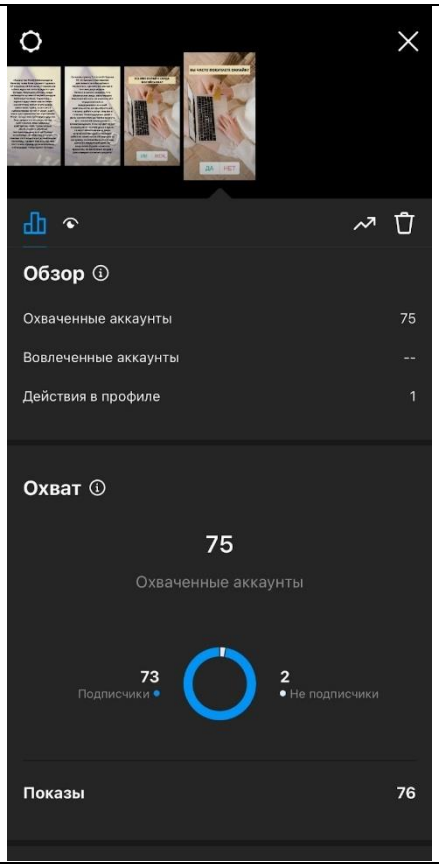


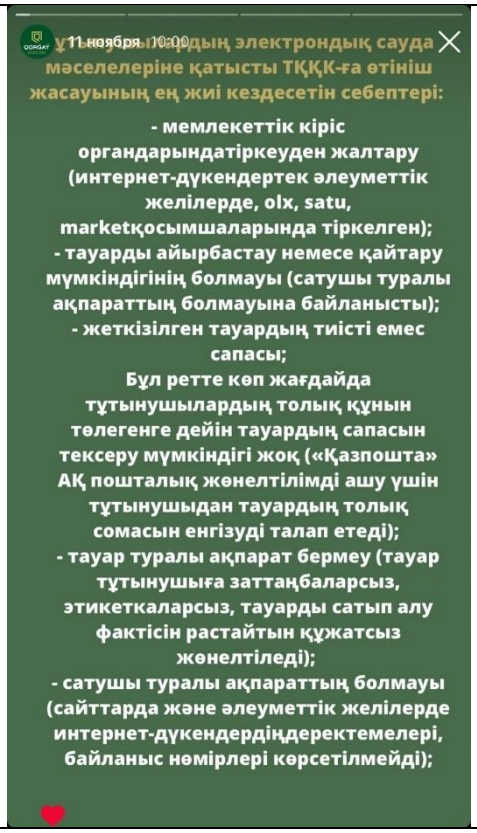


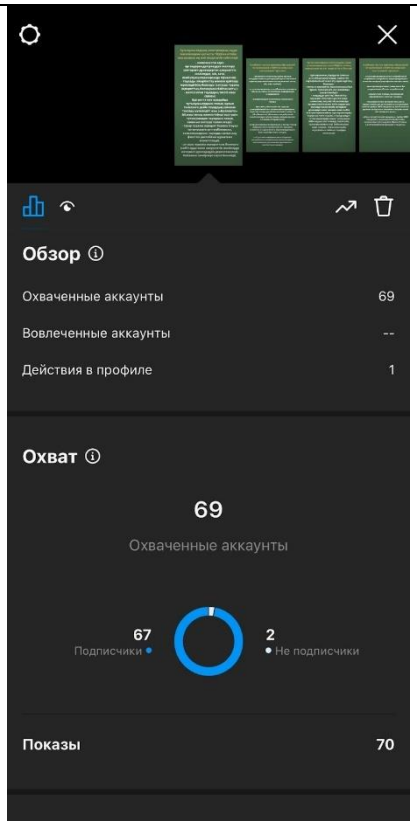
СІЗ ЖИІ ОНЛАЙН САУДА ЖАСАЙСЫЗ БА?



ВЫ ЧАСТО ПОКУПАЕТЕ ОНЛАЙН?

	
Тұтынушылардың электрондық сауда мәселелеріне қатысты ТҚҚК-ға өтініш жасауының ең жиі кездесетін себептері: мемлекеттік кіріс органдарында тіркеуден жалтару (интернет-дүкендер тек әлеуметтік желілерде, olx, satu, market қосымшаларында тіркелген); тауарды айырбастау немесе қайтару мүмкіндігінің болмауы (сатушы туралы ақпараттың болмауына байланысты); жеткізілген тауардың тиісті емес сапасы; Бұл ретте көп жағдайда тұтынушылардың толық құнын төлегенге дейін тауардың сапасын тексеру мүмкіндігі жоқ («Қазпошта» АҚ пошталық жөнелтілімді ашу үшін тұтынушыдан тауардың толық сомасын енгізуді талап етеді); тауар туралы ақпарат бермеу (тауар тұтынушыға заттаңбаларсыз, этикеткаларсыз, тауарды сатып алу фактісін растайтын құжатсыз жөнелтіледі); сатушы туралы ақпараттың болмауы (сайттарда және әлеуметтік желілерде интернет-дүкендердің деректемелері, байланыс нөмірлері көрсетілмейді);	

<table>
<tr>
<td>


</td>
<td>


</td>
</tr>
<tr>
<td>
Наиболее частые причины обращений потребителей в КЗПП по вопросам электронной торговли:

- уклонение от регистрации в органах государственных доходов (интернет-магазины зарегистрированы только в социальных сетях, olx, satu, market);

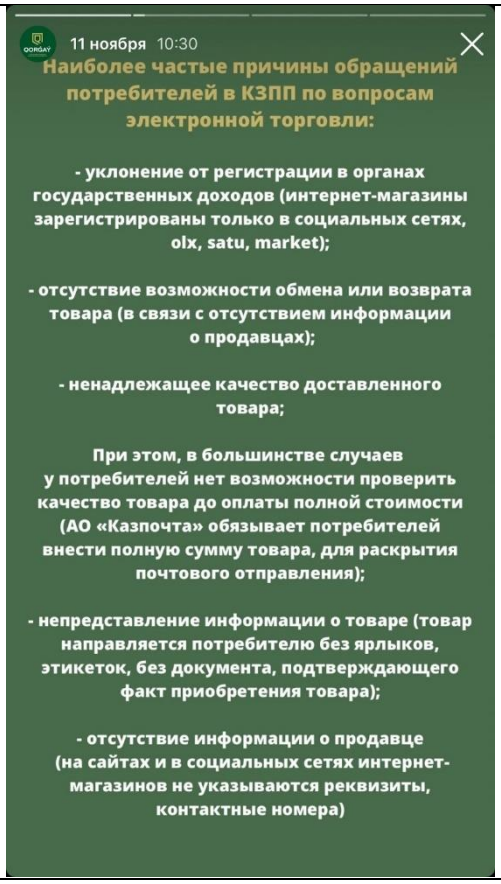
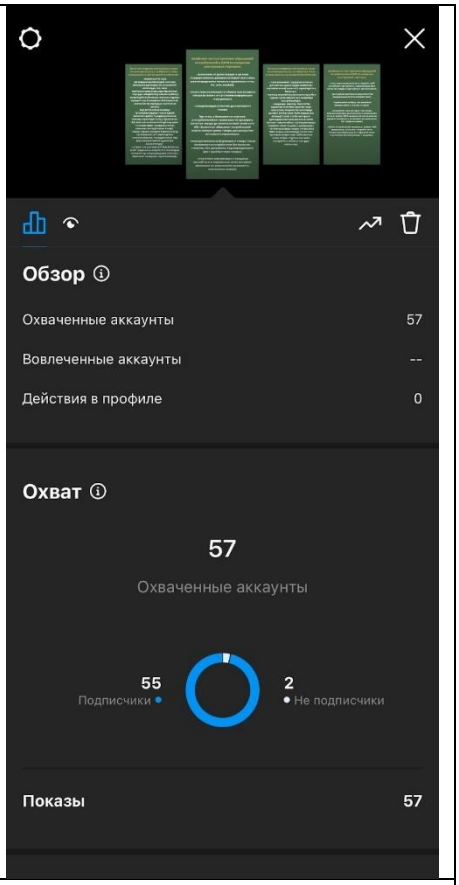
- отсутствие возможности обмена или возврата товара (в связи с отсутствием информации о продавцах);

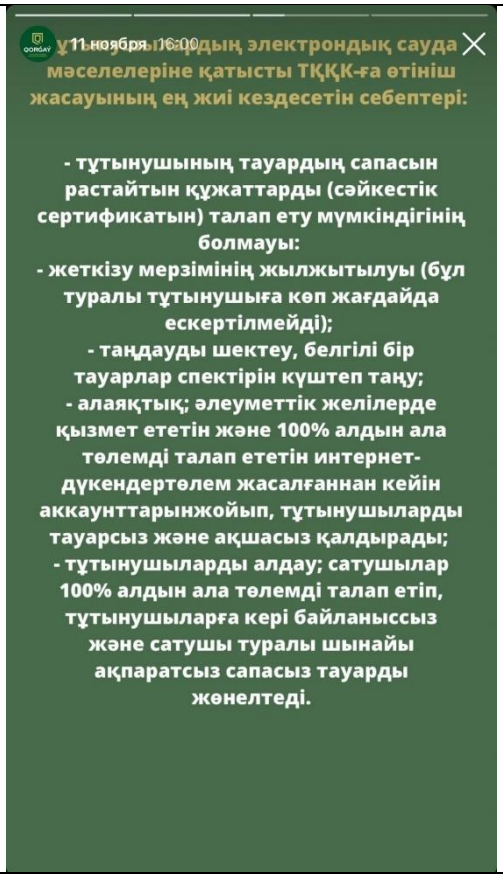
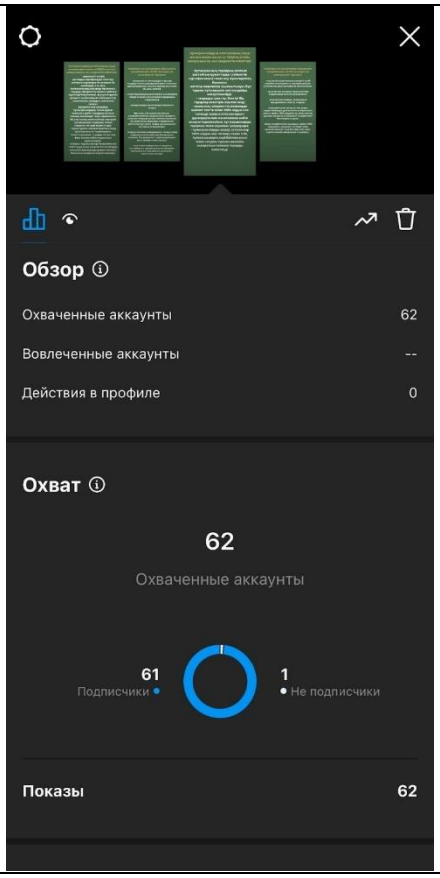
- ненадлежащее качество доставленного товара;

При этом, в большинстве случаев у потребителей нет возможности проверить качество товара до оплаты полной стоимости (АО «Казпочта» обязывает потребителей внести полную сумму товара, для раскрытия почтового отправления);

- непредставление информации о товаре (товар направляется потребителю без ярлыков, этикеток, без документа, подтверждающего факт приобретения товара);

- отсутствие информации о продавце (на сайтах и в социальных сетях интернет-магазинов не указываются реквизиты, контактные номера);
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	
тұтынушының тауардың сапасын растайтын құжаттарды (сәйкестік сертификатын) талап ету мүмкіндігінің болмауы: жеткізу мерзімінің жылжытылуы (бұл туралы тұтынушыға көп жағдайда ескертілмейді); таңдауды шектеу, белгілі бір тауарлар спектірін күштеп таңу; алаяқтық; әлеуметтік желілерде қызмет ететін және 100% алдын ала төлемді талап ететін интернет-дүкендер төлем жасалғаннан кейін аккаунттарын жойып, тұтынушыларды тауарсыз және ақшасыз қалдырады; тұтынушыларды алдау; сатушылар 100% алдын ала төлемді талап етіп, тұтынушыларға кері байланыссыз және сатушы туралы шынайы ақпаратсыз сапасыз тауарды жөнелтеді.	

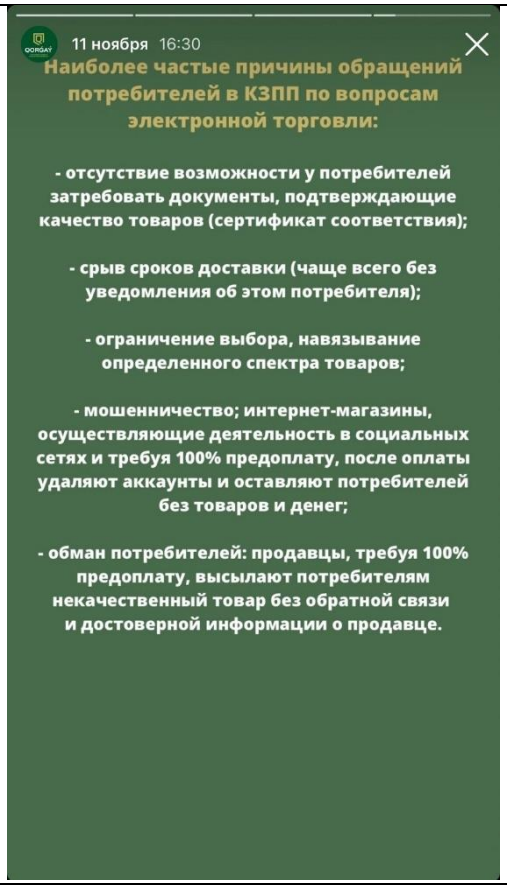
<table>
<tr>
<td></td>
<td> 
</td>
<td> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>- отсутствие возможности у потребителей затребовать документы, подтверждающие качество товаров (сертификат соответствия);

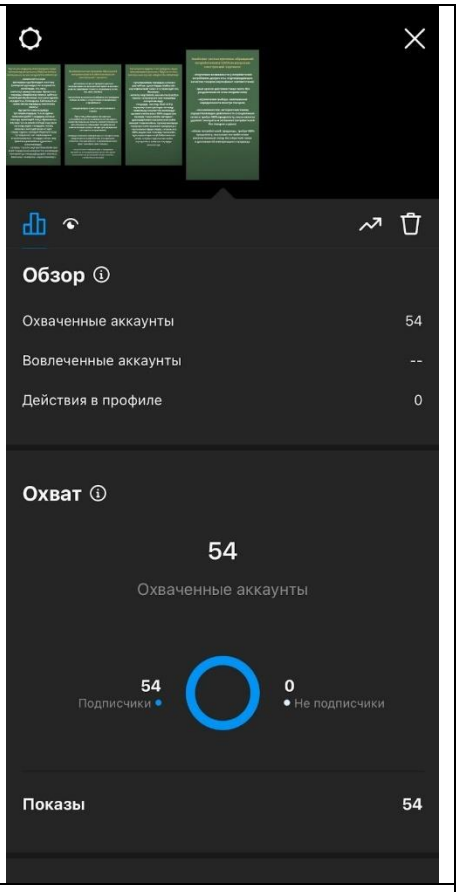
- срыв сроков доставки (чаще всего без уведомления об этом потребителя);

- ограничение выбора, навязывание определенного спектра товаров;

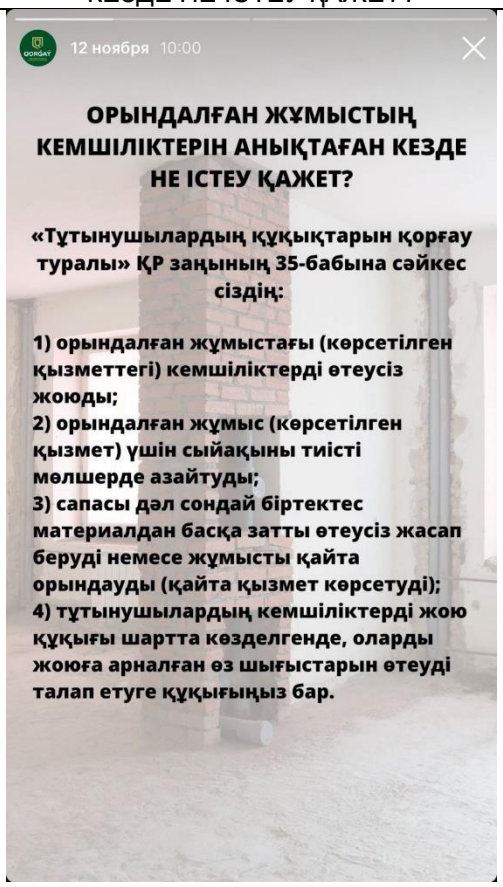
- мошенничество; интернет-магазины, осуществляющие деятельность в социальных сетях и требуя 100% предоплату, после оплаты удаляют аккаунты и оставляют потребителей без товаров и денег;

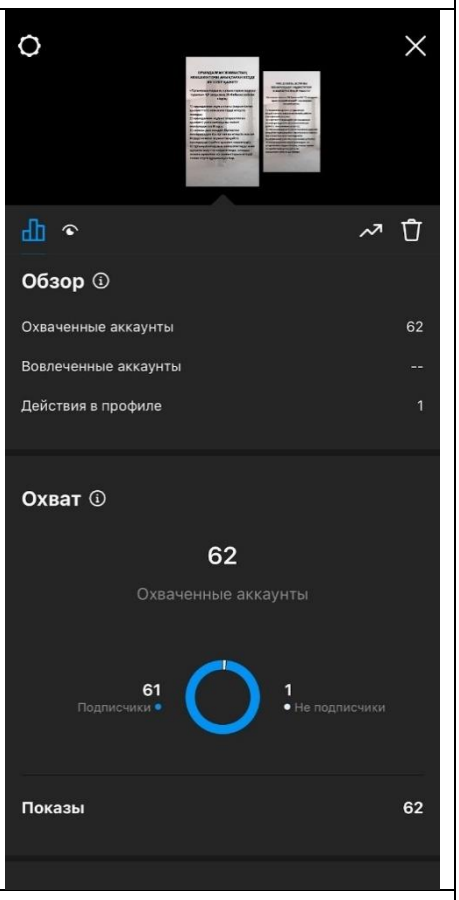
- обман потребителей; продавцы, требуя 100% предоплату, высылают потребителям некачественный товар без обратной связи и достоверной информации о продавце.</td>
<td></td>
</tr>
</table>



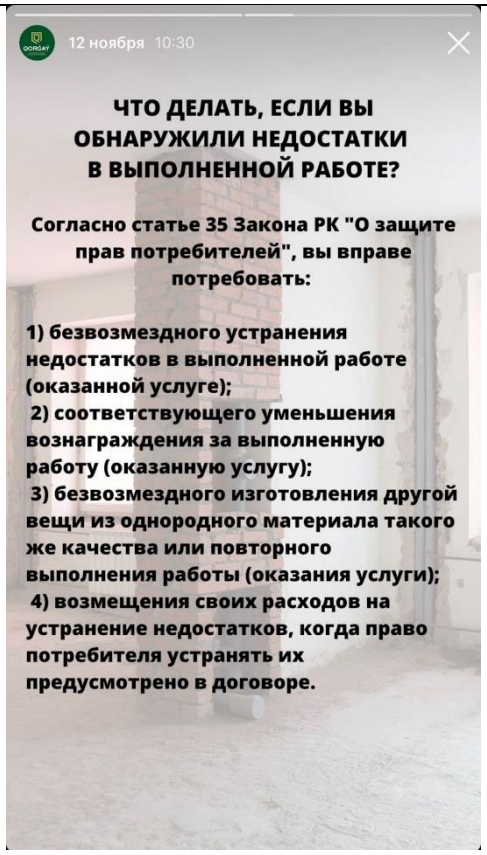


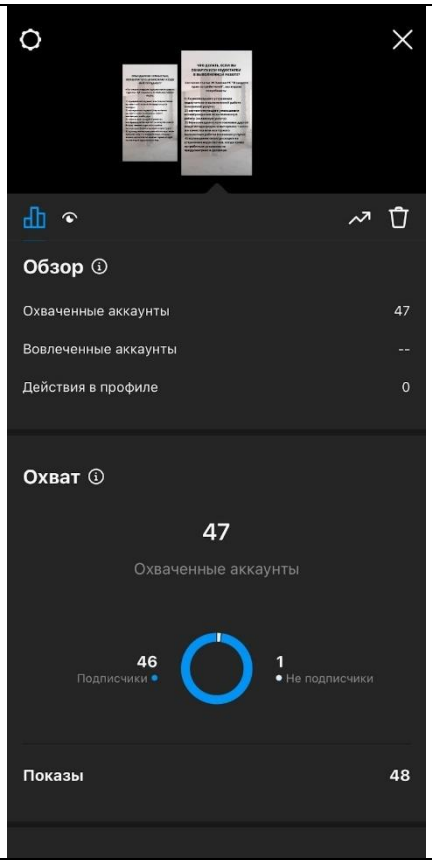
ОРЫНДАЛҒАН ЖҰМЫСТЫҢ КЕМШІЛІКТЕРІН АНЫҚТАҒАН КЕЗДЕ НЕ ІСТЕУ ҚАЖЕТ?





ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ ОБНАРУЖИЛИ НЕДОСТАТКИ В ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ?


12 ноября 10:30
ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ ОБНАРУЖИЛИ НЕДОСТАТКИ В ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ?
Согласно статье 35 Закона РК "О защите прав потребителей", вы вправе потребовать:
1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
2) соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу (оказанную услугу);
3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги);
4) возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре.


Обзор
Охваченные аккаунты 47
Вовлеченные аккаунты --
Действия в профиле 0
Охват
47
Охваченные аккаунты
46
Подписчики
1
Не подписчики
Показы 48

Гражданский форум Казахстана

Защита прав потребителей РК поделился(-ась) **публикацией.**
10 ноябрь в 18:30 ·

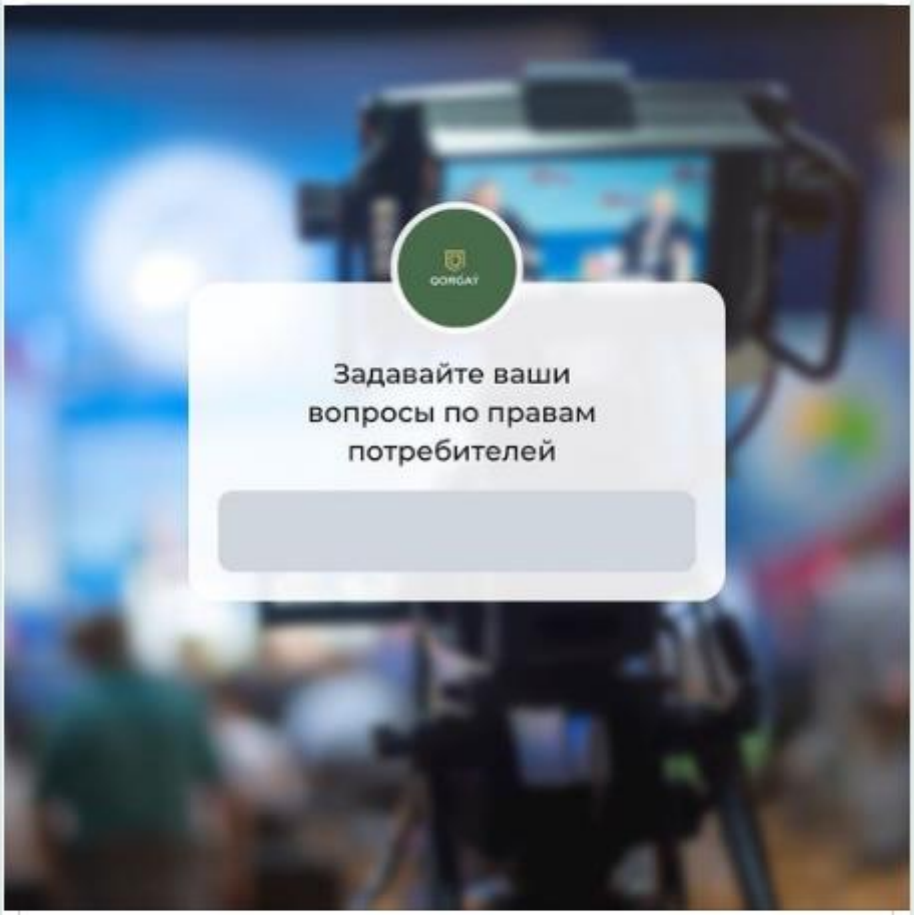
Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Асап Помощник · 10 ноябрь в 14:50 ·

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

Нравится Комментировать Поделиться

Гражданский форум Казахстана

Защита прав потребителей РК поделился(-ась) **публикацией**.
10 ноябрь в 18:29 ·



Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Instagram · 7 ноябрь в 17:56 ·

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 Мур... Ещё

Нравится Комментировать Поделиться

Гражданский форум Казахстана

Защита прав потребителей РК

Кем опубликовано: Асап Помощник - 2 ноябрь в 10:30 -

В Департаменте по защите прав потребителей Акмолинской области участились случаи обращений с жалобами на доставку товаров ненадлежащего качества, приобретенного... Ещё

Нравится Комментировать Поделиться

Гражданский форум Казахстана

7 ноябрь в 15:00 ·

Защита прав потребителей РК

Кем опубликовано: Асап Помощник · 1 ноябрь в 10:30 ·

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

Возврат товара надл... Ещё

Нравится Комментировать Поделиться

Гражданский форум Казахстана

Нажмите Enter, чтобы отправить комментарии.

Защита прав потребителей РК поделился(-ась) **публикацией**.
28 октябрь ·

Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Соня Чимирова · 19 октябрь ·

Для того, чтобы ответить на ваш вопрос, нужно обратиться к Закону РК «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Согласно статье 42-4 Закона, потребитель, п... Ещё

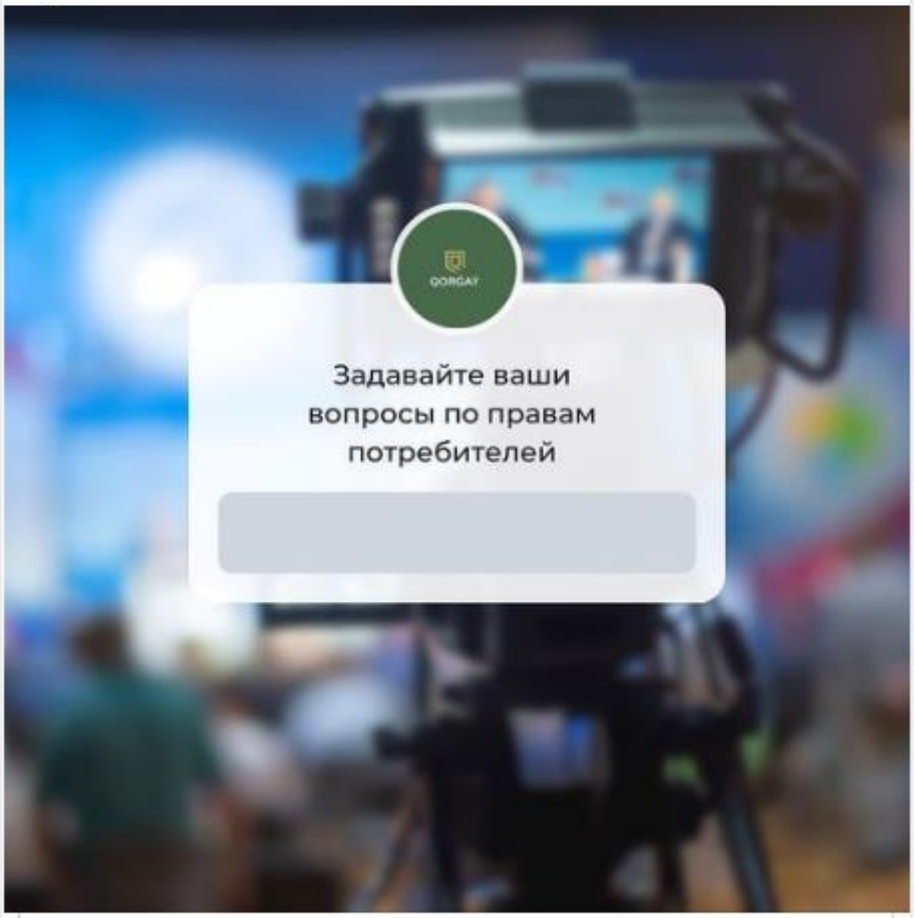
Нравится Комментировать Поделиться

Бюро по правам человека

Общедоступная группа · 12,4 тыс. участник(-ов)

Обсуждение | Актуальное | Reels | Пользователи | Медиафайлы | Файлы

Защита прав потребителей РК поделился(-ась) **публикацией**.
11 ноябрь в 09:54 ·



Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Instagram · 7 ноябрь в 17:56 ·

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:

Бюро по правам человека

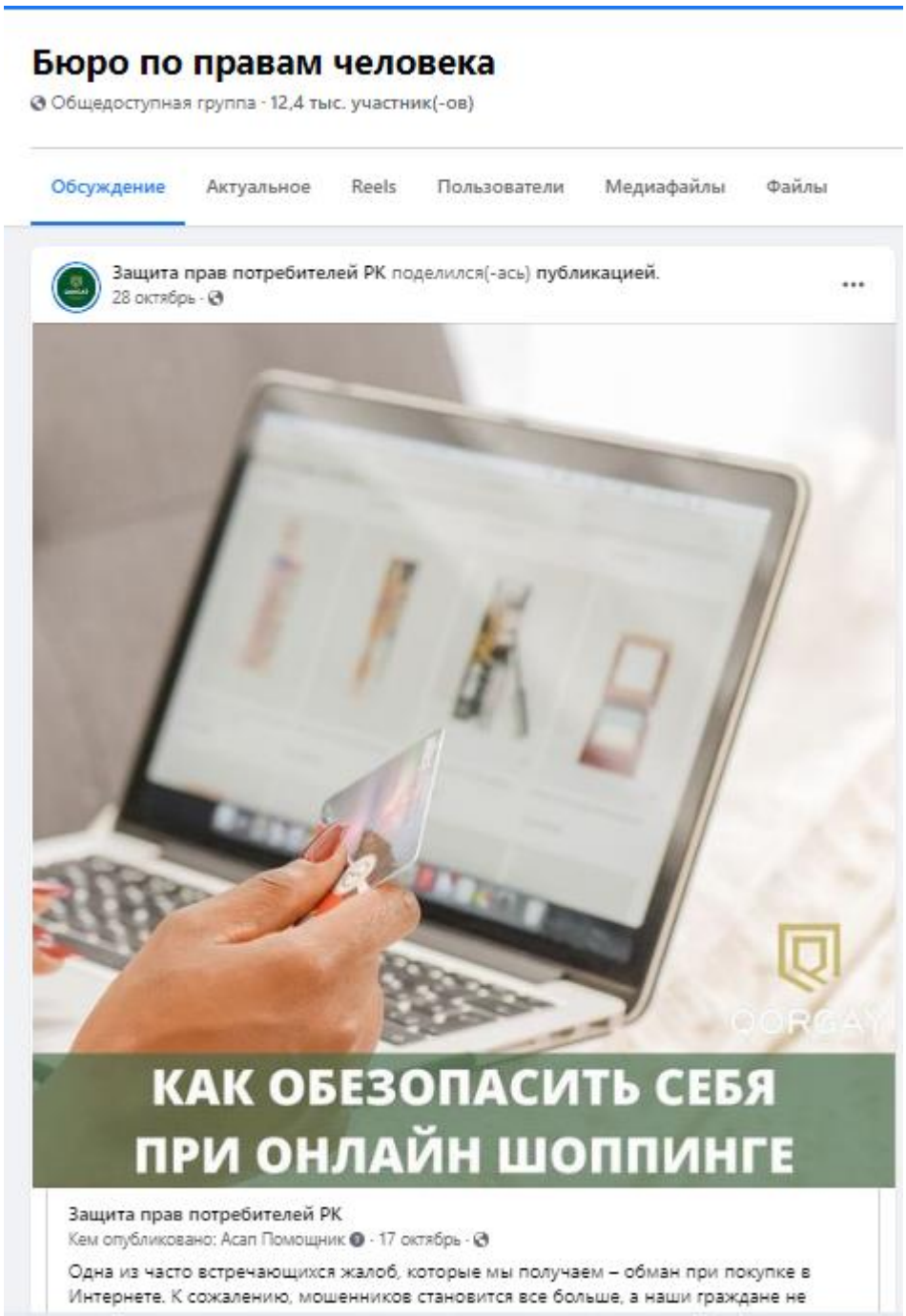
Общедоступная группа · 12,4 тыс. участник(-ов)

Обсуждение | Актуальное | Reels | Пользователи | Медиафайлы | Файлы

Защита прав потребителей РК поделился(-ась) публикацией.
7 ноябрь в 11:12 ·

Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Асап Помощник · 7 ноябрь в 10:30 ·

В последнее время учащаются случаи нарушения прав потребителей в разных сферах. Количество обращений в Комитет по защите прав потребителей МТИ РК с каждым


Бюро по правам человека
Общедоступная группа · 12,4 тыс. участник(-ов)
Обсуждение
Актуальное
Reels
Пользователи
Медиафайлы
Файлы
Защита прав потребителей РК поделился(-ась) публикацией.
28 октябрь ·
QORGAY
КАК ОБЕЗОПАСИТЬ СЕБЯ
ПРИ ОНЛАЙН ШОППИНГЕ
Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Асап Помощник · 17 октябрь ·
Одна из часто встречающихся жалоб, которые мы получаем – обман при покупке в Интернете. К сожалению, мошенников становится все больше, а наши граждане не

Қазақстанның қалалары мен облыстары / Города и регионы Казахстана

Защита прав потребителей РК

Кем опубликовано: Асап Помощник · 4 ноябрь в 10:30 ·

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 причиненных потребителю физических и нравственных страданий. Также учитываются фактические обстоятельства, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальные особенности потребителя.

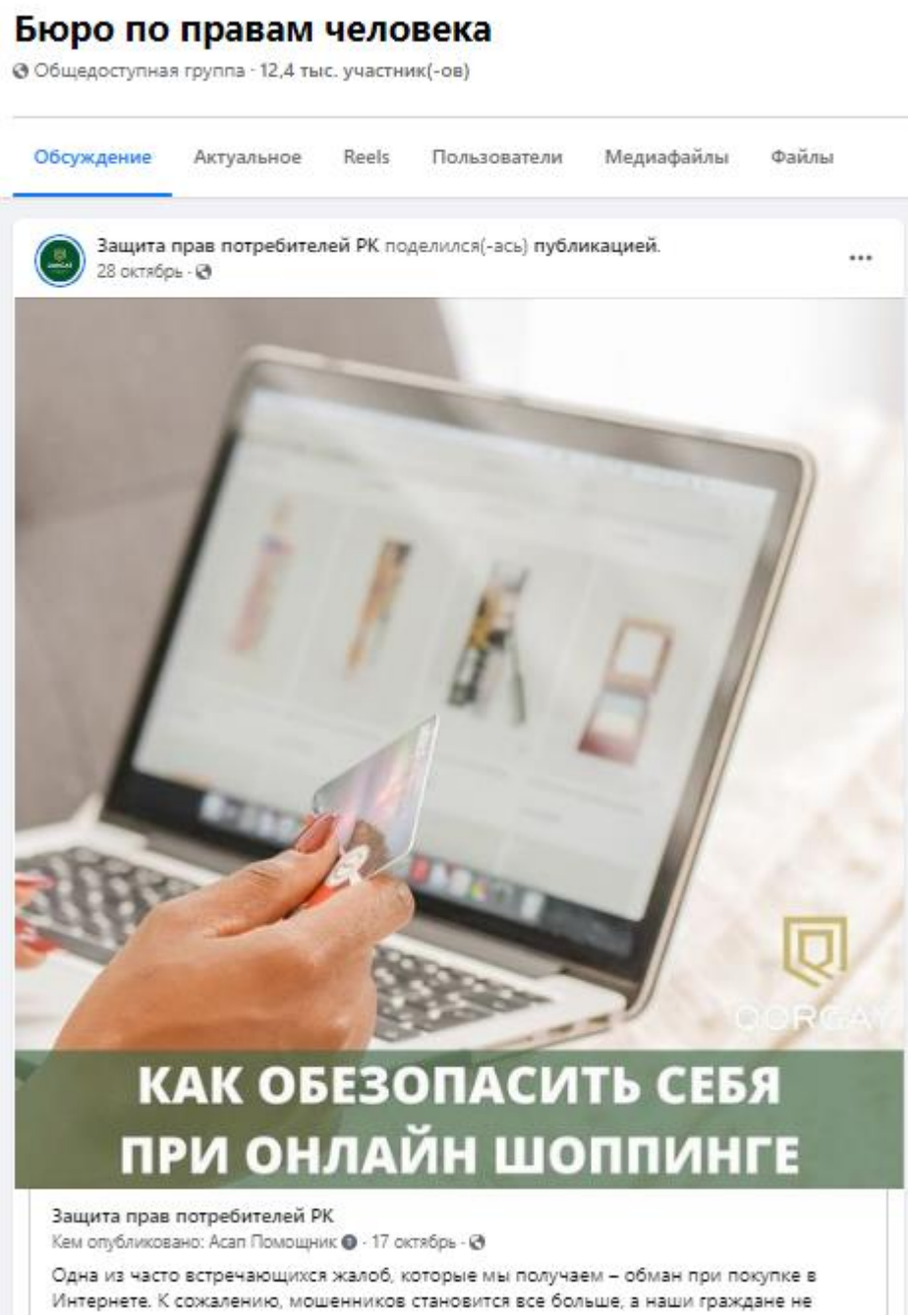
Потребитель вправе сам или через своего представителя законных интересов предложить продавцу (исполнителю, изготовителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора или обратиться в суд для

Покупай Казахстанское

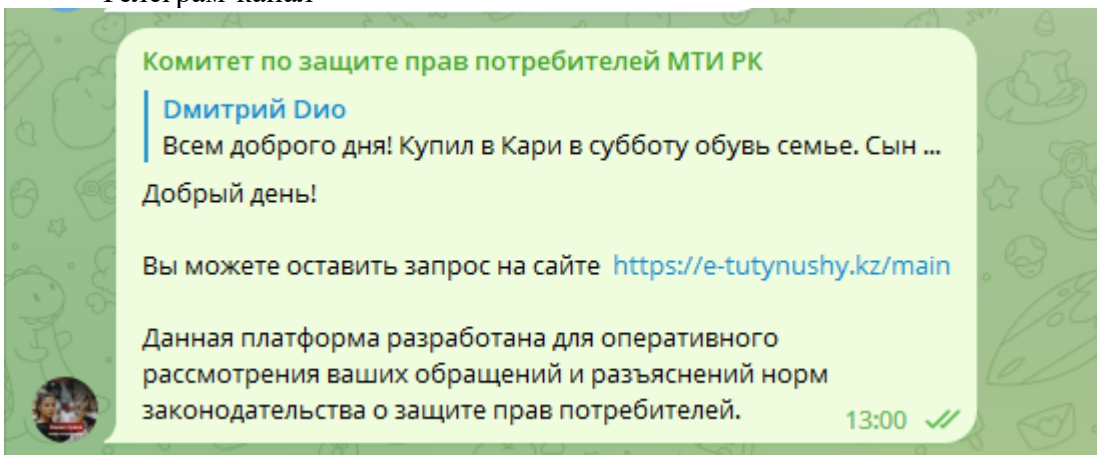
Защита прав потребителей РК
Кем опубликовано: Асап Помощник - 3 ноябрь в 16:30 -

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-эпидемиологических и гигиенических требований к продукции (товарам), подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденных Решением Комиссии таможенного союза от 28 мая 2010 года № 299)



Телеграм-канал



Комитет по защите прав потребителей МТИ РК

> Elen Blinova
> Здравствуйте, сходила в салон на процедуру долговременно...

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.

8:40

Комитет по защите прав потребителей МТИ РК

> Rina Rinarin
> Добрый день. заказывал товар через wildberries, забирал в п...

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.

8:41

Комитет по защите прав потребителей МТИ РК

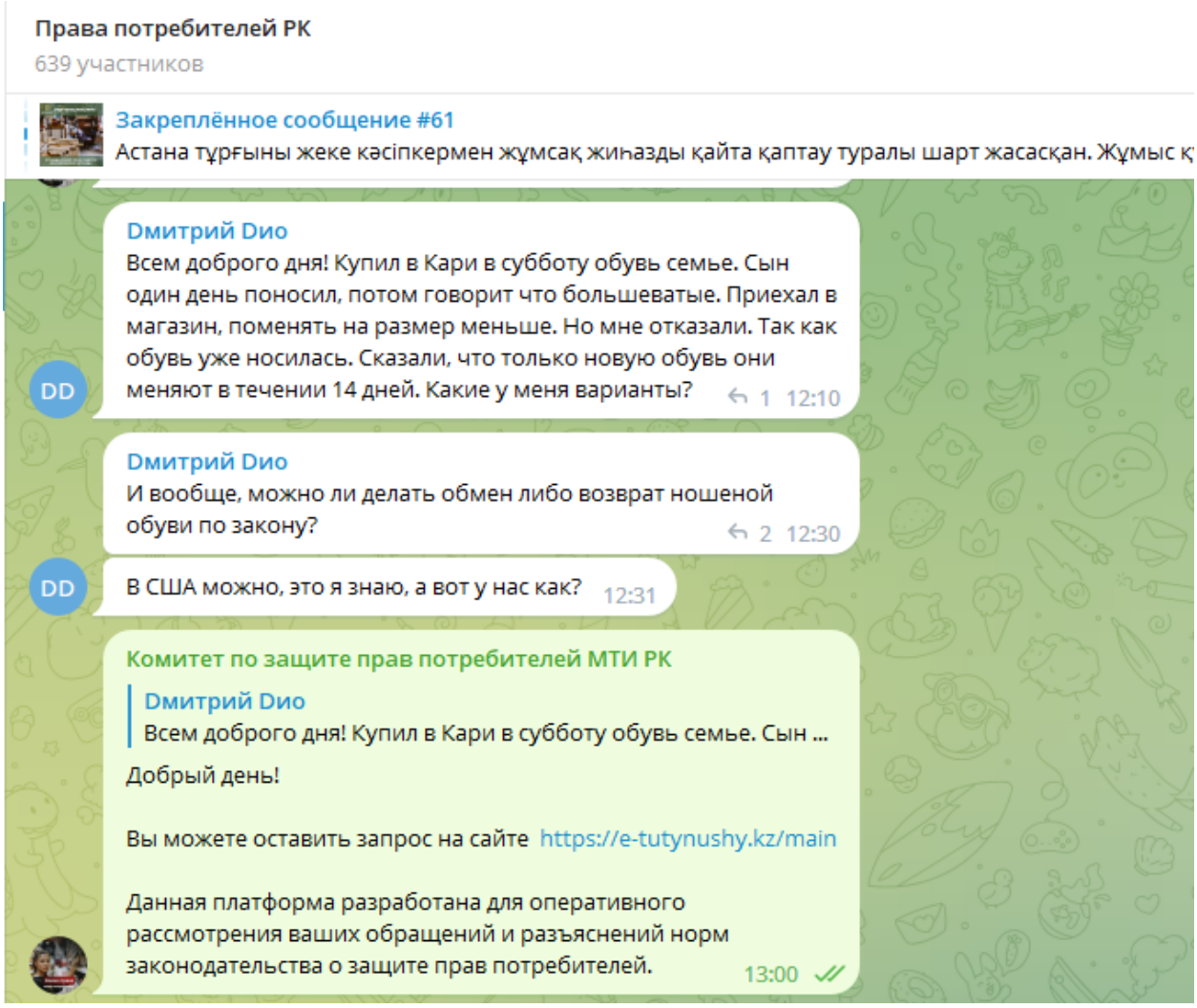
> Олег Устинов
> Всем здравствуйте. Имеет ли право магазин возле дома имея...

Добрый день!

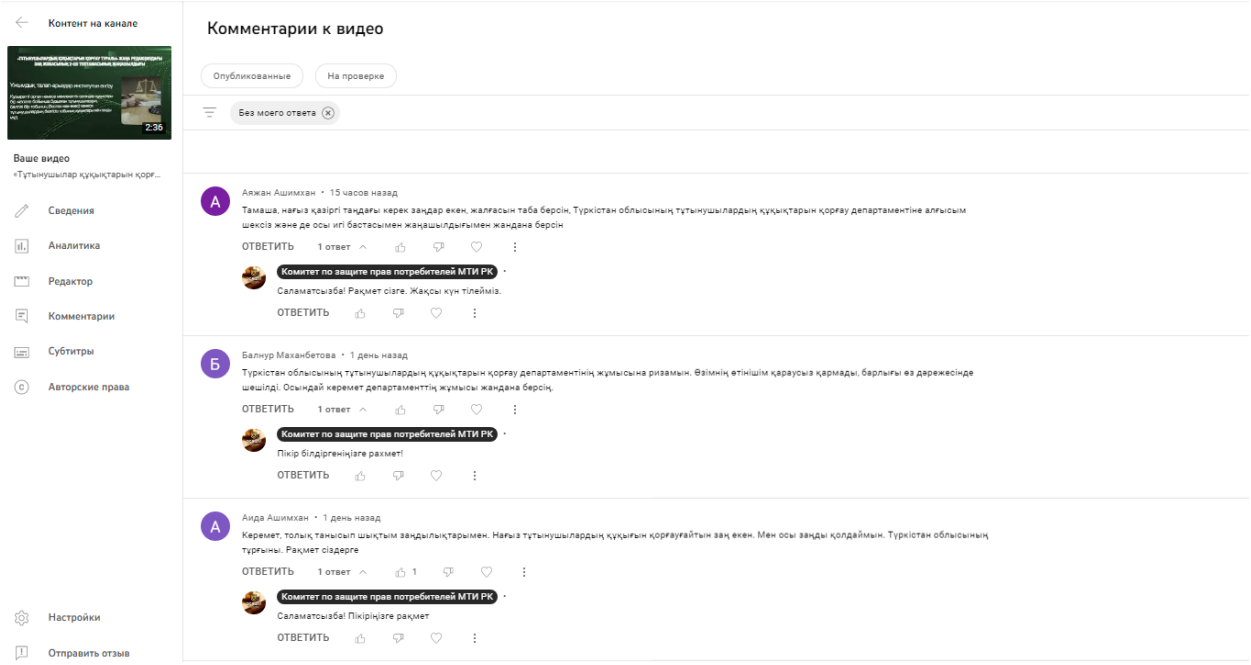
Вы можете оставить запрос на сайте https://e-tutynushy.kz/main

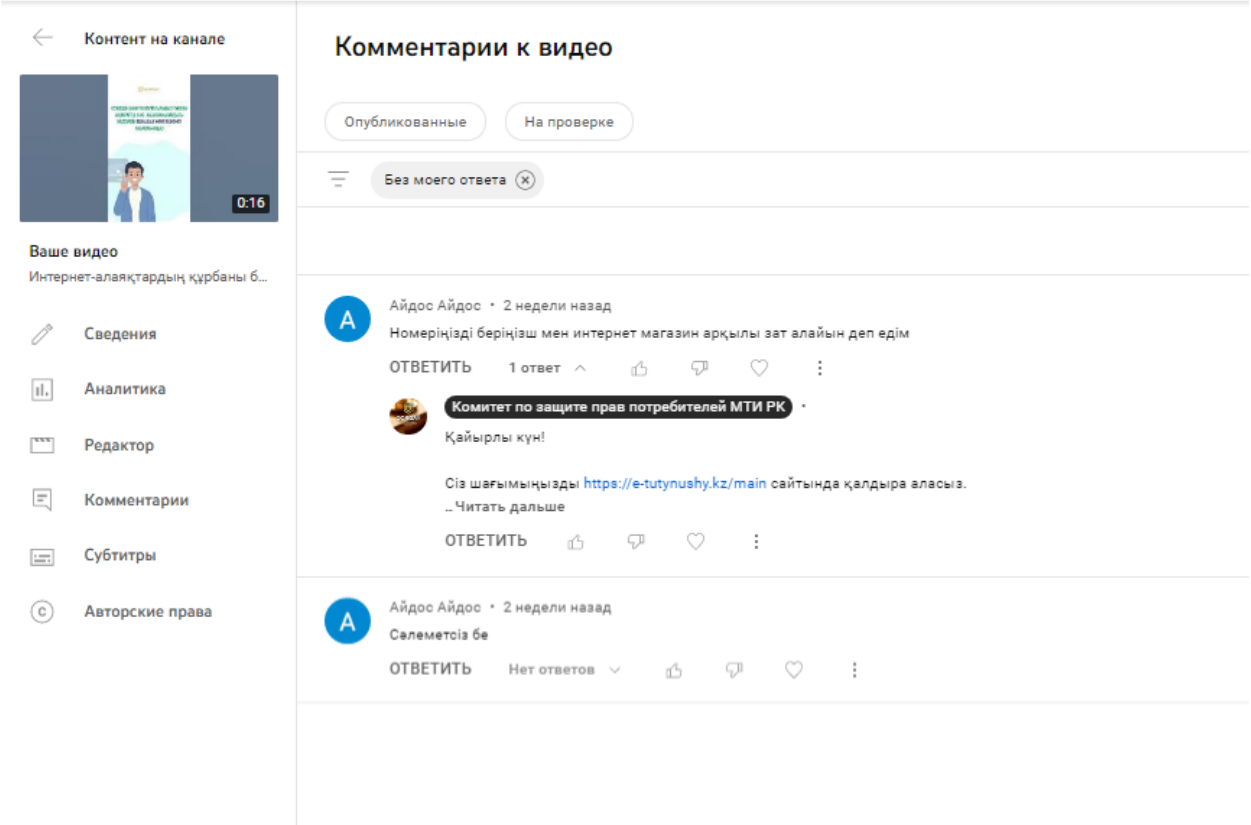
Данная платформа разработана для оперативного рассмотрения ваших обращений и разъяснений норм законодательства о защите прав потребителей.

8:41



YouTube-канал


Контент на канале
Комментарии к видео
Опубликованные
На проверке
Без моего ответа
2:36
Ваше видео
«Тұтынушылар құқықтарын қорг...
Сведения
Аналитика
Редактор
Комментарии
Субтитры
Авторские права
Настройки
Отправить отзыв
Аяжан Ашимхан • 15 часов назад
Тамаша, нағыз қазіргі таңдағы керек заңдар екен, жалғасын таба берсін, Түркістан облысының тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне алғысым шексіз және де осы ағі бастасымен жаңашылдығымен жандана берсін
ОТВЕТИТЬ 1 ответ
Комитет по защите прав потребителей МТИ РК
Саламатсызба! Рақмет сізге. Жақсы күн тілейміз.
ОТВЕТИТЬ
Балнур Маханбетова • 1 день назад
Түркістан облысының тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің жұмысына ризамын. Өзімнің өтінішім қараусыз қармады, барлығы өз дәрежесінде шешілді. Осындай керемет департаменттің жұмысы жандана берсін.
ОТВЕТИТЬ 1 ответ
Комитет по защите прав потребителей МТИ РК
Пікір білдіргеніңізге рахмет!
ОТВЕТИТЬ
Аида Ашимхан • 1 день назад
Керемет, толық танысып шықтым заңдылықтарымен. Нағыз тұтынушылардың құқығын қорғауайтын заң екен. Мен осы заңды қолдаймын. Түркістан облысының тұрғыны. Рақмет сіздерге
ОТВЕТИТЬ 1 ответ 1
Комитет по защите прав потребителей МТИ РК
Саламатсызба! Пікіріңізге рақмет
ОТВЕТИТЬ


Контент на канале
Комментарии к видео
Опубликованные
На проверке
Без моего ответа
0:16
Ваше видео
Интернет-алаяқтардың құрбаны б...
Сведения
Аналитика
Редактор
Комментарии
Субтитры
Авторские права
Айдос Айдос • 2 недели назад
Номеріңізді беріңізш мен интернет магазин арқылы зат алайын деп едім
ОТВЕТИТЬ 1 ответ
Комитет по защите прав потребителей МТИ РК
Қайырлы күн!
Сіз шағымыңызды https://e-tutynushy.kz/main сайтында қалдыра аласыз.
...Читать дальше
ОТВЕТИТЬ
Айдос Айдос • 2 недели назад
Сәлеметсіз бе
ОТВЕТИТЬ Нет ответов

Контент на канале

0:20

Ваше видео

Оставьте обращение на e-tutynush...

Сведения

Аналитика

Редактор

Комментарии

Субтитры

Авторские права

Комментарии к видео

Опубликованные | На проверке

Без моего ответа

Kenzhekey Tazhibayeva • 6 дней назад

Не могу оставить обращение, всё время пишет зайдите позже

ОТВЕТИТЬ 1 ответ

Комитет по защите прав потребителей МТИ РК •

Добрый день. Вы можете оставить свое обращение через телеграмм: @kzpp_bot.
Хорошего дня.

ОТВЕТИТЬ

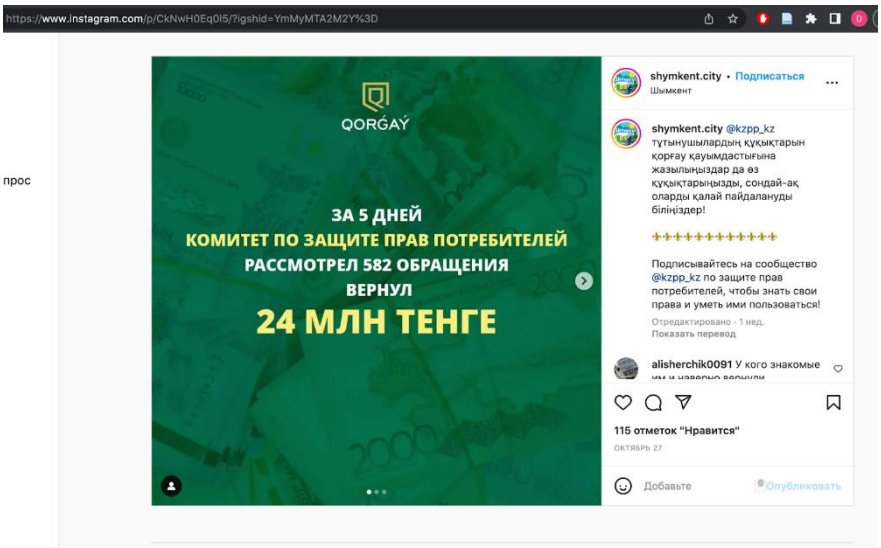
Приложение 5

Информационных публикаций в 17 региональных-популярных пабликов

1. shymkent.city https://www.instagram.com/p/CkNwH0Eq0l5/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D

Охват - 11497

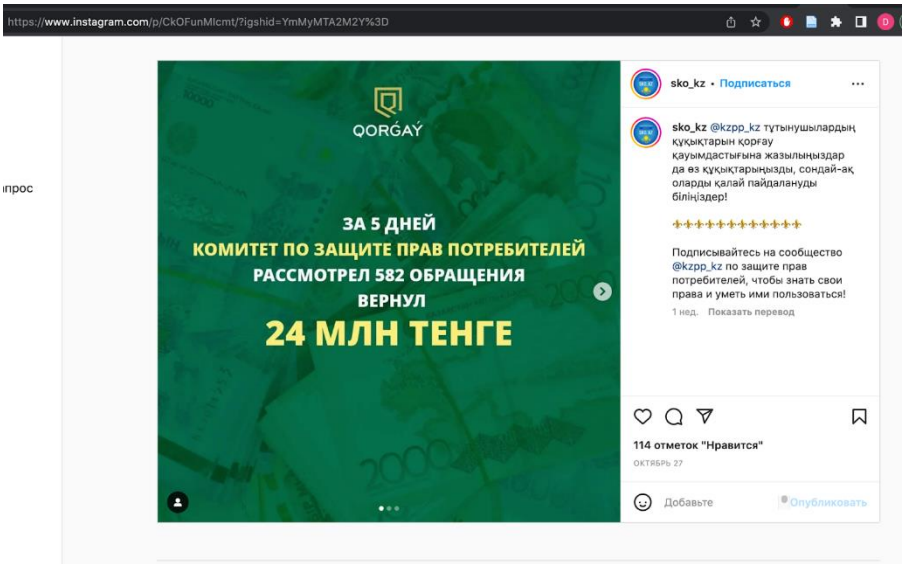
Вовлеченность - 285



2. sko_kz https://www.instagram.com/p/CkOFunMIcmt/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 20076

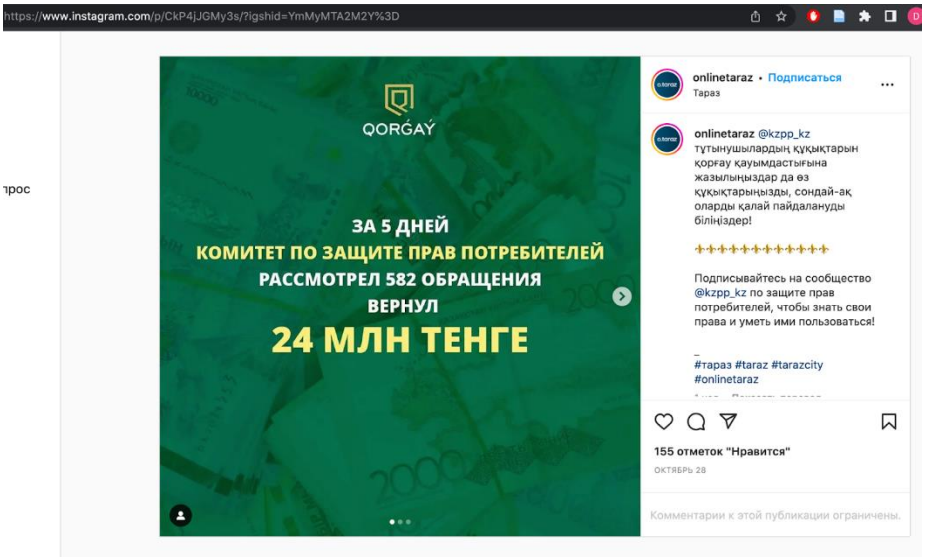
Вовлеченность - 217



3. onlinetaraz https://www.instagram.com/p/CkP4jJGMy3s/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 12642

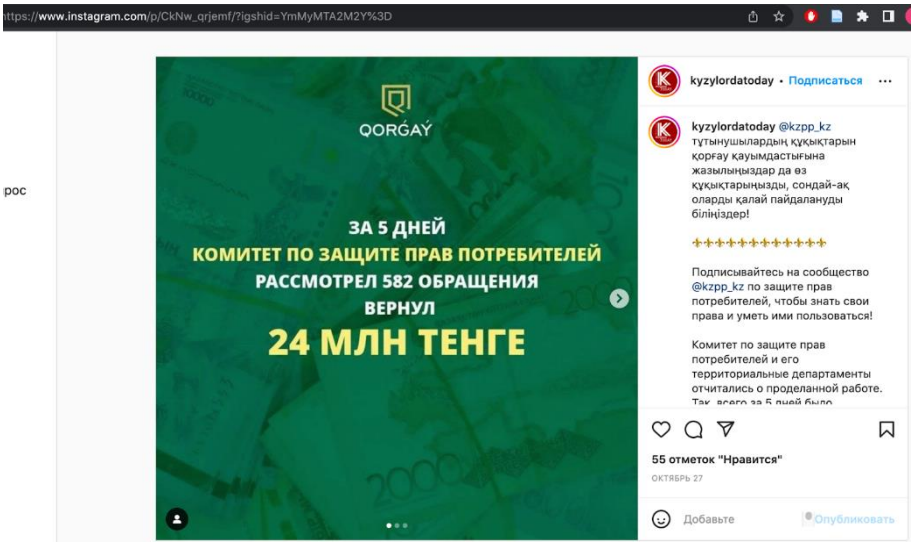
Вовлеченность - 269



4. kyzylordatoday https://www.instagram.com/p/CkNw_qrjemf/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 14725

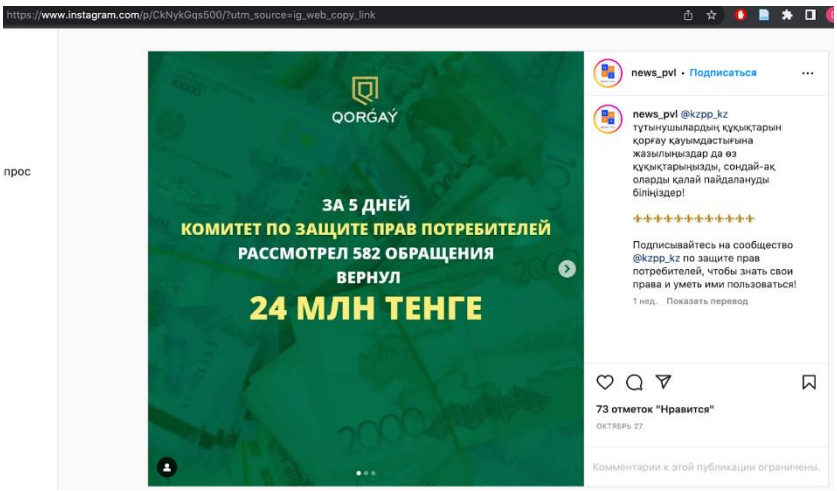
Вовлеченность - 96



5. news_pvl https://www.instagram.com/p/CkNykGqs500/?utm_source=ig_web_copy_link

Охват - 10355

Вовлеченность - 140

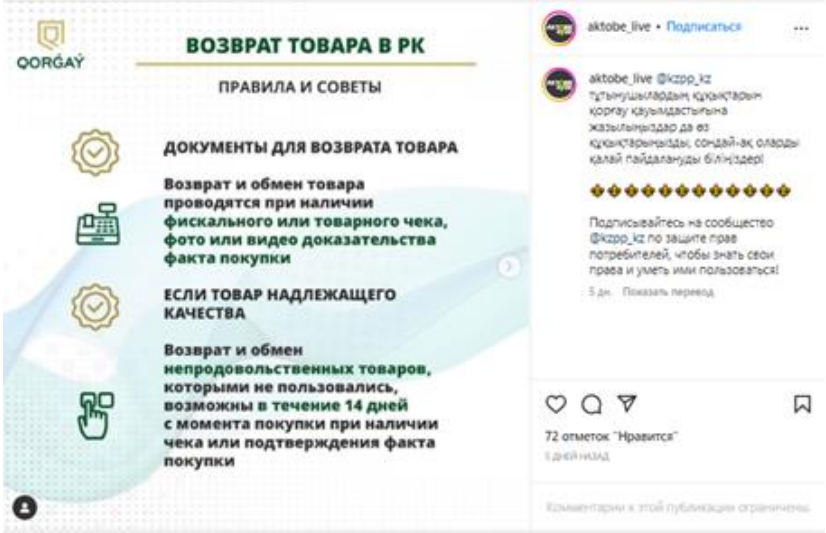


6. aktobe_live

https://www.instagram.com/p/CkaefLELSki/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 7416

Вовлеченность - 203

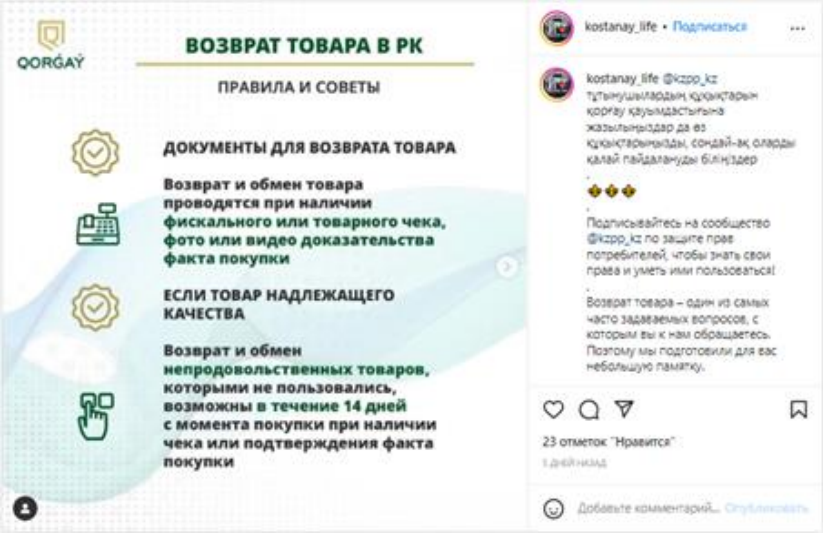


7. kostanay_life

https://www.instagram.com/p/Cka2UEWNIzM/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 2768

Вовлеченность - 24

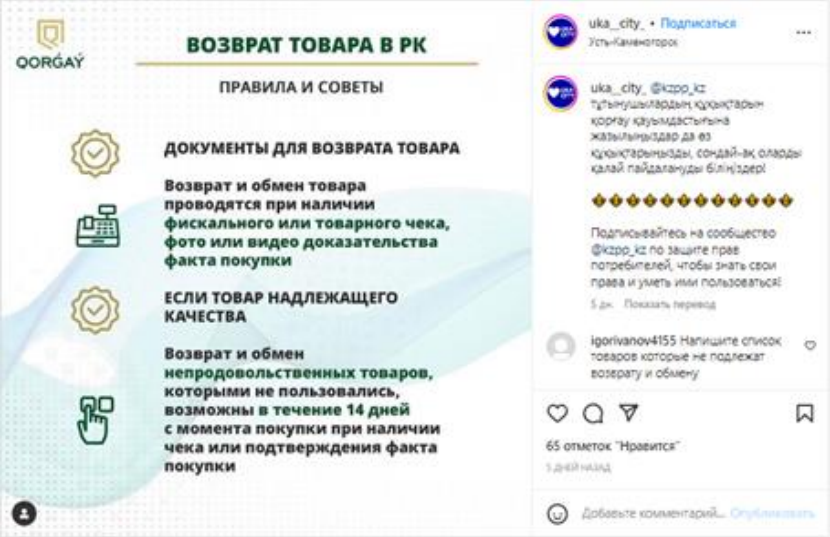


8. [uka__city_](https://www.instagram.com/p/Ckagz2QMhuU/?igshid=YmMyMTA2M2Y=)

https://www.instagram.com/p/Ckagz2QMhuU/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 18404

Вовлеченность - 126

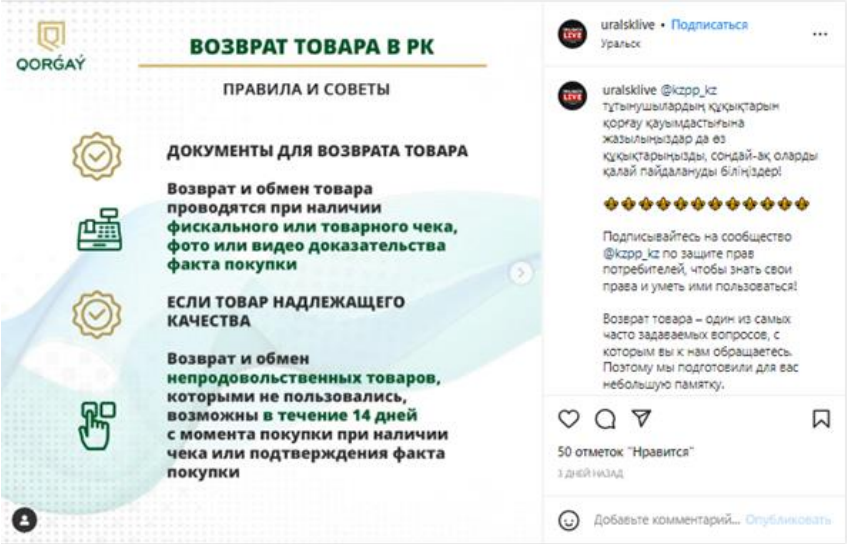


9. uralsklive

https://www.instagram.com/p/CkfymCKNqzi/?igshid=YmMyMTA2M2Y=

Охват - 8069

Вовлеченность - 184

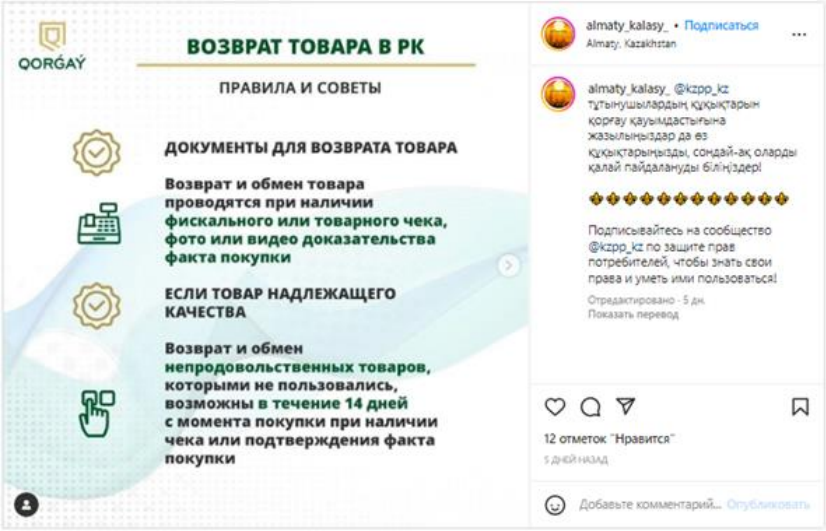


10. [almaty_kalasy_](https://www.instagram.com/p/CkabgQ4LxxP/?igshid=MDE2OWE1N2Q=)

https://www.instagram.com/p/CkabgQ4LxxP/?igshid=MDE2OWE1N2Q=

Охват - 2144

Вовлеченность - 20



Приложение 6

Информационно-справочный материал за период сентябрь - ноябрь 2022 года

По результатам проведения мониторинга информационного поля можно отметить, что работа по информированию населения о изменениях в законодательстве Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей проводится доступно, полно и самое главное повсеместно. Для этих целей задействованы и активно используются социальные сети такие как Instagram, Facebook, Telegram, Youtube, а также цифровые и печатные СМИ.

Исходя из анализируемого периода видно, что граждане Казахстана стали больше интересоваться этим направлением защиты своих прав, что можно заметить по количеству просмотров постов, видеороликов и иной информации на страницах социальных сетей Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее КЗПП), и на страницах его Департаментов (далее ДЗПП). Однако количество просмотров и лайков отражает заинтересованность населения в освещенных темах. Работа по обратной связи с пользователями ведется своевременно, и на страницах КЗПП, и на страницах ДЗПП.

В регулярных СМИ также проводится активная работа самим КЗПП и его департаментами, что наглядно видно из отчета за период сентябрь - ноябрь 2022 года Общественного Объединения «Общество защиты прав потребителей «Адилет». Множество СМИ размещают в свой новостной контент статьи, размещенные госорганом, конечно со ссылкой на первоисточник (**Приложении 7**). Это свидетельствует о актуальности затрагиваемых тем и мультипликативно увеличивает осведомленность населения по вопросам законодательной защиты потребителей.

В то же время множество статей СМИ выходит и помимо проводимой информационной работы госоргана (**Приложении 8)**. Это свидетельствует о том, что тема защиты прав потребителей становится интересна самим потребителям, что заставляет всё больше СМИ обращать взор на эту тему с целью привлечь читателя именно на страницы своего издания.

Вместе с тем был проведен анализ часто задаваемых вопросов по Законопроекту во время публичных обсуждений. Одновременно с этим нужно отметить, что был проявлен интерес к изменениям внесенным в проект Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» и сопутствующему к нему законопроект (далее проект Закона) размещенный на публичные обсуждения Егов портала «Открытые НПА».

Так большой интерес вызвали новшества:

1. по назначению и полномочиям Омбудсмена по правам потребителей: статьи 52, 54 проекта Закона;
2. интерес вызывали основные понятия, изложенные в статье 1 Закона, а также права потребителей изложенные в законопроекте в статьях: 2, 21, 25, 29, 32 проекта Закона;
3. интерес в проекте Закона вызвали также права и обязанности субъектов предпринимательства изложенные в статьях: 36, 39, 44, 45, 46, 48, 49, 50;
4. интерес к законопроекту в части защиты прав потребителей посредством субъектов досудебного урегулирования отразился внесением предложения по статье 51.

1)

Статья 54. Порядок назначения и освобождения от должности Омбудсмена
4) быть не моложе сорока лет;
АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)
4) БЫТЬ НЕ МОЛОЖЕ СОРОКА ЛЕТ;... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:26
возраст от 30 лет - это не должность президента! в депутаты и министры возвратсной ценз ниже, а здесь решили по возрасту раписать!
11/07 - 15:54
Уважаемый Айтмаганбетов Жаслан! Потребители –это все 19 миллионов граждан страны, а также находящиеся на ее территории иностранные граждане. Поэтому разработчик считает, что Омбудсмен должен обладать определенным жизненным опытом, иметь определенный авторитет в целях защиты прав потребителей, поэтому быть не моложе сорока лет, по мнению разработчика, это достаточный возраст, чтобы иметь жизненный и профессиональный уровень для занятия такой ответственной и важной для граждан позиции.

Статья 54. Порядок назначения и освобождения от должности Омбудсмена
3) обладать опытом работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет;
АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)
3) ОБЛАДАТЬ ОПЫТОМ РАБОТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:25
Конкретизируйте! Амбуцмен -это лицо имеющее опыт в сфере защиты прав потребителей... Как он может отстаивать права потребителей не работая раньше в этой сфере! Опять пахнет назначенцем! НОРМА не соответствует принципу общественного согласия! Обязательное условие работать в сфере защиты прав потребителей не менее 5-10 лет!
11/07 - 15:52
Уважаемый Айтмаганбетов Жаслан! Согласно подпункту 3) пункта 2 статьи 54 проекта закона предусмотрено, что лицо, назначаемое на должность Омбудсмена, должен обладать опытом работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет, это подразумевает более пяти лет, что соответствует Вашему предложению «не менее 5-10 лет».

Статья 54. Порядок назначения и освобождения от должности Омбудсмена
2) иметь высшее образование;

АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)

2) ИМЕТЬ ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ;... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:23

высшее юридической образование -это правозащитная деятельность!

11/07 - 15:51

Уважаемый Айтмаганбетов Жаслан! Проект Закона регулирует общественные отношения в сфере защиты прав потребителей, определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей безопасными и качественными товарами (работами, услугами). Более того, пунктом 3 статьи 2 проекта закона предусмотрено, что защиты прав потребителей осуществляется в сферах коммунальных, медицинских, образовательных, транспортных, туристских услуг, услуг связи, долевого участия в жилищном строительстве и иных услуг, оказываемых предпринимателями. В связи с этим, проектом закона предусмотрено «высшее образование» и потенциальный Омбудсмен может иметь образование и в этих сферах деятельности.

Статья 52. Омбудсмен по защите прав потребителей, цели и задачи его деятельности

1. Омбудсмен по защите прав потребителей является лицом, назначаемым распоряжением Президента Республики Казахстан в целях обеспечения гарантии защиты прав и законных интересов потребителей, их соблюдения субъектами предпринимательства и их сообществами (представителями), развития взаимовыгодного партнерства между потребительским сообществом и государственными органами, органами местного государственного управления и самоуправления, иными организациями и должностными лицами для достижения благоприятных правовых, экономических и социальных целей в сфере защиты прав и законных интересов потребителей.

АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)

1. ОМБУДСМЕН ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЯВЛЯЕТСЯ ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:22

Амбуцмен - должен выбираться из народа а не назначаться - это общественная должность! Назначенец это удобный человек, а не защитник! с данной нормой согласиться нельзя!!!

11/07 - 15:50

Уважаемый Айтмаганбетов Жаслан! Омбудсмен по защите прав потребителей является лицом, назначаемым распоряжением Президента Республики Казахстан в целях обеспечения гарантии защиты прав и законных интересов потребителей, их соблюдения субъектами предпринимательства и их сообществами (представителями), развития взаимовыгодного партнерства между потребительским сообществом и государственными органами, органами местного государственного управления и самоуправления, иными организациями и должностными лицами для достижения благоприятных правовых, экономических и социальных целей в сфере защиты прав и законных интересов потребителей. Согласно статье 54 проекта закона предполагается, что омбудсмен по защите прав потребителей будет назначается на должность сроком на четыре года и освобождается от должности Президентом Республики Казахстан. Омбудсмен может быть освобожден от должности досрочно. Поэтому омбудсмен может быть определен и из числа членов общественных объединений потребителей. В законопроекте предусмотрено, что Омбудсмен, должен обладать опытом работы в сфере защиты прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет. В тоже время омбудсмен по защите прав потребителей должен быть

независим, как от государства, так и общественных объединений потребителей, и должен служить только интересам потребителей. Вместе с тем, при публичном обсуждении консультативного документа регуляторной политики (КДРП) к проекту закона были представлены предложения от представителей общественных объединений потребителей как «Омбудсмен должен быть подотчетен Главе государства», по итогам которого в проекте закона норма была изложена в редакции «Омбудсмен по защите прав потребителей является лицом, назначаемым распоряжением Президента Республики Казахстан

2)

Статья 1. Основные термины и определения, используемые в настоящем Законе

13) товар – продукт (продукция) изготовителя или результат деятельности исполнителя работы, представленный в материально-вещественной форме, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования потребителя, не связанного с предпринимательской деятельностью;

МУБАРАКШИНА НАДЕЖДА (НПП)

13) ТОВАР – ПРОДУКТ (ПРОДУКЦИЯ) ИЗГОТОВИТЕЛЯ ИЛИ Р... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 26/06 - 11:47

ЮР.ТЕХНИКА "13) товар – продукт (продукция) изготовителя или результат деятельности исполнителя работы, представленный в материально-вещественной форме, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования потребителЕМ, не связанного с предпринимательской деятельностью;".

28/06 - 09:33

Уважаемая Мубаракшина Надежда! Ваши замечания приняты и будут учтены в проекте закона.

3) срок годности – период времени, по истечении которого товар, результат работы считается непригодным для использования по назначению;

МУБАРАКШИНА НАДЕЖДА (НПП)

3) СРОК ГОДНОСТИ – ПЕРИОД ВРЕМЕНИ, ПО ИСТЕЧЕНИИ КО... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 26/06 - 11:32

Никого не интересует срок и особенно "годности" после его окончания, потому предлагается: "3) срок годности – период времени, в течении которого товар, результат работы считается пригодным для использования по назначению;". Требования по качеству можно предъявить в течении "срока годности"!

28/06 - 09:31

Уважаемая Мубаракшина Надежда! Ваши замечания приняты и будут учтены в проекте закона.

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

18) сертификат для получения товара (выполнения работы, оказания услуги) (далее – сертификат) – документ, удостоверяющий право (требование) потребителя к продавцу

(изготовителю, исполнителю) на получение товара (выполнение работы, оказание услуги) в пределах номинальной стоимости, указанных в сертификате.

Примечание. В настоящем Законе сертификат приравнен к приобретаемому по нему товару (работе, услуге);

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ *(АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

18) СЕРТИФИКАТ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ТОВАРА (ВЫПОЛНЕНИЯ РА... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 17:46

Сертификат не может быть приравнен к товару, поскольку на момент реализации сертификат таковым не является (продавец его не приобретал и не производил), продавец лишь генерирует уникальный код и в данном случае сертификат является формой оплаты будущих покупок. Кроме того, в момент реализации сертификата, продавец не знает какой товар/услугу приобретет держатель сертификата, и не всегда номинальная стоимость сертификата равна стоимости приобретаемого по нему товара, соответственно приравнивать сертификат к приобретаемым по ним товарам (работам, услугам) невозможно. Предлагается следующая редакция: 18) сертификат на приобретение товаров (выполнение работ, оказание услуг) (далее – сертификат) – документ, удостоверяющий право (требование) потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю), указанному в таком сертификате, на приобретение товаров (выполнение работ, оказание услуг) в пределах номинальной стоимости, указанных в сертификате.

10/10 - 10:50

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей

2. Права потребителей в сфере финансовых и платежных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами Республики Казахстан.

АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)

2. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ И ПЛАТЕЖН... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:11

сфера банковских услуг должна защищаться НПО по защите прав потребителей, в данной версии потребитель остается 1 на 1 с банками

11/07 - 15:47

С учетом позиции республиканского финансового регулятора и Национального Банка Республики Казахстан нормы касательно финансовых и платежных услуг остались в прежней редакции «Права потребителей в сфере финансовых и платежных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами Республики Казахстан.». При этом, настоящий проект закона не ограничивает деятельность НПО и дает возможность осуществляет защиту прав потребителей на основании законодательства РК в сфере финансовых и платежных услуг.

Статья 21. Основные права потребителей

Потребитель имеет право на:

8) получение товара (работы, услуги) по сертификату, отчуждение такого сертификата, в том числе выписанного на их имя, возврата в случае отсутствия товара (работы, услуги), указанных в сертификате и отвечающих потребностям потребителя;

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ

8) ПОЛУЧЕНИЕ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) ПО СЕРТИФИКАТ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 18:03

Как правило, сертификаты приобретаются в дар от одного лица другому, как альтернатива подарка деньгами с предоставлением возможности одаряемому самому выбрать товар из определенного магазина. Таким образом, считаем целесообразным исключить возможность недобросовестного обналичивания сертификатов путем введения обязательного предоставления документа, подтверждающего приобретение сертификата (чека, накладной). Предлагается изложить в следующей редакции. 8) приобретение товара (работы, услуги) по сертификату, отчуждение такого сертификата, или, при наличии документа, подтверждающего приобретение сертификата у данного продавца, возврата сертификата продавцу в случае отсутствия товаров (работы, услуги), указанных в сертификате;

10/10 - 11:01

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 25. Право потребителей на получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

2. Если предоставление неполной, недостоверной и несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, он вправе отказаться от договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в течение трех календарных дней со дня приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) надлежащей информации. Если информация не будет предоставлена в течение трех календарных дней, потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение потребителю убытков, а также ущерба, вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьями 31 и 46 настоящего Закона.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ), НЕ ОБЛАДАЮЩЕ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 18:08

Неопределенная формулировка, потребителю могут быть необходимы такие свойства, которые не предусмотрены производителем. Поэтому внесли уточняющие правки, исключающие двойное толкование нормы закона, которая может привести к возникновению споров между субъектами торговли Предлагается в следующей формулировке: приобретение товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям технических условий или законодательства, он вправе отказаться от договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

10/10 - 10:46

Уважаемый, Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 25. Право потребителей на получение информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Право потребителя на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), об их воздействии на окружающую среду, а также о продавце (изготовителе, исполнителе), осуществляется в соответствии со статьями 39 и 40 настоящего Закона.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ *(АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

1. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ ПОЛНОЙ, ДОСТОВЕР... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ ***06/10 - 18:05***

В настоящее время основная часть товаров (как продовольственных, так и не продовольственных), не содержит сведений об их воздействии на окружающую среду, поскольку у производителей товаров не имеется обязательств по обязательному проведении такой оценки или экологической экспертизы. В случае включения данной нормы, продавцы будут вынуждены в срочном порядке проводить такие экспертизы, либо снимать товар с продаж, что в конечном итоге приведет к увеличению розничных цен и негативно отразится на потребителях. Кроме того, не отражен дальнейшие условия, например, в случае если по результатам проверки выявится товар с отрицательным воздействием на окружающую среду, продавец вправе его реализовывать или же необходимо ставить вопрос о запрете на реализацию такого товара или об его утилизации, условия компенсации убытков продавцам, у которых будет выявлен такой товар. Предлагается в следующей редакции: 1. Право потребителя на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе), осуществляется в соответствии со статьями 39 и 40 настоящего Закона.

10/10 - 10:48

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 29. Право потребителей на обмен или возврат безопасного и надлежащего качества товара

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней со дня приобретения непродовольственного товара, если более длительный срок не установлен договором, обменять купленный товар на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

Обмен производится в соответствии со статьей 44 настоящего Закона.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ *(АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

1. ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ В ТЕЧЕНИЕ ЧЕТЫРНАДЦАТИ ДНЕЙ ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ ***06/10 - 19:00***

Товары, приобретенные посредством дистанционной торговли, не подлежат обмену, в связи со спецификой дистанционной торговли. Они подлежат исключительно возврату. Если необходим обмен товара, то он производится через возврат и повторной выдачи нового товара. Предлагается норму изложить в следующей редакции: Потребитель вправе в течение четырнадцати дней со дня приобретения непродовольственного товара, если более длительный срок не установлен договором, обменять купленный товар на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки,

комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом, за исключением товаров, приобретенных посредством электронной торговли. Обмен производится в соответствии со статьей 44 настоящего Закона.

10/10 - 11:11

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 29. Право потребителей на обмен или возврат безопасного и надлежащего качества товара

2. Потребитель вправе в срок, установленный пунктом 1 настоящей статьи, возвратить приобретенный непродовольственный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него денежную сумму денег в случаях и в течение срока, указанного в пункте 1 статьи 44 настоящего Закона.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ

2. ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ В СРОК, УСТАНОВЛЕННЫЙ ПУНКТО... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 18:13

Предлагаем оставить действующую редакцию, которая предлагает обменять приобретенный товар на другой и только в случае его отсутствия осуществить возврат товара, что позволяет уменьшить количество необдуманных покупок и злоупотребление правом на возврат со стороны покупателей. Изложить в следующей редакции: При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца (изготовителя) потребитель вправе в срок, установленный пунктом 1 настоящей статьи, возвратить приобретенный непродовольственный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него денежную сумму в случаях и в течение срока, указанного в пункте 1 статьи 44 настоящего Закона.

10/10 - 11:09

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 29. Право потребителей на обмен или возврат безопасного и надлежащего качества товара

4. При отсутствии у продавца (изготовителя) необходимого для обмена товара потребитель вправе возвратить приобретенный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него сумму денег.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

4. ПРИ ОТСУТСТВИИ У ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ) НЕОБХО... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 18:16

Исключить. Повторяет пункт 2 этой же статьи.

10/10 - 10:58

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий. Ваше предложение не принимается, так как данный пункт предусматривает только обмен товара на аналогичный.

Статья 32. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

3. При продаже товаров по образцам, по почте, путем электронной торговли, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи (доставки) товара потребителю, а если товар нуждается в установке (подключении) или сборке с участием специалиста, – со дня его установки (подключения) или сборки.

Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца (изготовителя), гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара не исчисляется до устранения продавцом (изготовителем) таких обстоятельств.

Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара, а также день устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может начать использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Если день передачи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

ЕСЛИ В ДАТЕ ИЗГОТОВЛЕНИЯ ТОВАРА УКАЗАНЫ ТОЛЬКО МЕС... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ ***06/10 - 18:21***

Установка/подключение или сборка товара являются отдельными услугами, выполнение которых не всегда осуществляет продавец, соответственно, продавец, реализовав товар не может быть привязан к дате установки/подключения или сборки товара потребителем, т.к. потребитель не связан сроками и даты выполнения этих действий неопределенные. Потребитель вправе осуществить установку через длительное время (например через год после покупки) и условия хранения данного товара в указанный период с момента покупки до даты установки неизвестны. Предлагается пункт изложить в следующей редакции: При продаже товаров по образцам, по почте, путем электронной торговли, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок либо срок для выявления недостатков товара исчисляется со дня передачи (доставки) товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца (изготовителя), гарантийный срок не течет либо срок для выявления недостатков товара не исчисляется до устранения продавцом (изготовителем) таких обстоятельств. Если день передачи (доставки) товара или устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

10/10 - 11:09

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

3)

Статья 36. Права и обязанности продавца

(изготовителя, исполнителя) по установлению гарантийного срока

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязуется перед потребителем, без взимания оплаты, отремонтировать приобретенный товар или заменить его на другой аналогичный товар, устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги), а при необходимости выполнить (оказать) повторно работу (услугу), в любом случае в соответствии с условиями, изложенными в гарантии на товар (работу, услугу), или осуществить возврат товара и возместить уплаченную его стоимость в соответствии с настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ ***(АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)***

4. ПРОДАВЕЦ (ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ) ОБЯЗУЕТСЯ ... *ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ* ***06/10 - 19:03***

Редакционная правка, поскольку использованная формулировка «в любом случае» предполагает различное толкование и может способствовать потребительскому экстремизму. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязуется перед потребителем, без взимания оплаты, отремонтировать приобретенный товар или заменить его на другой аналогичный товар, устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги), а при необходимости выполнить (оказать) повторно работу (услугу), в случаях и на условиях, предусмотренных в гарантии на товар (работу, услугу), или осуществить возврат товара и возместить уплаченную его стоимость в соответствии с настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

10/10 - 11:13

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 39. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)

1. Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:

3) наименование технического регламента, знак соответствия в случае, если товар (работа, услуга) подлежит процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленными техническими регламентами, документами по стандартизации;

АЛИМОВ ИЛЬДАР ***(ДРУГИЕ)***

3) НАИМЕНОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГЛАМЕНТА, ЗНАК СООТ... *ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ* ***20/09 - 10:56***

Надо добавить слово "обязательной" перед словом "процедуре" подтверждения соответствия требованиям, установленными техническими регламентами, документами по стандартизации

22/09 - 19:52

Уважаемый Алимов Ильдар, благодарим за участие в обсуждении настоящего законопроекта! Представленные Вами комментарии принимаются.

Статья 39. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)

1. Информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:

3) наименование технического регламента, знак соответствия в случае, если товар (работа, услуга) подлежит процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленными техническими регламентами, документами по стандартизации;

***АЛИМОВ ИЛЬДАР** (ДРУГИЕ)*

3) НАИМЕНОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГЛАМЕНТА, ЗНАК СООТ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 20/09 - 10:52

Можно убрать Наименование технического регламента, т.к. это объемная информация и она займёт много места.

22/09 - 20:05

Уважаемый Алимов Ильдар, благодарим за участие в обсуждении настоящего законопроекта! Представленные Вами комментарии принимаются.

Статья 44. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара надлежащего качества (безопасного товара)

1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного товара надлежащего качества (безопасного товара), если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара потребителем, с возвратом потребителю суммы денег за купленный им товар в течение трех рабочих дней с момента возврата товара, за исключением:

1) лекарственных средств;

2) нижнего нательного белья;

3) чулочно-носочных изделий;

4) животных и растений;

5) нарезанных или раскроенных под размер, определенный потребителем при приобретении, метражных (погонные или квадратные метры) товаров;

6) товаров, изготовленных для потребителя по его индивидуальному заказу, имеющих индивидуально-определенные свойства, если изготовитель не отклонился от условий индивидуального заказа.

***БАБЕШКИН НИКОЛАЙ** (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

1. ПРОДАВЕЦ (ИЗГОТОВИТЕЛЬ) ОБЯЗАН ОБЕСПЕЧИТЬ ОБМЕН... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:08

На данный момент список товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату в РК, слишком узок и не включает в себя товары, которые по своим характеристикам и специфическим свойствам не должны подлежать обмену/ возврату в случае их надлежащего качества. Предлагается расширить перечень таких товаров на следующие: - товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условий, включая линзы, так как это категория повышенной опасности, дальнейшая реализация товара после его возврата невозможна, в связи с тем, что есть высокий риск причинения вреда жизни и здоровью последующего покупателя, в случае подмены, неверной эксплуатации и пр.; - предметы личной гигиены, так как в связи со спецификой товарной категории невозможно определить был ли товар в использовании, дальнейшая реализация данной категории товаров невозможна, иное будет нарушать права последующих потребителей, включая риск причинения вреда здоровью последующему потребителю; - парфюмерно-косметические товары, так как в связи со спецификой товарной категории невозможно определить был ли товар в использовании, дальнейшая реализация данной категории товаров невозможна, иное будет нарушать права последующих потребителей; - ювелирные изделия, так как в связи со спецификой товарной категории невозможно определить подмену, например,

камней, невозможно определить был ли товар в использовании, дальнейшая реализация товаров невозможна, иное будет нарушать права последующих потребителей;
10/10 - 11:10

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

12. В случае возврата потребителем небезопасного товара и (или) ненадлежащего качества, за который потребитель оплатил продавцу (изготовителю) через кредитную организацию путем получения потребительского займа (кредита), потребителю в течение пяти рабочих дней после принятия продавцом (изготовителем) товара должны быть возмещены уплаченные за товар деньги, вознаграждение кредитной организации и (при наличии) иные платежи по договору потребительского займа, в случае если данные требования были заявлены потребителем в течении тридцати дней с даты приобретения товара.

В сумму денег за возвращенный товар не входит пеня в связи с ненадлежащим исполнением заемщиком – потребителем обязательств по договору потребительского займа, в том числе за допущенную просрочку погашения платежей.

С момента принятия продавцом (изготовителем) небезопасного товара и (или) ненадлежащего качества расторгается договор потребительского займа (кредита) между потребителем и кредитной организацией, в случае если он был заключен на приобретение этого товара. В случае, если он был заключен на приобретение нескольких товаров и был возвращен отдельный небезопасный товар и (или) ненадлежащего качества, то осуществляется изменение договора потребительского займа (кредита) между потребителем и кредитной организацией в части этого товара.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

С МОМЕНТА ПРИНЯТИЯ ПРОДАВЦОМ (ИЗГОТОВИТЕЛЕМ) НЕБЕЗ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:23

Исключить. Кредитные продукты многообразны, как и соглашения, которые их регулируют. Соглашением между потребителем и кредитной организацией потребителю может быть предоставлен возобновляемый кредитный лимит, при погашении части которого он может быть использован повторно, таким образом не происходит расторжение договора займа. Предлагается исключить в целях исключения спорных ситуаций между условиями договоров и законодательством.
10/10 - 11:19

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

11. При расторжении договора и возврате потребителю уплаченных за товар денег продавец (изготовитель) не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

При замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах. В случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах оплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены - на момент покупки.

В случае отказа потребителя от замены товара с недостатками или от доплаты при замене стороны расторгают договор и потребителю возвращается сумма денег за купленный товар. При возврате потребителю уплаченных за товар денег при расчетах с потребителем в случае повышения цены товара, подлежащего возврату, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены - цена на момент покупки.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ ОТ ЗАМЕНЫ ТОВАРА С НЕД... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:21

Расчет цен необходимо производить по ценам на момент покупки. Законодательством предусмотрено право потребителя осуществить замену товара ненадлежащего качества на аналогичный товар без каких-либо доплат вне зависимости от того изменилась цена на товар или нет. В случае же если потребитель заявляет требования о возврате стоимости товара, то расчеты должны осуществляться по ценам на момент покупки товара Редакция: В случае отказа потребителя от замены товара с недостатками или от доплаты при замене стороны расторгают договор и потребителю возвращается оплаченная им сумма денег за купленный товар в момент покупки.

10/10 - 11:19

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

товара ненадлежащего качества (небезопасного товара)

6. Потребитель вправе принять участие при проведении проверки (экспертизы) наличия недостатков товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) за свой счет, в том числе в случае несогласия с результатами проверки (экспертизы), инициированной продавцом (изготовителем).

Инициированная продавцом (изготовителем) или потребителем проверка наличия недостатков товара проводится лицом, обладающим знаниями относительно такого товара.

При сложных случаях выявления наличия недостатков товара проводится его экспертиза лицами, уполномоченными в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

ИНИЦИИРОВАННАЯ ПРОДАВЦОМ (ИЗГОТОВИТЕЛЕМ) ИЛИ ПОТРЕ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:20

На сегодняшний день законодательство РК не предусматривает выдачу разрешений на осуществление проверки качества товаров. Более того, практически весь товар, имеющий гарантию изготовителя предусматривает проверку качества только в авторизованных изготовителем сервисных центрах и неквалифицированные попытки

вскрытия товаров, имеющих технически сложное оснащение (электроприборы, бытовая техника), являются основанием для снятия товара с гарантии. Дополнили условиями о сроках проведения проверок, поскольку проект предусматривает отсчет сроков для замены или возврата товара с даты получения соответствующего требования, без учета сроков на проверку товара Любой товар при возврате с жалобами на качество товара подлежит проверке, поскольку магазин не имеет соответствующей квалификации для проверки качества товара и причин возникновения поломок Редакция: Инициированная продавцом (изготовителем) или потребителем проверка наличия недостатков товара проводится лицом, обладающим знаниями относительно такого товара в соответствии с требованиями изготовителя или разрешением (авторизацию, квалификацию) изготовителя. Срок проверки (экспертизы), инициированной продавцом, не должен превышать сорока пяти дней со дня передачи товара на проверку (экспертизу).

10/10 - 11:18

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

4. Небезопасный и (или) ненадлежащего качества товар должен быть заменен на новый аналогичный безопасный и надлежащего качества товар.

Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

ЕСЛИ У ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ) В МОМЕНТ ПРЕДЪЯВЛЕН... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ ***06/10 - 19:17***

Добавили право продавца вернуть стоимость товара в случае если необходимый для замены товар отсутствует. Например, в случае если в момент предъявления требования товара на замену, необходимый товар снят с реализации или производства, или продавец не занимается больше поставкой такого товара. "Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, продавец вправе осуществить замену в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования или вернуть стоимость товара"

10/10 - 11:17

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий!

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

6. Потребитель вправе принять участие при проведении проверки (экспертизы) наличия недостатков товара лично или через своего представителя, а также провести проверку (экспертизу) за свой счет, в том числе в случае несогласия с результатами проверки (экспертизы), инициированной продавцом (изготовителем).

Инициированная продавцом (изготовителем) или потребителем проверка наличия недостатков товара проводится лицом, обладающим знаниями относительно такого товара.

При сложных случаях выявления наличия недостатков товара проводится его экспертиза лицами, уполномоченными в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

***БАБЕШКИН НИКОЛАЙ** (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

ПРИ СЛОЖНЫХ СЛУЧАЯХ ВЫЯВЛЕНИЯ НАЛИЧИЯ НЕДОСТАТКОВ ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:16

Предложенный термин «при сложных случаях» не раскрыт, непонятно как определять сложность случая, кто его определяет и чем это будет фиксироваться. Предлагаем оставить предыдущую редакцию: В случаях, предусмотренных законодательством РК, проверка (экспертиза) товара проводится в порядке, предусмотренном законодательством в сфере разрешений и уведомлений.

10/10 - 11:15

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

2. В случае необходимости проведения проверки (экспертизы) наличия недостатков товара продавцом (изготовителем) качества возвращаемого товара сумма денег возвращается в течение трех рабочих дней после проведения проверки (экспертизы). Если проверка (экспертиза) подтвердит, что недостатки в товаре возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем условий использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то товар не подлежит замене или возврату.

***БАБЕШКИН НИКОЛАЙ** (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

ЕСЛИ ПРОВЕРКА (ЭКСПЕРТИЗА) ПОДТВЕРДИТ, ЧТО НЕДОСТА... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:12

Во втором абзаце внесли уточняющее изменение предоставив право продавцу осуществлять обмен или возврат по своему усмотрению, предложенная редакция предполагает запрет на осуществление обмена/возврата в случае если проверка не подтвердила заводской брак. Изложить в следующей редакции: Если проверка (экспертиза) подтвердит, что недостатки в товаре возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем условий использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то продавец не обязан осуществлять обмен или возврат товара.

10/10 - 11:13

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 45. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже

2. В случае необходимости проведения проверки (экспертизы) наличия недостатков товара продавцом (изготовителем) качества возвращаемого товара сумма денег возвращается в течение трех рабочих дней после проведения проверки (экспертизы). Если проверка (экспертиза) подтвердит, что недостатки в товаре возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем условий использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то товар не подлежит замене или возврату.

***БАБЕШКИН НИКОЛАЙ** (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

2. В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ (ЭКС... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:11

В первом абзаце дополнили условием об осуществлении возврата или обмена товара по выбору потребителя. Поскольку предложенная редакция предусматривает обязанности продавца осуществлять возврат денег за товар, лишая потребителя права на обмен товара. Также внесли уточнение что возврат обмен осуществляется при условии подтверждения проверкой наличия недостатков, возникших до передачи товара потребителю. Изложить в следующей редакции: В случае необходимости проведения продавцом (изготовителем) проверки (экспертизы) качества возвращаемого товара, продавец, по выбору потребителя, возвращает сумму денег за товар или осуществляет обмен товара в течение трех рабочих дней после проведения проверки (экспертизы), подтвердившей наличие недостатков в товаре, возникших до передачи товара потребителю.

10/10 - 11:12

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 48. Обязанность работника продавца (изготовителя, исполнителя)

Физическое лицо, непосредственно осуществляющее деятельность по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги) и являющееся работником продавца (изготовителя, исполнителя), обязано соблюдать правила внутренней торговли, санитарные правила и гигиенические нормативы, вежливо относиться к потребителям.

***БАБЕШКИН НИКОЛАЙ** (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)*

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО, НЕПОСРЕДСТВЕННО ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ДЕ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:24

Предлагаем оставить действующую редакцию о необходимости продавца иметь нагрудную карточку (бейджик), в целях исключения мошеннических действия и защиты прав потребителей определить лицо, непосредственно реализовавшее ему товар. Редакция: Продавец (изготовитель, исполнитель) обеспечивает наличие у физического лица, непосредственно осуществляющего деятельность по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги), нагрудной карточки (бейджа) с указанием его фамилии, имени и отчества (при его наличии) и обязано соблюдать правила внутренней торговли, санитарные правила и гигиенические нормативы, вежливо относиться к потребителям.

10/10 - 11:21

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 49. Обязанности электронной торговой площадки

4. В случае поступления жалобы потребителя на несоблюдение продавцом (изготовителем, исполнителем) требований законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей электронная торговая площадка принимает меры по восстановлению продавцом (изготовителем, исполнителем) прав потребителя.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ

4. В СЛУЧАЕ ПОСТУПЛЕНИЯ ЖАЛОБЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА НЕСО... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:26

Исключили предложенное дополнение об обоснованности жалобы, поскольку ЭТП не обладает полномочиями определять обоснованность жалобы Более того ЭТП не обладает полномочиями по восстановлению прав потребителя, поэтому предлагаем предоставить право ЭТП по своему усмотрению при наличии подтверждающих документов приостанавливать деятельность продавца а также применять другие меры ответственности (например, штрафные санкции и пр) предусмотренные внутренними правилами. Редакция: В случае поступления жалобы потребителя за несоблюдение требований законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей с предоставлением подтверждающих документов, электронная торговая площадка вправе приостановить деятельность продавца (изготовителя, исполнителя) на площадке и применяет к ним меры ответственности в соответствии с внутренними процедурами *10/10 - 11:21*

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 50.

3. Обязательно размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом (изготовителем, исполнителем), информации о его контактных данных, позволяющих связаться с ним.

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

3. ОБЯЗАТЕЛЬНО РАЗМЕЩЕНИЕ НА ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЕ, КОТ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:29

Детализация нормы. Редакция: Обязательно размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом (изготовителем, исполнителем), информации о его контактных данных (фактического адреса и номера телефона), позволяющих связаться с ним. *10/10 - 11:18*

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

Статья 50.

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) размещать контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа, общественных объединений потребителей, осуществляющих деятельность в месте нахождения продавца (изготовителя, исполнителя), Омбудсмена, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

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

БАБЕШКИН НИКОЛАЙ (АККРЕДИТОВАННЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ)

1. ПРОДАВЕЦ (ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ) ОБЯЗАН В М... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 06/10 - 19:28

ООЗПП не всегда находятся в месте нахождения продавца, например продавец может располагаться в селе районного центра, а ООЗПП в городе. Редакция: Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) размещать контактные данные (адрес и номер телефона) уполномоченного органа, общественных объединений потребителей, Омбудсмена, а также информацию о праве потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

10/10 - 11:22

Уважаемый Бабешкин Николай, благодарим за Ваш комментарий! Ваше предложение будет рассмотрено в установленном законодательством РК порядке совместно с рабочей группой по разработке Проекта закона.

4)

Статья 51. Права общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) общественных объединений потребителей

АЙТМАГАНБЕТОВ ЖАСЛАН (ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА)

СТАТЬЯ 51. ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТ... ПОСМОТРЕТЬ ТЕКСТ 07/07 - 18:20

почему убрали Ассоциации? Поручение президента было объединить и усилисть?!!!. Почему у предпринимателей есть атамекен а у потребителей НЕТ! Я вижу, что вы боитесь, что объединенная НПО будет серьезно заявлять о правах, как это мы делаем сейчас или вы представляете интересы предпринимателей... в любом случае ваши действия направлены против потребителя

11/07 - 15:49

Уважаемый Айтмаганбетов Жаслан! В проекте концепции проекта основного Закона, внесенной разработчиком на МВК по законопроектной деятельности от 13 апреля 2022 года, разработчиком предлагалось законодательное закрепление института Национальной ассоциации общественных объединений потребителей, однако члены МВК не поддержали данную норму, считая ее затратной для бюджета нормой. В тоже время введение и законодательное закрепление института омбудсмена по защите прав потребителей, а также аппарата Омбудсмена по защите прав потребителей членами МВК поддержано.

Анализируя результаты публичных обсуждений проекта Закона на Егов портале «Открытые НПА», а также положительные отклики пользователей на страницах социальных сетей Заказчика можно сделать следующие выводы:

население Республики положительно и заинтересованно воспринимает нововведения, вошедшие в проект Закона. Потребители активно просвещаются, задают вопросы, включаются в обсуждения проекта Закона, осознавая, что Закон призван помогать простому обывателю – потребителю, люди стараются понять, что именно несет им каждая норма включенная в проект. Введение института Омбудсмена по правам потребителей новая страница в эволюции защиты прав

потребителей, поэтому особенно интересно и обсуждаемо. Одновременно с этим видно, что потребителей интересуют насущные вопросы здесь и сейчас, поэтому многие проводят параллели между тем, как это регулируется сейчас и как изменения внесенные в проект Закона:

- облегчат процедуры при подаче жалоб на товары, услуги не надлежащего качества;
- изменят скорость рассмотрения и результативность поданных жалоб;
- будут способствовать дисциплинированию как предпринимателей, так и потребителей;
- позволят повысить качество поставляемых товаров, предоставляемых услуг;
- позволят снизить материальные затраты и затраты времени на предъявление и рассмотрение жалоб потребителей.

Несмотря на это существует большая «армия» людей, скептически настроенных и не воспринимающих любые изменения, внесенные системой законотворчества. Для вовлечения большего числа людей в этот процесс и повышения правовой грамотности населения был предусмотрен настоящий социальный проект.

На основании вышеизложенного, анализируя результаты исполнения настоящего социального проекта можно отметить следующие моменты:

1. благодаря охвату всех возможных средств источников информации (Instagram, Facebook, Telegram, Youtube, цифровые и печатные СМИ) нам удалось каждому потребителю, в не зависимости к какой возрастной категории, социальному уровню или уровню достатка он относится, донести информацию о новшествах законопроекта, о проводимой работе по защите прав потребителей, о необходимости потребителям знать свои права и уметь их отстаивать;
2. вся работа запланированная проектом была равномерно распределена на весь период проекта, что позволило совместить сроки проведения мероприятий с графиком выполнения услуг;
3. проектом достигнуты поставленные цели и положительный эффект, поскольку охватив информационное поле всех групп населения удалось увеличить как информированность населения, так и оказывать непосредственную помощь как посредством Департаментов, так и при помощи общественных объединений по защите прав потребителей. Количество обращений потребителей увеличивается и большая часть из них положительно решается, а бизнес сообщество чаще выстраивает свою деятельность в правовом поле и соответственно в до судебном порядке разрешаются претензии потребителей;
4. нужно отметить, что проектом освещены и затронуты животрепещущие темы общества – это позволяет сделать вывод о том, что затронутые темы по защите прав потребителей будут и далее освещаться в СМИ и

социальных сетях разнообразными группами и объединениями и, как конечная цель, будут решаться предусмотренные законодательством права потребителей;

5. в период работы проекта было положительно решено огромное количество заявлений и жалоб потребителей, что позволяет населению убедиться в своей законодательной защищенности, вызывает большее доверие простого гражданина к государственному органу, судебной системе и правительству страны. Это, наряду с осведомленностью, решимостью и правовой грамотностью, будет способствовать улучшению взаимоотношений между потребителем и бизнесом после прекращения работы проекта.

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/opredelena-data-starta-publichnogo-obsujdeniya-zakonoproekta-o-zaschite-prav-potrebiteley-272394/

- 16 сентября 2022, 16:05

Определена дата старта публичного обсуждения законопроекта о защите прав потребителей

Срок публичных обсуждений закона составит 15 рабочих дней с момента публикации на портале.

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/nedobrosovestnoe-otnoshenie-prodavtsov-nest-za-soboy-posledstviya-282264/

- 21 сентября 2022, 16:18

Недобросовестное отношение продавцов несёт за собой последствия

К сожалению, нередко потребители попадаются на уловки недобросовестных продавцов и оформляют кредиты на спонтанные покупки, о которых затем дома жалеют.

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/za-poslednie-5-dney-potrebitelyam-vozvrascheno-bolee-7-millionov-tenge-305877/

- 03 октября 2022, 15:35

За последние 5 дней потребителям возвращено более 7 миллионов тенге

На прошлые недели Комитетом по защите прав потребителей рассмотрены 504 обращения потребителей и защищены права потребителе на сумму 7,2 млн тенге.

https://www.inform.kz/ru/prodavcy-nekachestvennyh-tovarov-vernuli-potrebitelyam-bolee-7-mln-tenge_a3986327

Продавцы некачественных товаров вернули потребителям более 7 млн тенге

4 Октября 2022, 04:15

АСТАНА. КАЗИНФОРМ - 504 обращения рассмотрел Комитет по защите прав потребителей. В общей сумме Комитет и его территориальные департаменты

помогли вернуть за пять дней потребителям сумму в размере 7,2 млн тенге, передает МИА «Казинформ» со ссылкой на сайт ведомства.
Наибольшая сумма возвращенных денежных средств - 1,04 млн тенге - была возвращена потребителю, который приобрел автомобиль в автосалоне в Шымкенте, после чего обнаружил, что автомобиль является б/у. Клиент обратился в автосалон, где ему отказали в возврате денежных средств. Департамент по защите прав потребителей города назначил внеплановую проверку, в результате чего автосалон был привлечен к административной ответственности. Жалоба потребителя была удовлетворена.

834,4 тысячи тенге помог вернуть Департамент по защите прав потребителей Жамбылской области путем своевременного оказания правовой помощи в написании письменной претензии продавцу.

С аналогичной проблемой невозврата денег столкнулись еще несколько потребителей. Житель Туркестанской области обратился в областной Департамент по защите прав потребителей с жалобой на магазин автозапчастей, где ему продали товар неудовлетворительного качества, а затем отказали в возврате денежных средств. Сотрудники департамента оказали правовую помощь в написании письменной претензии продавцу. Сумма возврата денежных средств составила 681 тыс. тенге.

Департамент по защите прав потребителей Жамбылской области помог вернуть женщине сумму, израсходованную на необдуманно купленный телефон. Женщине вернули 400 тыс. тенге.

Другой случай невозврата денежных средств по запросу потребителя рассмотрели в Атырауской области. На этот раз потребителю была оказана ненадлежащая услуга в ИП «Демеу». Департамент по защите прав потребителей предоставил правую защиту потребителю, направив претензию в адрес продавца на сумму 118 тыс. тенге.

Также в Актюбинской области житель заказал мебель стоимостью 340 тыс. тенге, но мебель ему так и не привезли. Срок доставки истек, но потраченную сумму не вернули. Сотрудники Департамента по защите прав потребителей Актюбинской области предоставили помощь в составлении претензии. В результате потребителю вернули денежные средства эквивалентно первоначально внесенной им сумме.

В результате оказания правовой помощи департаментов по защите прав потребителей Мангистауской, Кызылординской Актюбинской, Костанайской областей, а также ЗКО, ВКО и СКО за ремонтно-восстановительные работы и замену товара ненадлежащего (надлежащего) качества в целом потребителям возвращено 1 млн 33 тыс. тенге.

Нередко потребители страдают от предоставленных им некачественных услуг.

Так, в Департамент по защите прав потребителей г. Алматы поступило обращение от жителя, которому установили некачественный имплант. Уполномоченный орган провел юридическую консультацию с потребителем в составлении досудебной претензии, вследствие чего потребителю были возвращены денежные средства в размере 200 тыс. тенге.

Департамент этого же города помог вернуть другой жительнице сумму в 280 тыс. тенге за некачественные косметологические услуги.

Продолжают также поступать жалобы на интернет-магазины «Wildberries». Так, на прошлой неделе потребители обращались в департаменты по защите прав потребителей СКО, ВКО и Мангистауской областей, где им помогли вернуть в общем 590 тыс. тенге.

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/potrebitelyam-vozvrascheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyiy-mesyats-321335/

- 11 октября 2022, 16:40

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.

https://ainews.kz/incidents/ne-poseshat-prezentacii-yaponskih-massazhnyh-nakidok-posovetovali-kazahstancam--4193029

Не посещать презентации «японских массажных накидок» посоветовали казахстанцам

20:28, 04 Ноября - ktk.kz

Комитет по защите прав потребителей обратился к казахстанцам с просьбой не посещать презентации массажных накидок якобы японского производства. Устройства на самом деле китайские и продаются в десять раз дороже, чем стоят.

С начала 2022 года в департамент комитета по ЗКО обратились десятки жителей региона: они просили вернуть средства за массажные устройства, которые оказались китайского производства и продавались по цене, в десять раз превышающей реальную стоимость товара. Презентации накидок п...

https://yujanka.kz/105917-2/

4 Ноя 2022 14:26

Казахстанцам посоветовали не посещать презентации «японских массажных накидок»

Комитет по защите прав потребителей обратился к казахстанцам с просьбой не посещать презентации массажных накидок якобы японского производства.

С начала 2022 года в департамент комитета обратились десятки казахстанцев: они просили вернуть средства за массажные устройства, которые оказались китайского производства и продавались по цене, в десять раз превышающей реальную стоимость товара.

«70 заявителям уже вернули более 53,1 млн. тенге из компаний Akdeer, Vip Events, AiSap и других. Несмотря на предупреждения в СМИ, на местных телеканалах и в соцсетях, обращения по этому вопросу продолжают поступать. Так, 31 октября в департамент поступило обращение от клиентки компании Aj-store, которой продали накидку за 890 тысяч тенге, и это со скидкой 35%», – говорится в сообщении комитета.

«Аппетиты компаний растут, растет количество компаний и покупателей. Просим не посещать эти презентации, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Если вы

приобрели этот товар и желаете вернуть деньги, обращайтесь в государственный орган», – резюмировали в комитете.

https://smi24.kz/ru/news/novosti/kazahstantsam-posovetovali-ne-poseschat-prezentatsii-yaponskih-massajnyih-nakidok-370817/

- 04 ноября 2022, 12:40

Казахстанцам посоветовали не посещать презентации "японских массажных накидок"

Устройства на самом деле китайские и продаются в десять раз дороже, чем стоят.

https://www.ktk.kz/ru/programs/newsfeed/226834/

НЕ ПОСЕЩАТЬ ПРЕЗЕНТАЦИИ «ЯПОНСКИХ» МАССАЖНЫХ НАКИДОК ПОСОВЕТОВАЛИ КАЗАХСТАНЦАМ

ВЫПУСК ОТ 04.11.2022

В этом выпуске: Комитет по защите прав потребителей обратился к казахстанцам с просьбой не посещать презентации массажных накидок якобы японского производства. Устройства на самом деле китайские и продаются в 10 раз дороже, чем стоят. С начала 2022 года в департамент комитета по ЗКО обратились десятки жителей региона. Они просили вернуть средства за массажные устройства, которые оказались китайского производства и продавались по цене, в 10 раз превышающей реальную стоимость товара. Презентации накидок проводили в банкетном зале Дома культуры «Атамекен» в Уральске, а реализуют их алматинские компании. «70 заявителям уже вернули более 53,1 миллиона тенге с компаний Akdeer, Vip Events, AiSap и других. Несмотря на предупреждения в СМИ, на местных телеканалах и в соцсетях, обращения по этому вопросу продолжают поступать. Так, 31 октября в департамент поступило обращение от клиентки компании Aj-store, опять же с алматинской регистрацией, которой продали накидку за 890 тысяч тенге, и это со скидкой 35%», – говорится в сообщении комитета. Как пишет informburo.kz, накануне в Уральске местный общественный активист сорвал очередную презентацию, на сей раз компании Silk-A, вызвав полицию. При проверке документов шести работников компании выяснилось, что из них гражданство Казахстана имеет только одна сотрудница, остальные – россияне. На презентацию пришли 15 человек в возрасте от 35 лет, часть из них пенсионеры. «Аппетиты компаний растут, растет количество компаний и покупателей. Просим не посещать эти презентации, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Если вы приобрели этот товар и желаете вернуть деньги, обращайтесь в государственный орган», – резюмировали в комитете.

Использование материалов сайта ktk.kz допускается при наличии гиперссылки непосредственно на Материал, которая должна быть расположена в первом или втором предложениях текста Материалов тем же шрифтом, что и основной текст.

https://lentafeed.com/@informburo_kz/18093/

04.11.2022 09:47

Казахстанцам посоветовали не посещать презентации "японских массажных накидок" С начала г...

Казахстанцам посоветовали не посещать презентации "японских массажных накидок" С начала года в департамент комитета по ЗКО обратились десятки жителей региона: они просили вернуть средства за массажные устройства, которые оказались китайского производства и продавались по цене, в 10 раз превышающей реальную стоимость товара. Презентации накидок проводили в банкетном зале дома культуры "Атамекен" в Уральске, а реализуют их алматинские компании. "70 заявителям уже вернули более 53,1 млн тенге с компаний Akdeer, Vip Events, AiSap и других. 31 октября в департамент поступило обращение от клиентки компании Aj-store, опять же с алматинской регистрацией, которой продали накидку за 890 тысяч тенге, и это со скидкой 35%. Просим не посещать эти презентации, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Если вы приобрели этот товар и желаете вернуть деньги, обращайтесь в государственный орган", – говорится в сообщении комитета. t.me/informburo_kz

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost-370902/

- 04 ноября 2022, 13:02

КЗПП: миссия - восстановить справедливость

Эксперименты с недобросовестной торговлей могут обернуться санкциями против продавца.

https://smi24.kz/ru/news/partnrskie/za-nedelyu-bolee-600-potrebiteley-poluchili-pravovuyu-pomosch-komiteta-po-zaschite-prav-potrebiteley-392839/

- 14 ноября 2022, 13:16

За неделю более 600 потребителей получили правовую помощь Комитета по защите прав потребителей

Права потребителей нарушаются ежедневно, при этом продавцы не торопятся признавать неправомерность своих действий. На помощь приходит КЗПП.

http://ekaraganda.kz/?mod=news_read&id=122162

За неделю более 600 потребителей получили правовую помощь КЗПП

16 Ноября, 202216:25Комитет по защите прав потребителей

Права потребителей нарушаются ежедневно. При этом продавцы не торопятся признавать свою неправомерность. За неделю с 7 по 11 ноября 2022 года в Комитет по защите прав потребителей обратилось более 600 казахстанцев с просьбой о восстановлении справедливости, сообщает сайт комитета по защите прав потребителей.

315 заявителям (52%) оказана правовая помощь, удовлетворено 285 (48,0%) обращений, 80 перенаправлено в госорганы по компетенции. Проведены 2 проверки субъектов среднего

и крупного бизнеса. 2 предпринимателя привлечены к административной ответственности в виде предупреждения и штрафа на сумму 153,2 тысяч тенге. Зафиксировано 6 фактов примирения. По результатам проведенных ведомством мероприятий потребителям возвращено 8,5 млн. тенге.

Несостоявшийся кредит

Одним из самых крупных денежных реверсов недели стал возврат первоначального взноса за квартиру. Жительница Западно-Казахстанской области предполагала приобрести жилье у застройщика, внесла плату в размере 1,650 млн. тенге. Но потом возникли обстоятельства, помешавшие жилищным планам. Деньги помог вернуть местный Департамент по защите прав потребителей, составивший претензию в адрес компании. Вся сумма была благополучно возвращена заявительнице.

Не утихает ажиотаж вокруг чудодейственных массажных накидок. Не одно обращение попало в систему с ходатайством о возврате денег за эту покупку. ДЗПП Актюбинской области занималось подобным делом. Магазин отказался возвращать стоимость массажной вещи, оформленной в кредит. Получив претензию, продавец принял назад товар, а кредит на сумму 1 млн 210 тысяч тенге был аннулирован.

В г.Шымкент территориальное подразделение оказало юридическое содействие гражданину по возврату денежных средств за черепицу. Потребителю возвращен 1 млн 110 тысяч тенге посредством отмены кредита.

Несбывшиеся ожидания

Не оправдались надежды на новую мебель жителя города Уральска. Мужчина заказал и оплатил изделие наперед, но так и не дождался заказа. Несостоявшийся изготовитель возвращать деньги отказался и напрасно. Он предстал в суде, где ДЗПП ЗКО принял участие в качестве третьего лица. 8 ноября суд вынес решение в пользу истца: вернуть ему 665 тысяч тенге за не оказанную услугу, оплатить неустойку – 93,2 тысяч тенге, моральный вред – 30 тысяч тенге, представительские расходы – 70 тысяч тенге, госпошлину - 10,7 тысяч тенге. В общей сумме ответчику за свою безответственность придётся отдать 872,8 тысяч тенге.

Житель Туркестанской области приобрёл мебель в гостинную, которая не подошла по параметрам. Мебельный салон отклонил просьбу клиента об обмене продукции или возрате денег. На подмогу пришел департамент ЗПП, и после направления письменной претензии состоялся обмен мебели на сумму 750 тысяч тенге.

Новый диван, купленный в магазине «Nesibeli», не подошел домовладельцам из Жамбылской области по размеру. Они вернулись в салон, но там им отказали сделать обмен или вернуть деньги. Тогда потребители обратились в ДЗПП. Был подготовлена претензия о возврате денег, так как потребители не смогли подобрать удовлетворяющий их товар. В итоге денежные средства в размере 360 тысяч тенге вернулись к хозяевам.

В Карагандинской области неисполнение договорных обязательств ИП «Сервис-Мебель» стало причиной потребительской жалобы в госорган. Горожанка заказала кровать, сделав предварительный взнос, но её ожидания так и не сбылись. К тому же мебельщик игнорировал требования клиентки о возврате денег. Правовая поддержка областного ДЗПП оказалась своевременной. Услугодателю пришлось возвратить все 350 тысяч тенге, оплаченных ему заказчицей.

Бракованная техника

Немало неприятных фактов происходит с покупателями техники, которая часто продаётся с дефектами. Это обнаруживается потребителями уже дома. Так случилось с жителем Павлодарской области, купившим за 449,9 тысяч тенге некачественный телефон в магазин «Технодом». Продавец отказался возвращать мобильное устройство. Областным ведомством была проведена проверка субъекта предпринимательства, вынесено предписание о возврате денежных средств потребителю. Предприниматель привлечен к ответственности в виде штрафа в 50 МРП.

В Жамбылской области случилось подобное. Новый сотовый телефон стоимостью 205 тысяч тенге оказался неисправным. Даже при наличии акта сервисного центра о заводском браке в магазине покупателю отказали в возврате денег и обмене товара. Составленная в ДЗПП претензия оказала эффект – хозяин магазина вернул клиенту всю стоимость телефона.

Схожие случаи имели место в Костанайской области и г. Астана, где положительно решился вопрос с возвратом 300 тысяч тенге за некачественную стиральную машину и 177 тысяч тенге за дефектный холодильник. А в Жетысуской области жителю вернули 76 тысяч тенге за пылесос ненадлежащего качества.

На вкус и цвет товарищей нет

Бывает и такое, что приобретенная вещь после тщательных примерок не соответствует размерным и вкусовым предпочтениям. И это не беда. У потребителя есть законная возможность вернуть продукцию в течение 14 дней.

Об этом знала астанчанка, которая купила пуховик, оказавшийся ей не в пору. Как и в предыдущих ситуациях, продавец не пошёл навстречу покупательнице, зато столичный Департамент помог отстоять её интересы. После запроса госоргана, согласно ст. 42-7 Закона РК «О защите прав потребителей», потребителю вернули 294 тысячи тенге.

Аналогичная история произошла с жительницей Акмолинской области. Она рассказала специалистам ведомства по «горячей» линии, что приобрела через акцию «Жума-каспи» магазин дубленку. Когда верхняя одежда была доставлена, выяснилось, что размер не подошел. Женщина просила местный департамент оказать содействие по возврату денег за товар. Представителю магазина были разъяснены права потребителя и обязанности продавца. Так, обращение потребителя было удовлетворено, 140 тысяч тенге возвращены.

Алматинец подал жалобу на магазин шин для автомобилей. Он сделал заказ онлайн и оплатил его, однако товар по ошибке выдали другим лицам. Мужчину проконсультировали в ДЗПП в части составления досудебной претензии, следствием стал возврат 120 тысяч тенге.

Если вы купили абонемент в тренажерный зал, но у вас не было времени полностью использовать его ресурсы, не отчаивайтесь. В Караганде жителю вернули его финансы в сумме 185 тысяч тенге за неиспользованные дни в Фитнес-центре. Но это произошло только после того, как он направил в адрес предпринимателя письменную претензию, подготовленную не без помощи областного Департамента по защите прав потребителей.

Напомним, жалобу о нарушении потребительских прав можно подать с помощью онлайн-сервиса «E-tutynushy». Консультация специалистов Комитета осуществляется по телефонам бесплатной «горячей линии»: 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.

https://total.kz/ru/news/finansi/okolo_600_obrashchenii_za_chetire_dnya_postupilo_v_komitet_zashchiti_potrebitelei_date_2022_11_21_15_48_32

Около 600 обращений за четыре дня поступило в комитет защиты потребителей

21 ноября 2022, 16:14Диас Калиакпаров

Более 12 миллионов тенге вернули за некачественные товары и услуги потребителям в Казахстане.

С 14 по 18 ноября в комитет по защите прав потребителей поступило 590 обращений, передает корреспондент Total.kz со ссылкой на пресс-службу госоргана.

«В 329 случаях заявителям оказана правовая помощь, 287 обращений удовлетворено, 75 перенаправлено по компетенции. Проведена одна проверка субъекта бизнеса, четыре иска направлено в суд. Один предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в 76,6 тысячи тенге. За неделю потребителям возращено 12,2 миллиона тенге», — сообщили в комитете.

Ведомство привело ряд примеров.

Как говорится в информации, в Акмолинской и Актюбинской областях благополучно разрешилась проблема пятерых потребителей, купивших в ТОО «Silk-A» и ТОО «SMstore» массажные накидки. Не ощутив их целебных свойств, покупатели решили вернуть изделия, но встретили несогласие продавцов. Местные департаменты по защите прав потребителей помогли гражданам составить

претензии в адрес магазинов, провели переговоры с их call-центрами. В конечном счете покупателям вернули в общей сумме более 4,4 миллиона тенге.

В другом случае шесть раз за неделю казахстанцы приобретали бракованную технику с прилавков магазинов. В частности, в Костанайской и Туркестанской областях жителям были проданы неисправные ноутбуки за 800 тысяч и 349 тысяч тенге соответственно, а в Павлодаре — некачественный телефон за 450 тысяч тенге.

Кызылординец также стал обладателем дефектной морозильной камеры, а жителям Мангистауской и Жетысуской областей не повезло со стиральной машиной и утюгом. Во всех эпизодах территориальные ДЗПП оказали гражданам правовое содействие в составлении досудебной претензии. В итоге потребителям возвратили их деньги или обменяли товар.

Астанчанин заключил договор о долевом участии в жилищном строительстве с одним из ТОО. Но спустя какое-то время дольщику начислили пеню в размере 440 тысяч тенге якобы за несвоевременную оплату за квартиру. Как выяснили в столичном ДЗПП, вины потребителя в этом не было. Департамент направил застройщику запрос, ссылаясь на закон «О защите прав потребителей». После этого спор между участниками сделки был урегулирован, и потребителю списали всю сумму неустойки.

В пяти случаях не без помощи ведомства заказчикам вернули деньги за некачественные мебельные изделия.

Жительница Жамбылской области купила в магазине горку, в которой отклеилось зеркало, сломалась полка от тяжести тарелок. Магазин отказался вернуть деньги, предложил ремонт, но покупательница не согласилась. Юридическая помощь департамента в подготовке претензии о возврате денег сработала — все средства в размере 560 тысяч тенге вернулись заявительнице.

Подобный финал имел место в Акмолинской области, где женщина получила от салона назад свои 488 тысяч тенге за кухонную мебель ненадлежащего качества.

В Жамбылской области еще одной клиентке мебельного магазина после юридических требований вернули ее 320 тысяч тенге за диван, который не подошел по размеру.

В Абайской области представители ДЗПП провели беседу с предпринимателем, который отказывался возвращать денежные средства за изготовленную мебель. Дело было в том, что при установке кухонного гарнитура стоимостью 480 тысяч тенге заказчица заметила несоответствие мебельного творения оговоренному качеству и калибрам. Изготовителю пришлось уважить закон и отдать деньги заказчице.

https://smi2.kz/article/129378343

12:29, 10 октября

Жалобы казахстанцев на интернет магазины выросли на 199%

Поток потребительских жалоб с каждым годом усиливается. Бизнесмены не берут в расчет интересы покупателей, а те в свою очередь пытаются отстоять свои законные позиции, передает ИА «NewTimes.kz» со ссылкой на пресс-службу Минторговли.

https://mail.kz/ru/news/kz-news/bolee-mln-tenge-vernuli-kazahstancam-posle-zhalob-na-predprinimatelei

Более 36 млн тенге вернули казахстанцам после жалоб на предпринимателей

18:58, 7 ноября 2022

150

© Фото: pixabay

Жалобы потребителей на товары и услуги показывают, что их качество на казахстанском рынке оставляет желать лучшего. С 31 октября по 4 ноября 2022 года Комитетом по защите прав потребителей рассмотрено 608 обращений, передает Zakon.kz.

Большая часть из них поступила в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции, говорится в сообщении комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК.

331 потребителю (54% от общего количества обращений) была оказана правовая помощь, 274 жалобы (45,0%) удовлетворены, 87 перенаправлены в госорганы по компетенции. Также за неделю в суд подан 1 иск, вынесено 1 предупреждение, зарегистрировано 4 факта примирения сторон.

Потребителям с помощью ведомства возращено более 36 млн тенге.

- Жители одного из столичных ЖК выявили в своем доме ряд недостатков, которые со стороны застройщика остались без внимания. Жильцы обратились в городской департамент по защите прав потребителей, который подал от лица жильцов иск в суд. Только после этого застройщики начали устранять имеющиеся в ЖК недочеты, ущерб от которых был оценен в 10 млн тенге. Требования жильцов были удовлетворены.
- Автолюбителю из Западно-Казахстанской области автосалон продал некачественное авто на сумму свыше 18 млн тенге. Плюс к этой покупке клиенту навязали дополнительное оборудование на сумму 300 тыс. тенге. Мужчина пожаловался в местный ДЗПП, где ему оказали содействие в направлении претензии в адрес продавца. В итоге машину заменили на авто

надлежащего качества, а также вернули все средства, оплаченные за дополнительное оборудование.

- Оказавшись на презентации массажных накидок, житель Жамбылской области не смог устоять и купил привлекательный товар за 917,7 тысяч тенге. Но потом решил отказаться от приобретения. Фирма не хотела возвращать деньги, но при юридической поддержке областного департамента, покупателю вернули полную стоимость продукции.
- В Костанайской области Департамент выступил в суде истцом от лица потребителей, которым подняли плату за вывоз мусора. Суд постановил отменить приказ директора ТОО о повышении тарифа за транспортировку твердых бытовых отходов для физических лиц в размере 340 тенге с человека в месяц. Этот тариф был введен компанией самостоятельно, без утверждения на сессии маслихата. Поэтому плата за этот вид услуги осталась для потребителей без изменений.
- Жительница Карагандинской области заказала в мебельном цехе кухонный гарнитур, но так и не дождалась его. Частник мало того, что не исполнил договорных обязательств, но и не дал согласия на возврат уплаченного взноса. Однако после получения претензии, составленной территориальным подразделением, он возвратил женщине ее 595 тыс. тенге.
- Одна из столичных химчисот испортила вещь потребителя и отказалась возмещать ущерб. Стороны встретились в зале суда, где столичный ДЗПП участвовал в качестве третьего лица. По решению судьи клиенту возвращена сумма в 463 тыс. тенге.
- Житель Костанайской области приобрел ноутбук, оказавшийся некачественным. В торговом заведении, куда он пришел, чтобы вернуть свои деньги, ему отказались идти навстречу. Областной ДЗПП протянул мужчине руку помощи, направив в магазин претензию. Данная мера возымела действие – денежные средства в размере 730 тыс. тенге покупателю вернули.
- Потребителям из Туркестанской и Жетысуской областей продавцы не стали обменивать новые бракованные телевизоры. После оказания госорганом правовой помощи гражданам произвели обмен товаров на общую сумму 623 тыс. тенге.
- Гражданам Акмолинской, Мангистауской, Восточно-Казахстанской областей при содействии КЗПП были возвращены на общую сумму более 330 тыс. тенге.

Второй пакет разработанных поправок в Закон "О защите прав потребителей" поможет устранить правовые пробелы в системе защиты потребительских прав, повысить юридическую грамотность населения, а также будет способствовать росту качества товаров и услуг. Принять участие в обсуждении законопроекта может каждый на портале открытых НПА.

Жалобу о нарушении потребительских прав можно подать с помощью онлайн-сервиса "E-tutynushy". Консультация специалистов Комитета осуществляется по телефонам бесплатной "горячей линии": 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.

https://smi24.kz/ru/economy/finansyi/bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazahstantsam-posle-jalob-na-predprinimateley-377574/

- 07 ноября 2022, 18:58

Более 36 млн тенге вернули казахстанцам после жалоб на предпринимателей

Жалобы потребителей на товары и услуги показывают, что их качество на казахстанском рынке оставляет желать лучшего. С 31 октября по 4 ноября 2022 года Комитетом по защите прав потребителей рассмотрено 608 обращений, передает Zakon.kz.

https://www.inform.kz/kz/sapasyz-tauar-satyp-algan-kazakstandyktarga-bir-aptada-12-mln-tenge-karazhat-kaytarylgan_a4004281

Сапасыз тауар сатып алған қазақстандықтарға бір аптада 12 млн теңге қаражат қайтарылған

2022 жылғы 21 қараша, 13:01

АСТАНА. ҚазАқпарат – 5 күн ішінде құқығы бұзылған қазақстандықтарға 12 млн теңгеден астам қаражат қайтарылды. Бұл туралы Сауда және интеграция министрлігі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің баспасөз қызметінен мәлім етті, деп хабарлайды ҚазАқпарат тілшісі.

Комитет дерегінше, 14-18 қараша аралығында тауар сатып алу кезінде құқығы бұзылған ел тұрғындары тарапынан 590 өтініш түскен.

«329 жағдайда өтініш берушілерге құқықтық көмек көрсетілді. 287 өтініш қанағаттандырылды, ал 75 өтініш құзыретіне сай келетін органдарға жолданды. Бір апта ішінде тұтынушыларға 12,2 млн теңге қайтарылды», - делінген комитет хабарламасында.

Ведомство дерегінше, бір апта ішінде қайтарылған үлкен сома – 4,4 млн теңге. Онда Ақмола мен Ақтөбе облыстарының 5 тұрғыны екі жауапкершілігі шектеулі серіктестіктен массаж құрылғыларын сатып алған. Кейін олардың сапасыз екенін көріп, қайтармақ болған. Дегенмен оны сатқан серіктестіктер тауарды қайта қабылдаудан бас тартыпты. Артынша тұрғындар Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттеріне жүгініп, жалпы сомасы 4,4 млн теңгесін қайтарып алған.

Сонымен қатар, ақауы бар техника сатып алған Қостанай, Түркістан және Павлодар облыстарының тұрғындарына жалпы сомасы 1,5 млн теңге қайтарылған.

Комитет ұсынған дерекке сәйкес, бұдан өзге тағы 3 өңірде сапасыз үй жиһазын сатып алған азаматтар жергіліктті департаменттердің көмегімен ақшаларын қайтарып алған. Оларға өтелген сома - 1,2 млн теңге.

Приложение 8

https://24.kz/ru/news/social/item/573832-svyshe-600-mln-tenge-vozvrashcheno-potrebitelyam-s-nachala-goda

СВЫШЕ 600 МЛН ТЕНГЕ ВОЗВРАЩЕНО ПОТРЕБИТЕЛЯМ С НАЧАЛА ГОДА

17:37, 18.11.2022

У казахстанцев появится новый алгоритм защиты потребительских прав, сообщает корреспондент «Хабар 24». В Комитете обсуждают законопроект, который облегчит порядок рассмотрения жалоб со стороны покупателей. А значит, и доказать, что клиент всегда прав, будет легче. Больше 20 тысяч человек с начала года обратились в Комитет по защите прав потребителей. Покупателям не удаётся договориться с продавцами – последние отказываются возвращать деньги за товары как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Айдос Дауешев, руководитель Управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей: - Наглядный пример: потребителю продали некачественный автомобиль. ТОО «СарыаркаАвтоПром». Потребитель, чтобы защитить себя, обратился с письменной претензией. Территориальный Департамент по защите прав потребителей направил исковое заявление в суд. Суд удовлетворил требование потребителя. ТОО «СарыаркаАвтоПром» вернул потребителю порядка 14 млн тенге. Отдельная «головная боль» – интернет-магазины. Приобретённые товары часто не соответствуют описанию и фото. Немало претензий от населения поступило в адрес компаний, которые оказывают финансовые и транспортные услуги. К примеру, ЖКХ необоснованно повышает цены на коммунальные услуги, уверены потребители. Айдос Дауешев, руководитель Управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей: - Директор незаконно повысил тариф на 345 тенге, в то время как действующий тариф был 245 тенге. Департамент по защите прав потребителей по Костанайской области участвовал в качестве третьего лица. Вместе с тем суд принял решение, что данное повышение тарифа без сессии маслихата, то есть незаконно. С начала года комитет помог вернуть потребителям больше 600 млн тенге. 20 предпринимателей оштрафовали. В следующем году защиту прав потребителей усилят. В силу вступают новые поправки в закон.

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/news/details/439054?lang=ru

Потребителям возвращено порядка 74 млн тенге за прошлый месяц

11 октября 2022 - 17:56

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.
Также в столице потребитель воспользовался услугами химчистки одной из ТОО сдав на чистку свои шарфы брендов Gucci стоимостью 240 тыс и Louis Vuitton – 382 тыс тг. После чистки шарфы были испорчены. Потребитель потребовал возместить ущерб. Однако самостоятельно вопрос не удалось решить. После запроса столичного департамента потребителю компенсировали 622 тыс тг.
Департамент ЗКО защитил права обратившихся потребителей, оказал правовую помощь сразу 8-ми потребителям пострадавших от кредитно-массажных мошенников, в результате чего удалось добиться положительного решения суда о возврате 5 млн тг. Кроме этого, в октябре департамент оказал претензионно-исковую

помощь вернув полтора млн тг двум жительницам за возврат товара и еще 257 тыс тг другим потребителям за товары неудовлетворительного качества.
В Мангистауской области потребитель приобрела онлайн курсы за 820 тыс тг, но услуги ей так и не были предоставлены. В ответ на ее обращение к услугодателю, жительнице сообщили об отказе в возврате денег. Департамент оказал юрпомощь потребителю в написании письменной претензии, после чего потребителю вернули полную сумму.

Житель г.Шымкент приобрел автомобиль марки Opel Astra в филиале ТОО. Прибыв на место покупки в г.Тараз, потребитель обнаружил полное несоответствие состояния машины указанного в подписанном акте приема передачи. ТОО отказали гражданину в возврате денег, после этого он обратился в департамент. В результате, заключено медиативное соглашение с ТОО с выплатой расходов по оплате услуг представителя в размере 150 тыс тг.

Потребитель из Туркестанской области обратилась в областной ДЗПП, с жалобой на магазин, где ей отказали в обмене «Сервиз чайно-столовый Bernadotte 94 в 1». Зафиксировав откровенное нарушение, департамент защитил права потребителя, за которой последовал произведенный обмен товара на сумму 718 тыс тг.

ДЗПП Жамбылской области встал на защиту обратившегося потребителя, когда тот приобрел ванный душ, но обнаружив, что товар не подошел по размеру, решил вернуть его. Магазин отказал потребителю в возврате денег. Департамент оказал правовую помощь в написании письменной претензии продавцу, в результате чего полная сумма – 540 тыс тг была возвращена покупателю.
В ВКО состоялось судебное заседание по вопросу расторжения договора купли-продажи по устройству забора и взыскании убытков с ТОО, в котором Департамент приняв участие в качестве 3-го лица. В итоге по решению суда иск на сумму 570 тыс тг был удовлетворен.

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 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.

Всего за сентябрь общее количество рассмотренных обращений достигло 3559, возвращено - 42,7 млн тг.

ELORDA.INFO

https://elorda.info/sotsium/23371-1665661078/

13.10.2022, 17:21

Более 400 миллионов тенге могли потерять казахстанцы из-за правовой неграмотности

Об этом сообщила председатель правления «Ассоциация «Лига потребителей Казахстана» Светлана Романовская на мастер-классе по защите прав потребителей для студентов Астаны, передает Elorda.info.

Фото из открытых источников

Как сообщили организаторы, подобные мероприятия пройдут в 10 городах Казахстана в рамках проекта «Академия потребительского образования». Первые мастер-классы успешно прошли в Карагандинском университете им. Е.А. Букетова и в Евразийском национальном университете им. Л. Н. Гумилева. Цель – просвещение потребителей в вопросах защиты своих законных интересов.

“Потребитель – это всегда слабая сторона спора, потому что он не может быть экспертом во всех сферах деятельности рынка, и граждане должны знать, как минимум, свои базовые права”, - считает Сетлана Романовская.

Так, за 1 год наши соотечественники могли потерять более 400 миллионов тенге, если бы не обратились за помощью к специалистам.

«К примеру, в 2020-ом году, туристические агентства отказывались возвращать деньги за те туры, которые не состоялись в связи с пандемией, ссылаясь на то, что средства перечислены партнерам за рубеж и их невозможно вернуть.

Потребители проявили активность и вместе с нами смогли вернуть свои деньги в претензионном или медитативном порядке. В общей сложности, в том году к нам обратились 8802 казахстанцев, и совместными усилиями нам удалось вернуть 403 073 378 тенге за некачественные товары и услуги», - привела пример Светлана Романовская.

Причиной такого положения дел она называет отсутствие обязательных образовательных мер для граждан.

«Есть 9-я статья закона о защите прав потребителей, которая предполагает обязательный потребительский всеобуч, но данные мероприятия обычно носят формальный характер и малоэффективны», - сказала Романовская.

Согласно ее мнению, обязательное потребительское образование нужно внедрить в школах, колледжах и университетах. В то же время, она отметила, что правовая грамотность хоть и может помочь защитить интересы потребителей в большинстве конфликтов, но для решения системных проблем на рынке товаров и услуг одного знания законов недостаточно.

В качестве примера она упомянула области рынка, где у казахстанских потребителей чаще всего возникают проблемы – покупка мебели и бытовой техники.

По ее словам, 95% предпринимателей не осведомлены о последних поправках в законе о защите прав потребителей, что говорит о низкой правовой грамотности продавца и покупателя. Именно из-за незнания законов и неумения вести переговоры конфликты обостряются, хотя большинство из них можно решить еще в досудебном порядке.

В завершение лекции Романовская показала студентам юридических факультетов различные сервисы для ознакомления с потребительскими правами, в том числе и телеграм-канал @s_romanovskaya, в котором она в формате видео и текстов рассказывает о самых частых проблемах, с которыми сталкиваются потребители и предприниматели.

Дана Амангельды

https://24.kz/ru/news/social/item/571094-25-mln-tenge-vernuli-aktyubintsam-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

25 МЛН ТЕНГЕ ВЕРНУЛИ АКТЮБИНЦАМ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ И УСЛУГИ

16:48, 01.11.2022

25 млн тенге вернули актюбинцам за некачественные товары и услуги. Об этом сообщили в Департаменте по защите прав потребителей региона. Там отмечают рост жалоб,

передаёт корреспондент «Хабар 24». Чаще всего – это бытовая техника, мобильные телефоны, мебель, одежда и обувь. Больше сотни обращений касались невозврата денег за неполученные услуги. В частности, по ремонту авто, изготовлению пластиковых окон, пошиву одежды и строительных работ. По словам главного специалиста Департамента Гульзады Алматбаевой, в их практике был случай, когда пенсионеру через суд помогли вернуть больше полумиллиона тенге за массажную накидку. Продавец отказывался принимать товар обратно, хотя, по закону, есть на это 14 дней. Кроме того, покупателям бытовой техники удалось вернуть бонусы на сумму свыше 370 тыс. тенге. Крупная торговая сеть отказывала клиентам использовать их при покупке, хотя срок действия ещё не истёк.

https://www.inform.kz/ru/bolee-12-tys-kazahstancev-obratilis-v-komitet-po-zaschite-prav-potrebiteley-s-nachala-goda_a3976342

Более 12 тыс. казахстанцев обратились в Комитет по защите прав потребителей с начала года

8 Сентября 2022, 10:45

НУР-СУЛТАН. КАЗИНФОРМ - С начала года в Комитет по защите прав потребителей поступило Министерства торговли и интеграции свыше 12 тыс. обращений граждан, рост которых по сравнению с прошлым годом составил порядка 140%, передает МИА «Казинформ» со ссылкой на пресс-службу ведомства.

В региональные департаменты ежедневно поступают жалобы от населения в отношении недобросовестных предпринимателей. Так получается, что покупатель в торговых сделках часто оказывается уязвимой стороной. По статистике большинство претензий звучит в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции.

Если бизнесмены в процессе купли-продажи не желают выполнять обязательства, предписанные законом, люди взывают о помощи к государственному органу.

В ДЗПП Костанайской области в 2022 году обратились более 1000 потребителей с жалобой на местное ТОО, незаконно повысившее тариф на услуги по вывозу твердых бытовых отходов. Сумма тарифа была утверждена без сессии маслихата и составила 340 тенге с человека в месяц. Департамент направил соответствующий иск в суд, где выступал в качестве 3-го лица.

В августе решением областного специализированного межрайонного экономического суда требования истцов были удовлетворены, а тариф снижен до 250 тенге.

В Западно-Казахстанской области местный департамент встал на защиту прав 35 заявителей, просивших вернуть в одном из магазинов денежные средства за массажные накидки. Сотрудники госоргана подготовили и направили претензию продавцу и исковое заявление в суд. Но людям в досудебном порядке вернули их деньги в размере более 23 млн тенге.

Подобные случаи имели место в Нур-Султане. Двое горожан приобрели массажные кресла на общую сумму свыше 1,5 млн тенге. Товар оказался некачественным, и клиенты решили сделать возврат. Департамент оказал обратившимся правовую поддержку, результатом которой стали возвращенные денежные средства.

Другая жительница столицы купила в салоне шубу на сумму 505 тыс. тенге, а она оказалась ненадлежащего качества. Отдавать назад деньги покупательнице не хотели. Дело дошло до суда, где Департамент принимал активное участие. В итоге женщине вернули всю стоимость шубы.

В автосалоне города Шымкента мужчина купил новый автомобиль иностранной марки за 11 млн тенге. Спустя 2 месяца он обнаружил, что крыло и правая дверь машины покрашена. Салон отказал в обмене на другое авто, и автовладелец пожаловался в ДЗПП. Благодаря юридической защите госоргана заявителю произвели обмен на новое авто.

В Уральске в суде рассматривалось дело местного жителя, купившего в магазине бракованный мопед. Департамент в разрешении спора оказал мужчине всевозможное содействие. В конце августа суд вынес решение в пользу потребителя, которому будет возвращена стоимость товара в сумме 460 тыс. тенге.

В Акмолинской области зарегистрировано 7 случаев обращений граждан в ведомство. Они просили разобраться с ситуацией отказа в возврате денежных средств интернет-магазином. Товары, которые там были приобретены,

оказались низкого качества. Департамент подготовил претензии в адрес интернет-магазина, разъяснил права клиентов и обязанности продавца. В конечном итоге последний выплатил всем 7 потребителям их финансы на общую сумму 145 тыс. тенге.

Нередко граждане возмущены сервисом по изготовлению и ремонту мебели. Но бывает и такое, что результатов этого сервиса можно не увидеть вовсе, если вовремя не предпринять решительных мер.

Жительница Шымкента заказала мастеру кухонный гарнитур, внесла по договору предоплату – 1,6 млн тенге. Исполнитель обязался доставить изделие в течение 10-15 суток, но по халатности оттянул этот срок на 6 месяцев. На подмогу женщине пришел городской ДЗПП, и вскоре изготовитель полностью исполнил договорные обязательства.

Аналогичный факт произошел в городе Уральске. Деньги за новую мебель жители отдали, а взамен ничего не получили. Они просили производителя вернуть им уплаченный взнос, но безуспешно. Департамент принял участие в этой ситуации и довел её до суда. Судебное решение целиком удовлетворило истца: взыскать с ответчика в пользу потребителя 1,1 млн тенге (стоимость товара) и возместить моральный вред в 500 тыс. тенге.

Таких примеров нарушения потребительских прав множество. Они происходят по всей стране. Телефоны, ноутбуки, матрасы, холодильники, спортинвентарь, другие товары и услуги ненадлежащего качества становятся проблемой во взаимодействии покупателей и продавцов.

За 8 месяцев уполномоченный орган направил в суд 63 иска. Но в большинстве случаев спорные моменты благополучно разрешаются на ступени досудебного разбирательства.

Сумма возращённых потребителям средств за 8 месяцев текущего года уже составила 496,2 млн тенге, в прошлом году за аналогичный период эта цифра составила 258,8 млн тенге, темп роста составил 191,7%. Это говорит о том, что система защиты прав потребителей совершенствуется, а правовая грамотность казахстанцев растет.

https://www.inform.kz/ru/bolee-8-mln-tenge-vozvrascheno-potrebitelyam-na-proshloy-nedele-v-rk_a3983988

Более 8 млн тенге возвращено потребителям на прошлой неделе в РК

27 Сентября 2022, 20:27

АСТАНА. КАЗИНФОРМ - По итогам прошлой недели потребителям Казахстана Комитетом по защите прав потребителей (КЗПП) Министерства торговли и интеграции и его территориальными департаментами были возвращены денежные средства за товары в размере 8,7 млн тенге. Об этом передает МИА «Казинфом» со ссылкой на пресс-службу ведомства.

«Наибольшая сумма возвращенных денег за товар была в размере 1,8 млн тенге. Клиент приобрел сумку в брендовом бутике ТЦ Esentai mall, после чего оказалось, что сумка Fendi не новая. Следующей крупной суммой стал возврат 1,2 млн тенге за путевку в Турцию. Права потребителей были защищены департаментом по г. Алматы», - сообщили в госоргане.

Также за прошлую неделю департаменты по защите прав потребителей ВКО, СКО и Мангистауской области оказали правовое содействие в разрешении потребительского спора с ТОО «Вайлдберриз». Интернет-магазин длительное время не возвращал деньги за товар либо отказывал в возврате денег потребителям.

В связи с многочисленными жалобами потребителей Казахстана на платформу Wildberries КЗПП 22 сентября 2022 года на заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза (ЕЭК) был поднят вопрос о проблемах потребителей на данной платформе.

Продолжают также поступать жалобы на качество мебели, изготавливаемой на заказ. К примеру, жителя Туркестанской области не устроило качество доставленной мебели, а продавец отказывался в возврате денег. В связи с чем, областной департамент на основании Закона «О защите прав потребителей» рекомендовал мебельному магазину вернуть деньги потребителю за некачественный товар. В результате потребителю был произведен возврат средств на сумму 768 тыс. тенге.

Подобная ситуация на прошлой неделе произошла в Астане. Местный Департамент также оказал содействие потребителю и ему были возвращены деньги в размере 500 тыс. тенге.

Как сообщили в столичном департаменте, иногда дело доходит до суда. Одна из жалоб связана с тем, 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. По этому делу департамент направил иск в суд о возврате 210 тыс. тенге и примет участие в качестве третьего лица.

С начала сентября в Комитет по защите прав потребителей поступило около 1500 обращений, в результате мероприятий потребителям было возращено более 25 млн тенге.

https://baigenews.kz/pochti-polmilliarda-tenge-vernuli-sebe-kazahstantsy-za-narushenie-prav-potrebiteley_138182/

Почти полмиллиарда тенге вернули себе казахстанцы за нарушение прав потребителей

С начала года в Комитет по защите прав потребителей министерства торговли и интеграции поступило свыше 12 тысяч обращений, рост которых по сравнению с прошлым годом составил порядка 140 процентов, передаёт BaigeNews.kz со ссылкой на сайт ведомства.

Как отметили в комитете, покупатель в торговых сделках часто оказывается уязвимой стороной. При этом большинство претензий предъявляются в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции. Если бизнесмены в процессе купли-продажи не желают выполнять обязательства, предписанные законом, люди идут за помощью к государственному органу.

В ДЗПП Костанайской области в 2022 году обратились более 1000 потребителей с жалобой на местное ТОО, незаконно повысившее тариф на услуги по вывозу твердых бытовых отходов. Сумма тарифа была утверждена без сессии маслихата и составила **340 тенге** с человека в месяц. Департамент направил соответствующий иск в суд, где выступал в качестве третьего лица. В августе решением областного специализированного межрайонного экономического суда требования истцов были удовлетворены, а тариф снижен до **250 тенге.**

В Западно-Казахстанской области 35 заявителей просили вернуть в одном из магазинов денежные средства за массажные накидки. Сотрудники госоргана подготовили и направили претензию продавцу и исковое заявление в суд. Но людям в досудебном порядке вернули их деньги в размере более 23 миллионов тенге.

Подобные случаи имели место **в Нур-Султане**. Двое горожан приобрели массажные кресла на общую сумму свыше 1,5 миллиона тенге. Товар оказался некачественным, и клиенты решили его вернуть. С помощью департамента КЗПП все деньги были возвращены.

Ещё одна жительница столицы купила в салоне шубу ненадлежащего качества за 505 тысяч тенге. Отдавать назад деньги покупательнице отказались. Дело дошло до суда. В итоге женщине вернули всю стоимость шубы.

В автосалоне Шымкента мужчина купил новую иномарку за 11 миллионов тенге. Спустя два месяца он обнаружил, что крыло и правая дверь машины покрашены. Салон отказал в обмене на другой автомобиль, и автовладелец

пожаловался в ДЗПП. Благодаря юридической защите заявителю произвели обмен на новое авто.

В Уральске местный житель купил в магазине бракованный мопед. В конце августа суд вынес решение в пользу потребителя, которому будет возвращена стоимость товара в сумме 460 тысяч тенге.

В Акмолинской области зарегистрировано семь случаев обращений граждан в ведомство. Они просили разобраться с отказом возврата денег интернет-магазином. Приобретённые в нём товары оказались низкого качества. Департамент подготовил претензии в адрес интернет-магазина, разъяснил права клиентов и обязанности продавца. В конечном итоге деньги вернули всем семи потребителям.

Жительница **Шымкента** заказала мастеру кухонный гарнитур, внесла по договору предоплату —1,6 миллиона тенге. Мебель должны были доставить в течение 10-15 суток, но по халатности срок растянулся на шесть месяцев. После обращения в городской ДЗПП изготовитель полностью исполнил договорные обязательства.

Аналогичный факт произошёл в **Уральске**. Деньги за новую мебель жители отдали, а взамен ничего не получили. Горожане просили производителя вернуть уплаченный взнос, но безуспешно. Сотрудники департамента по защите прав потребителей помогли довести дело до суда, решением которого иск удовлетворён полность. С ответчика взыскали 1,1 миллиона тенге за товар и 500 тысяч тенге за моральный вред.

Как отметили в Комитете, таких примеров нарушения потребительских прав множество, и происходят они по всей стране. Телефоны, ноутбуки, матрасы, холодильники, спортинвентарь, другие товары и услуги ненадлежащего качества становятся проблемой во взаимодействии покупателей и продавцов.

За восемь месяцев уполномоченный орган **направил в суд 63 иска**. Но в большинстве случаев спорные моменты ограничиваются и благополучно разрешаются в досудебных разбирательствах.

Сумма возращённых потребителям средств за восемь месяцев уже составила **496,2 миллиона тенге**, в прошлом году за аналогичный период эта цифра составила 258,8 миллиона тенге, темп роста составил **191,7 процента**.

"Это говорит о том, что система защиты прав потребителей совершенствуется, а правовая грамотность казахстанцев растёт", — отметили в КЗПП.

https://orda.kz/potrebitelyam-vernuli-polmilliarda-za-nekachestvennyj-tovar/

20 сентября 2022 19:13

Айнура Аханова

Как «Казахтелеком» и Sulpak не хотели покупателям деньги возвращать

Казахстанцы с начала года взыскали более 500 млн тенге за некачественный товар или неоказанные услуги. Такие данные озвучил Комитет по защите прав потребителей, департаменты которого помогали потребителям с возвратом денежных средств.

Возврат бытовой техники
В основном люди обращались в департамент с просьбой помочь обменять некачественную бытовую технику. К примеру, торговый дом в Акмолинской области отказывался вернуть покупательнице деньги за холодильник с дефектами. После вмешательства ведомства продавец пообещал заменить товар на новый. Аналогичный случай был и в Кызылординском регионе.

Акмолинский ТД Sulpak отказался возвращать деньги за неработающий холодильник «Индезит» и целый месяц не выдавал акт диагностики оборудования. В департаменте помогли написать потребителю письменную претензию, и после этого сервисный центр подтвердил заводской брак, а продавец вернул покупателю 199,9 тысячи тенге.

Астанчанин решил отказаться от услуг АО «Казахтелеком» и вернуть деньги, однако телекоммуникационный монополист отказал ему. Департамент направил запрос согласно статье 42-7 Закона РК «О защите прав потребителей». После этого потребителю вернули 14,9 тысячи тенге.

Красота не требует жертв
Несколько женщин из Караганды были не удовлетворены услугами салона красоты VIP BEAUTY. Департамент помог им взыскать потраченные 913 тысяч тенге через суд.

Жители Актюбинской области подали жалобу на КГП «Бадамша-Сервис» за отключение воды из-за неоплаты коммунальных счетов. Департамент оказал правовую помощь и выступил в газете «Диапазон», после чего отключения воды прекратились.

Житель ВКО смог вернуть 54,5 тысячи тенге, оплаченные интернет-магазину Wildberries, а потребитель из СКО – 18,7 тысячи тенге.

Что нужно знать, если продавец не ответил на претензию?
Напомним, в законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что покупатель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу с претензией об устранении нарушений и возмещении причиненного убытка (вреда) вследствие недостатков товара в добровольном порядке.

Согласно статье 42-4 этого закона продавец обязан рассмотреть претензию и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение 10 календарных дней представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Если в указанный срок он этого не сделает или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причинённый убыток, а также принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей.

В соответствии с пунктом 3) части 5 статьи 190 Кодекса РК об административных правонарушениях предусмотрено «предупреждение» за неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) обязанностей по представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок. Если такое повторяется в течение года после предупреждения, то будет штраф:

- на физических лиц – 10 МРП (месячных расчётных показателей, 1 МРП = 3063 тенге);
- на субъектов малого предпринимательства – 20 МРП;
- на субъектов среднего предпринимательства – 30 МРП;
- на субъектов крупного предпринимательства – 50 МРП.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» покупатель вправе обратиться в ответственный госорган не позднее двух месяцев с

момента обращения к продавцу с претензией, то есть первые два месяца продавец не может быть привлечён к административной ответственности.

https://ftn.kz/2022/10/kazahstanskim-potrebitelyam-vernuli-24-mln-tenge-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi/

Казахстанским потребителям вернули 24 млн тенге за некачественные товары и услуги

Написано**Financial Times Kazakhstan**

18 октября, 2022

АСТАНА. Financial Times Kazakhstan — На 24 млн тенге защищены права потребителей за последние пять дней, передает Financial Times Kazakhstan со

ссылкой на пресс-службу Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции.

Всего за пять дней поступило 582 обращения, потребителям возвращено 24 млн тенге.

Наибольшая сумма возврата составила 14 млн тенге. Житель Астаны в одном из ТОО приобрел автомобиль, который спустя короткий срок эксплуатации вышел из строя из-за поломки. Когда потребитель самостоятельно обратился в автосалон, ему ответили, что помочь ничем не могут. Разочарованный покупатель направился в столичный департамент по защите прав потребителей, после содействия которого потребителю вернули деньги.

«Очень важными являются сроки исполнения заказа, указанные в договоре, — предупреждают в Комитете по защите прав потребителей. — Так, в столице потребителю не изготовили мебель в обозначенный срок. Житель обратился департамент, где ему оказали правовую помощь в составлении искового заявления на сумму 1,5 млн тенге, и его направили в суд. Департамент примет участие в суде в качестве третьего лица».

Кроме этого, департамент разрешил еще один потребительский спор, возникший со страховой компанией. Произошло ДТП, в котором получил повреждение застрахованный автомобиль потребителя. Страховая компания отказалась выплачивать сумму для восстановления ущерба. После запроса департамента потребителю компенсировали 827 тыс. тенге.

Много жалоб на интернет-магазины.

Кроме очевидных плюсов ускорения процесса покупки товара, онлайн-торговля имеет острые «подводные камни». Поступили многочисленные жалобы потребителей, пострадавших от Wildberries. Только в департамент по защите прав потребителей Карагандинской области 19 человек подали жалобу за неисполнение договорных обязательств по возврату денег. Департамент провел переговоры с продавцом и направил официальное письмо в Ассоциацию компании интернет-торговли РФ. В итоге потребителям вернули более 1,2 млн тенге.

По аналогичным жалобам на Wildberries в Акмолинской области вернули 337 тыс. тенге, 540 тыс. тенге – в Мангистауской области, 600 тыс. тенге — в Алматы, вернули 371 тыс. тенге –в ВКО.

Мошенники продолжают обманывать потребителей, навязывая им товары. К примеру, благодаря содействию департамента по защите прав потребителей Актюбинской области сумма возврата средств потребителям составила более

1,5 млн тенге. На такую же сумму департаментами Жамбылской и Жетысуской областей защищены права еще двух потребителей.

Товары и услуги ненадлежащего качества продолжают наносить ущерб потребителям и рынку. При содействии департамента по защите прав потребителей жителю Туркестанской области вернули почти млн тенге за некачественные пластиковые окна.

Нередко потребителям отказывают и в обмене некачественного товара. Так, в Актюбинской области продавец не возвращал потребителю деньги за бракованный сотовый телефон. После жалобы в местный департамент потребителю обменяли телефон стоимостью 400 тыс. тенге.

На общую сумму в 1,3 млн тенге был произведен возврат средств потребителям, обратившимся в департаменты по защите прав потребителей Абайской, Костанайской, Акмолинской, СКО, Жетысу, ЗКО, Жамбылской и Кызылординскнкой областей по вопросу оказания некачественных услуг и отказов в возврате оплаченных сумм за некачественные товары.

https://www.inform.kz/ru/kazahstanskim-potrebitelyam-vernuli-24-mln-tenge-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi_a3991831

Казахстанским потребителям вернули 24 млн тенге за некачественные товары и услуги

18 Октября 2022, 16:25

АСТАНА. КАЗИНФОРМ - На 24 млн тенге защищены права потребителей за последние пять дней, передает МИА «Казинформ» со ссылкой на пресс-службу Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции.

Всего за пять дней поступило 582 обращения, потребителям возвращено 24 млн тенге.

Наибольшая сумма возврата составила 14 млн тенге. Житель Астаны в одном из ТОО приобрел автомобиль, который спустя короткий срок эксплуатации вышел из строя из-за поломки. Когда потребитель самостоятельно обратился в автосалон, ему ответили, что помочь ничем не могут. Разочарованный покупатель направился в столичный департамент по защите прав потребителей, после содействия которого потребителю вернули деньги.

«Очень важными являются сроки исполнения заказа, указанные в договоре, - предупреждают в Комитете по защите прав потребителей. - Так, в столице потребителю не изготовили мебель в обозначенный срок. Житель обратился департамент, где ему оказали правовую помощь в составлении искового заявления на сумму 1,5 млн тенге, и его направили в суд. Департамент примет участие в суде в качестве третьего лица».

Кроме этого, департамент разрешил еще один потребительский спор, возникший со страховой компанией. Произошло ДТП, в котором получил повреждение застрахованный автомобиль потребителя. Страховая компания отказалась выплачивать сумму для восстановления ущерба. После запроса департамента потребителю компенсировали 827 тыс. тенге.

Много жалоб на интернет-магазины.

Кроме очевидных плюсов ускорения процесса покупки товара, онлайн-торговля имеет острые «подводные камни». Поступили многочисленные жалобы потребителей, пострадавших от Wildberries. Только в департамент по защите прав потребителей Карагандинской области 19 человек подали жалобу за неисполнение договорных обязательств по возврату денег. Департамент провел переговоры с продавцом и направил официальное письмо в Ассоциацию компании интернет-торговли РФ. В итоге потребителям вернули более 1,2 млн тенге.

По аналогичным жалобам на Wildberries в Акмолинской области вернули 337 тыс. тенге, 540 тыс. тенге – в Мангистауской области, 600 тыс. тенге - в Алматы, вернули 371 тыс. тенге –в ВКО.

Мошенники продолжают обманывать потребителей, навязывая им товары. К примеру, благодаря содействию департамента по защите прав потребителей Актюбинской области сумма возврата средств потребителям составила более

1,5 млн тенге. На такую же сумму департаментами Жамбылской и Жетысуской областей защищены права еще двух потребителей.

Товары и услуги ненадлежащего качества продолжают наносить ущерб потребителям и рынку. При содействии департамента по защите прав потребителей жителю Туркестанской области вернули почти млн тенге за некачественные пластиковые окна.

Нередко потребителям отказывают и в обмене некачественного товара. Так, в Актюбинской области продавец не возвращал потребителю деньги за бракованный сотовый телефон. После жалобы в местный департамент потребителю обменяли телефон стоимостью 400 тыс. тенге.

На общую сумму в 1,3 млн тенге был произведен возврат средств потребителям, обратившимся в департаменты по защите прав потребителей Абайской, Костанайской, Акмолинской, СКО, Жетысу, ЗКО, Жамбылской и Кызылординскнкой областей по вопросу оказания некачественных услуг и отказов в возврате оплаченных сумм за некачественные товары.

https://inbusiness.kz/ru/news/departament-po-zashite-prav-potrebitelej-priuchili-k-massazhu

Департамент по защите прав потребителей приучили к массажу

Светлана Макарова
11.10.22, 14:481751

Более 116 млн тенге удалось возвратить в Западно-Казахстанской области (ЗКО) обманутым покупателям, почти треть этих денег уральцы заплатили за некачественные массажные накидки.

Всего с начала 2022 года за помощью в возврате денег и обмене некачественного товара в департамент по защите прав потребителей ЗКО обратились более 1000 жителей области. Здесь им помогли вернуть свыше 68 млн тенге за товар ненадлежащего качества и обменять не подошедшие вещи в 22 случаях. По 72 обращениям граждан сотрудники департамента подали иски в суд и уже вернули 64 потребителям 48 млн тенге, которые доверчивые покупатели отдали за некачественные китайские массажные накидки, передает корреспондент портала inbusiness.kz.
Во время брифинга в региональной службе коммуникаций руководитель департамента по защите прав потребителей ЗКО Эльмира Киматова сообщила, что в ЗКО прошло уже 3 судебных процесса по продаже жителям области некачественных китайских массажных накидок по цене японских аналогов, на подходе еще один суд.

Она пояснила, что история с этими накидками длится 3 года и на уловки ловких продавцов попадаются все новые и новые покупатели. С 2019 года в Уральск приезжают компании из Алматы, которые на презентациях под видом товара отличного качества, японского производства продают массажные накидки производства Китая. Посетителям презентаций, не отходя от кассы, предлагают оформить онлайн банковские займы через смартфоны и стать счастливыми обладателями чудо-массажеров. При продаже продавцы не предоставляют своим покупателям достоверную информацию о противопоказаниях товара, его реальной стоимости и производителях. Таким образом, товар, реальная стоимость которого составляет примерно 73 000 тенге, продают уральцам по 720 000 тенге и 834 000 тенге.
2 февраля 2022 года от лица 29 западноказахстанцев департамент по защите прав потребителей направил иск в специализированный межрайонный экономический суд ЗКО в отношении ТОО Akdeer по факту

продажи некачественного товара. По данному иску суд вынес решение о признании недействительными договоров купли-продажи, заключенных между продавцом и потребителями, о взыскании с продавца в пользу потребителей стоимости товара. И 8 апреля 2022 года ТОО Akdeer вернуло всем 29 покупателям деньги.
Позже в департамент обратились 35 потребителей с аналогичными заявлениями в отношении ТОО Vip Events. Департамент направил исковое заявление в суд в отношении компании. В ходе рассмотрения гражданского дела ответчик вышел с предложением подписать соглашение об урегулировании спора в порядке медиации. И в августе 2022 года соглашения были подписаны. Всем заявителям были возвращены денежные средства.

Как пояснила Эльмира Киматова, всего при их юридической поддержке 64 покупателя массажных накидок получили возврат своих денег в общей сумме 48,190 млн тенге.

7 октября 2022 года суд № 2 города Уральска вынес еще одно решение по гражданскому делу по коллективному иску в отношении ТОО Akdeer. Согласно решению суда продавец обязан произвести возврат денежных средств 8 потребителям на сумму 4,940 млн тенге.

Сейчас, по словам Киматовой, в производстве суда № 2 Уральска находится 2 исковых заявления в отношении еще двух продавцов китайских массажных накидок *(названия компаний спикер не озвучила. – Прим. ред.)*. Департамент участвует в судебных процессах – выступает в защиту еще 2 потребителей.
Всего за 9 месяцев 2022 года, как сообщила Эльмира Киматова, в департамент по защите прав потребителей по ЗКО обратились 402 человека с письменными жалобами на продавцов некачественного

товара, 325 граждан пришли на прием за личной консультацией по защите своих потребительских прав. Еще 287 уральцев позвонили с вопросами на горячую линию департамента. Также сотрудники департамента приняли и рассмотрели 38 обращений, поступивших посредством TelegramBot комитета по защите прав потребителей.

“По результатам всей проводимой департаментом работы было оказано содействие в возврате денежных средств потребителям за некачественный товар, за качественный товар, в замене товара в установленный законодательством 14-дневный срок, в возврате денежных средств за некачественно оказанную услугу. Общая сумма возврата денежных средств потребителям составила сумму 68 млн 189 тыс. тенге, произведена замена товара в 22 случаях”, – рассказала Эльмира Киматова.

Напомним, ранее редакция inbusiness.kz отмечала, что уже в трех областях Казахстана – Акмолинской, Восточно-Казахстанской и Западно-Казахстанской – с начала года в региональные департаменты по защите прав потребителей обратились около 140 граждан, которые имели неосторожность купить так называемые массажные накидки по сильно завышенным ценам.

https://vestisemey.kz/13680/klient-vsegda-prav-prava-i-vozmozhnosti-potrebiteley.html

«КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ»: ПРАВА И ВОЗМОЖНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

03.11.2022

FacebookWhatsappTelegram

Всем нам известна фраза «клиент всегда прав». Но не все, к сожалению, знают, какие же все-таки права и возможности имеются у потребителей, а также как поступать в ситуации, в которой они нарушаются. Этому вопросу сегодня уделяется большое внимание, особенно учитывая стремительное развитие национального проекта «устойчивый экономический рост, направленный на повышение благосостояния казахстанцев», в котором охвачены механизмы защиты прав розничных инвесторов и потребителей. В области Абай с сентября месяца функционирует департамент по защите прав потребителей, руководителем которого является Асхат Сагидолдин. В интервью корреспонденту газеты «вести семей» он рассказал о случаях мошенничества и нарушения прав казахстанцев и о том, какие права есть у потребителей.

— Асхат Бейсенович, при защите своих прав потребитель ранее обращался в СЭС, теперь это департамент по защите прав потребителей. Как и в какой целью можно обращаться в департамент по защите прав потребителей в области Абай?

— В сентябре был сформирован департамент по защите прав потребителей. Он находится по адресу улица Момышулы, 19А в городе Семей. Наша основная функция — защита прав потребителей на государственном уровне, а также передача этих нарушений в уполномоченные государственные органы, мы также даем советы и рекомендации потребителям и направляем некоторые обращения в суд.

Государство дает положительный отклик, проверяя обращения. А мы в свою очередь, должны быть на связи с потребителями, так как это и мы, и ваши

окружающие. Важно, чтобы они знали свои права и знали, куда стоит обращаться, если они нарушаются.

За время, пока департамент создавался, мы приняли почти сотни обращений жителей области Абай. Большая часть была передана в ответственные государственные органы, некоторые дела переданы в суд. К нам обращаются в рабочее время от 9.00 до 18.00 часов с понедельника по пятницу.

Мы стараемся просматривать все обращения немедленно, чтобы был виден результат работы.

— Нарушения прав потребителей – частое явление, которое можно заметить и в магазинах, и в салонах красоты, и в сервисных компаниях. Какой основной закон есть для защиты наших прав?
— В законе Республики Казахстан имеется раздел «О защите прав потребителей», в котором определены правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению безопасными и качественными товарами. В целом, законом предусмотрено, что потребитель, права которого нарушены, вправе обратиться к продавцу с претензией об устранении нарушений прав и возмещении причиненного этими нарушениями убытка вследствие недостатков товара в добровольном порядке. В какие же сроки должны рассмотреть обращение потребителя?

Начнем с того, что основная цель предъявления претензии — решение различных конфликтных ситуаций, связанных с покупкой некачественных товаров или оказанием некачественной услуги, без обращения в суд. Иными словами, обычный мирный диалог, в котором вы просите вернуть свои средства, так как товар оказался плохим или не таким, каким был представлен до получения.

Получив претензию, продавец должен принять решение о порядке рассмотрения требования потребителя. Таким образом, согласно Закону РК, продавец обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение 10 календарных дней, со дня получения претензии потребителя, представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Копии этих документов должны прилагаться к ответу продавца изготовителя.

Но при этом, не стоит забывать, что у продавца есть право на проведение проверки качества товара. Он обязан известить потребителя о времени и месте проведения проверки. Потребитель же вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, а также провести повторную проверку. Только теперь за свой счет

В соответствии с Законом о защите прав потребителей, продавец должен в установленный срок или удовлетворить требования потребителя, или отказать ему в этом. Под отказом подразумевается как фактический отказ, так и любое бездействие.

За неисполнение продавцом обязанностей по представлению письменного ответа на претензию потребителя в срок, предусмотрена административная ответственность от предупреждения до штрафа в размере от 10 до 50 МРП в зависимости от категории субъекта. Продавец должен дать ответ не более, чем за 10 дней.

— Асхат Бейсенович, что нужно знать, если продавец не ответил на претензию? Предусмотрена ли административная ответственность?
— Граждане должны писать обращения к продавцу в форме претензии с требованиями об устранении им нарушений прав и законных интересов потребителя. Претензия потребителя к продавцу вручается нарочно либо направляется в форме заказного почтового отправления с уведомлением о вручении либо по адресу электронной почты продавца, если такой адрес ранее был им указан. При этом если претензия вручается нарочно, то обязательно нужно оставлять себе копию данного документа с отметкой продавца о его получении. Если продавец своевременно не отвечает на претензию, то нужно обращаться в территориальный департамент Комитета по защите прав потребителей по месту нахождения объекта торговли.

Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» предусмотрено, что потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу с претензией об устранении нарушений прав и законных интересов и возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка вследствие недостатков товара в добровольном порядке.

Я уже говорил об этом, что по закону продавец обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение 10 календарных дней со дня получения претензии потребителя представить мотивированный письменный ответ. Если в установленный срок продавец письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, чтобы решить этот вопрос.

Продавцу будет предусмотрена административная ответственность в виде «предупреждения» за неисполнение продавцом обязанностей по представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей.

Если ситуация повторяется продавцом в течение года после наложения административного взыскания, то это влечет штраф на физических лиц в размере десяти, на субъектов малого предпринимательства — в размере двадцати, на субъектов среднего предпринимательства — в размере тридцати, на субъектов крупного предпринимательства — в размере пятидесяти месячных расчетных показателей.

В настоящее время государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом, то есть департаментами по защите прав потребителей.

Основанием внеплановой проверки субъектов контроля являются обращения физических и юридических лиц, права которых нарушены. Внеплановой проверке подлежат факты и обстоятельства, выявленные в отношении конкретных субъектов и объектов предпринимательства.

А вот потребитель вправе обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, не позднее двух месяцев с момента обращения к продавцу с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка вследствие недостатков товара в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан.

— Представьте ситуацию, когда стоимость товара на кассе и ценнике разная. Многие сталкиваются с этой проблемой, так как порой продавцы добавляют себе в карман пару десятков тенге. Что делать в этом случае?
— Из-за колебаний курсов валют и нестабильной экономической ситуации стоимость товаров меняется так часто, что работники некоторых магазинов забывают менять ценники в торговом зале. Такое часто случается, и во всех магазинах и торговых домах, как я считаю, должен быть аппарат, через который можно узнать стоимость товара. Но даже так, права потребителей действительно нарушаются. В этом случае, потребитель вправе потребовать продажи товара по ценнику, если покупка еще не совершена, или же вернуть разницу, если подмена была обнаружена уже после выдачи чека. Цена товара на кассе не должна превышать стоимость, указанную на ценнике. А продавец обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и внешних витринах или полках.

Если такое происходит, то необходимо записать этот факт нарушения в книге отзывов и предложений, фотографировать ценник, сохранять кассовый чек, подтверждающий факт оплаты товара, а также составить в адрес продавца письменную претензию с требованием исполнения прав потребителя.

Но настолько я знаю, обычно такие ситуации предпочитают не доводить дело до обращения граждан до уполномоченного органа. Зачастую, администраторы магазинов легко соглашаются возвращать разницу между ценами, дабы избежать скандала.

— Сегодня популярным трендом является покупка товаров в интернете. Это легко, быстро и удобно. Но и в данном случае часто нарушаются права потребителей. Как поступать в этом случае?
— В настоящее время покупка товаров в Интернете является для людей обыденным делом. Но даже так, многие попадаются на мошенников. Самая удобная площадка для интернет-магазинов — это социальные сети. Все больше потребителей подвергают себя риску оказаться в невыгодном положении. Мошенники выбирают данную площадку по некоторым причинам, а именно: разновозрастная аудитория от подростков до пенсионеров, возможность быстро замести свои следы и остаться анонимным, с прогрессом возникают и новые возможности для мошенничества.

Важно, перед тем, как покупать товар, особенно если он стоит больших денег, полностью проанализировать страничку. Допустим, скидки – они могут быть часто и обычно почти на все товары. Это реклама, которая проводится для того чтобы убедить покупателя в том, что он должен сделать заказ только сегодня и завтра у него не будет возможности купить этот товар по сниженной цене.

Кроме того, важно изучить страничку или данные автора сайта. Знать его имя, адрес, а может даже марку телефона или другое. В противном случае, проблематично будет вернуть товар, так как доступной информации о нем нет никакой.

Если коротко о механизме создания сайта мошенниками, изначально создается страница магазина, чаще всего по двум направлениям: либо одежды, либо техники. Второй шаг, они наполняют свой профиль фотографиями продукта, которые украли из на- стоящих каталогов других интернет — магазинов, цену ставят ниже рыночных или с огромными скидками. Кстати, публикации достоверные магазины делают не так часто, об этом тоже стоит упомянуть. Мошенники чаще всего делают публикации в любое время суток по несколько раз, выставляя низкие цены. По этим первоначальным факторам потребитель может на начальной стадии ознакомления с магазином заинтересоваться. Поскольку цена здесь ниже рыночной, она выступает ключевым триггером, который побудит потребителя совершить покупку.

Дальше, чтобы повысить лояльность клиентов, мошенники накручивают подписчиков и создают ложные отзывы. Обычно они в комментариях одинаковые по смыслу, и на удивление, там нет ни одного отрицательного. Если зайти в профиль к этим людям, то у них либо отсутствуют фото, либо страничка не активна совсем.

Далее, имея в своих интернет-магазинах данные критерии, потребитель начинает доверять магазину, и совершает покупку и соответственно сразу же её оплачивает. В итоге товар может либо вовсе не доставлен, либо доставлено подобие, которое далеко от оригинала и заявленной информации на фотографии. И в дальнейшем любые попытки связаться с магазином приводят к полной блокировке потребителя.

Один и тот же аккаунт мошенники могут использовать несколько раз, они могут поменять название интернет-магазина, свой контент и логин, чтобы наверняка замести свои следы.

Не стоит, конечно, относиться со страхом ко всем интернет-магазинам, поскольку есть и много честных продавцов, которые предоставляют качественный товар и услугу, но все-таки быть на чеку и проверять магазины нужно. Это делается для вашего же блага.

Поэтому следует внимательно изучать информацию о товаре, в том числе информацию о гарантийном сроке и сроке годности товара, требовать у продавца сертификаты соответствия или декларацию о соответствии, в том числе импортного товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, требовать у продавца документ, подтверждающий факт приобретения товара, перед совершением покупки ознакомиться с отзывами потребителей о репутации продавца, не перечислять деньги и не отправлять свои личные данные незнакомым лицам, при нарушении прав потребителей предъявлять письменную претензию продавцу, обращаться в уполномоченные государственные органы или в суд.

— Сегодня многие из нас предпочитают оплачивать услуги и товары безналично. Очень популярен в настоящее время способ оплаты через QR-коды, так как потребителю достаточно иметь смартфон, в котором установлено мобильное приложение банка. Всегда ли возможен такой способ оплаты? И безопасен ли он?

Покупая любой товар в магазине, между потребителем и продавцом заключается договор купли-продажи, при этом потребитель имеет право на свободное заключение договоров на приобретение товаров. Согласно закону РК «О защите прав потребителей» продавец обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних или внешних витринах торгового объекта. Обычно, когда мы покупаем товары, что используем каждый день, например, хлеб, молоко, масло, то покупатель обязан уплатить их стоимость без промедления, после передачи ему товара. Общественные отношения, возникающие при осуществлении платежей и переводов денег в Республике Казахстан, а также в процессе функционирования платежных систем и рынка платежных услуг регулируются нормами Закона Республики Казахстан «О платежах и платежных системах».

Индивидуальные предприниматели или юридические лица при осуществлении отдельных видов деятельности обязаны обеспечить установку и применение в местах осуществления своей деятельности устройства для приема платежей с использованием платежных карточек и прием платежей с использованием системы мгновенных платежей.

Обязанность субъектов предпринимательства, а равно и ответственность за отказ в приеме платежей способом бесконтактной оплаты с помощью графического QR-кода требованиями норм действующего законодательства не предусмотрена, в связи с чем, нарушение прав заявителя в данном случае не установлено.

— Часто в бутиках или магазинах развешены таблички «Товар обмену или возврату не подлежит». Обязан ли продавец пойти на уступку?
— Часто обращаются граждане, которые хотели обменять или же вернуть товар надлежащего качества, но продавец не принимает товар, ссылаясь на то, что данный вид товара не подлежит обмену и возврату по Закону «О защите прав потребителей». Все точно знают, что товар можно вернуть в течение 14 календарных дней, но не знают, какие товары не подлежат возврату и условия возврата товара надлежащего качества.

Обмен и возврат товаров производится по Закону, где говорится, что продавец обязан произвести обмен или возврат товара надлежащего качества в тех случаях, когда:

- товар не был в употреблении;
- сохранен товарный вид и потребительские свойства;
- сохранены ярлыки и пломбы;
- а также сохранен документ, подтверждающий приобретение товара.

Товар можно обменять или вернуть и после 14 дней после покупки, если же более длительный срок предусмотрен договором. Возврату и обмену не подлежат лекарственные средства и медицинские изделия, нательное белье, чулочно-носочные изделия, животные и растения, метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственные, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, абонентские устройства сотовой связи.

Даже в случае попытки обмена, либо возврата данных видов товара не выходя из магазина или аптеки, в ту же минуту после приобретения, не вскрывая и не нарушая никаких из вышеперечисленных условий обмена и возврат, продавец в праве вам отказать в вашей просьбе.

Из наиболее частых товаров, которые не подлежат возврату, но их пытаются вернуть, можно выделить лекарственные средства и абонентские устройства сотовой связи, то есть телефоны, смартфоны, планшеты. В силу дороговизны некоторых видов данных товаров, потребители часто сталкиваются с желанием возвратить уплаченную сумму за товар, на что получают мотивированный отказ от продавцов. В редких случаях удается встретить добросовестных продавцов, которые запросто меняют, либо принимают данные виды товаров обратно, когда видят, что гражданин и вправду не покидал магазина или же не вскрывал товар и никак им не пользовался. Но это сугубо людские, человеческие и нечастые моменты.

Необходимо быть рассудительными и хорошенько подумать, прежде чем покупать какой-либо товар, так как не все товары можно вернуть, обменять. Даже если «клиент всегда прав».

— Часто нарушаются права потребителей, когда тот покупает мебель. Могут доставить брак или может не хватать парочки гвоздиков. На что обращать внимание при покупке мебели, и какие права у потребителя при выборе товара?
— В магазине покупатель имеет право получить у продавца своевременно в наглядной и доступной форме необходимую и достоверную информацию о предлагаемой к продаже мебели и ее изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора.

При покупке мебели, независимо от способа ее приобретения, заключается договор в письменном виде, который должен содержать адрес продавца, организации. Кроме того, иметь данные о мебели, то есть описание мебели, сроки исполнения, порядок оплаты, место доставки мебели, условия о сборке и установке, их стоимость, ответственность продавца за нарушение условий договора, гарантийные обязательства.

На деле потребитель может столкнуться с ситуацией, когда продавец избегает подписания до- говора и ограничивается лишь чеком или иным финансовым

документом. Закон это допускает, но отсутствие договора, в котором прописаны все условия его исполнения, может привести к негативным для покупателя последствиям. Если при- обретенная мебель не подходит по размеру или к интерьеру помещения, то у потребителя есть право вернуть или обменять товар в течении 14 дней после покупки. В этом случае потребитель берет на себя расходы за доставку товара надлежащего качества.

Возврат мебели надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки и документ, подтверждающий факт и условия покупки.

В случае, когда приобретенная мебель оказалась ненадлежащего качества, или не соответствующей описанию, то согласно статье 15 Закона, потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков товара, возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

За просрочку выполнения требований потребителя об обмене, возврате товаров надлежащего качества, продавец выплачивает потребителю неустойку в размере не менее одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах.

Замира МУРСАЛИМОВА

https://inbusiness.kz/ru/news/wildberries-sozdaet-napryazhenie-v-kazahstane-chislo-zhalob-v-gosorgany-na-kompaniyu-vyroslo-vdvoe

Wildberries создает напряжение в Казахстане: число жалоб в госорганы на компанию выросло вдвое

Индира Кусаинова

10.10.22, 10:50

Репутация маркетплейса катится по наклонной из-за бракованного товара, несвоевременной доставки и захромавшего возврата денег.

Маркетплейс Wildberries снова дает о себе знать, но совсем не в положительном свете. Если в марте этого года у популярного онлайн-гипермаркета выявили технические проблемы на портале, то теперь казахстанцы столкнулись с некачественным обслуживанием. В соцсетях многие продолжают жаловаться на магазин. Ситуация как и прежде – бракованный товар и невозврат денег за покупку. Скандалы, связанные с Wildberries, уже не новость.

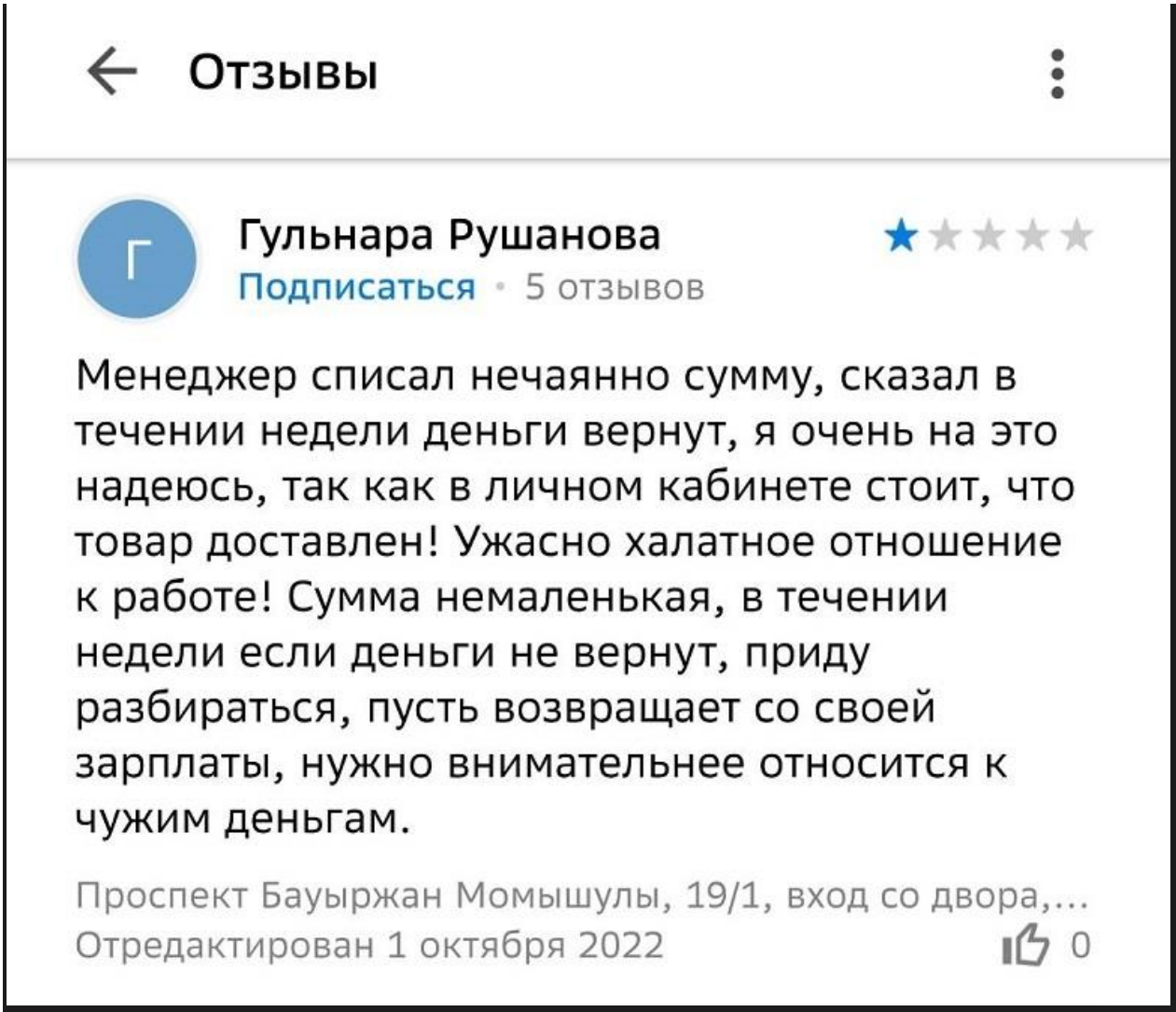
По данным управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей КЗПП МТИ РК, за 9 месяцев 2022 года в комитет по защите прав потребителей поступило в целом 20 642 обращения, что на 154% выше в сравнении с прошлым годом (13432).

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%, сообщают в ведомстве. В общей

цифре есть жалобы на Wildberries, отдельной статистики комитет не ведет, сказали в пресс-службе госоргана.

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.

По словам Алиды Кузекпаевой, главного эксперта управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей КЗПП МТИ РК, количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries возросло за последние полгода. В числе неполного списка претензий в адрес маркетплейса она назвала бракованный товар, несвоевременную доставку, некачественную продукцию и факты длительного невозврата денежных средств.



"Только за сентябрь 2022 года территориальными департаментами по защите прав потребителей была оказана помощь 27 заявителям на сумму возврата 1 млн 789 тыс. тенге", – отметила специалист.

В частности, только департамент по защите прав потребителей по Акмолинской области в сентябре оказал содействие 11 потребителям в возврате 225,3 тыс. тенге из интернет-магазина Wildberries. На сегодняшний день в комитет поступило еще 4 жалобы на компанию с просьбой вернуть деньги.

Напомним, что ранее при наплыве жалоб компания все объясняла техническими проблемами, связанными с банком, обслуживающим счета

Wildberries. В результате принятых мер деньги вернули 66 потребителям на сумму 3,2 млн тенге.

Кто стоит за Wildberries?

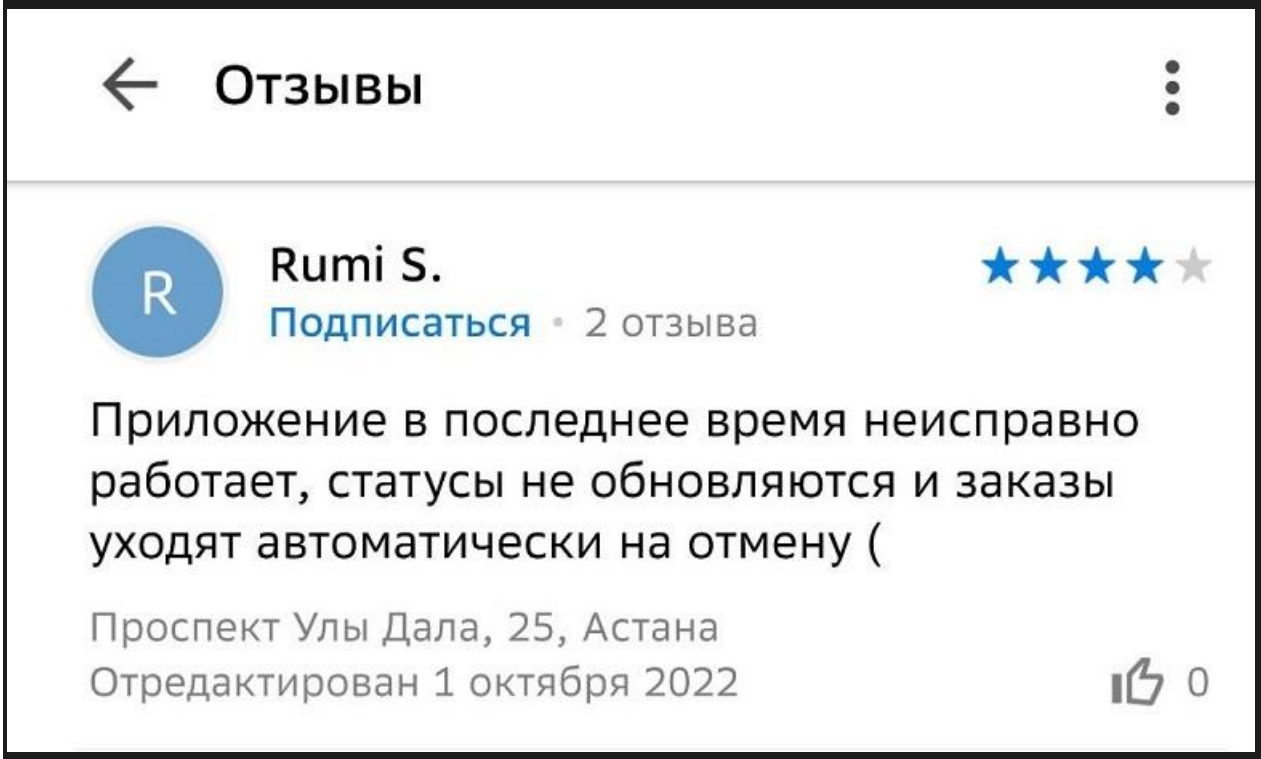
Между тем компания за эти годы расширилась и масштабировала свою деятельность практически во всех странах СНГ. По рейтингу Data Insight это самый крупный маркетплейс в России, где продаются товары более 210 тысяч брендов. Ежедневно на сайте заключается более 3,5 млн сделок. Проект сотрудничает как с ИП и юридическими лицами, так и с самозанятыми и предпочитает работать напрямую с производителями. Комиссия составляет до 15% с каждого чека и зависит от категории товара. Приоритетное направление маркетплейса – продажа одежды, аксессуаров, обуви, продаются также автотовары, детские игрушки, бытовая техника, книги и так далее.

По версии Forbes, в 2021 году Татьяна и Владислав Бакальчук, являющиеся соучредителями компании, возглавили рейтинг богатейших семей России. Они заняли первое место в списке самых успешных предпринимательских семей, их состояние издание оценивает более чем в 13,1 млрд долларов.

На рынке компания работает 17 лет в семи странах, последние несколько лет – и в Казахстане. Филиалы по стране (ТОО "Вайлдберриз") возглавляет Александр Маковеев, региональный директор. Вид деятельности – розничная торговля по почте или через сеть Интернет. К сожалению, связаться с кем-то из руководства компании не удалось, в открытом доступе контактные данные отсутствуют.

Истории обмана клиентов

Вместе с доходами компании растет и количество недовольных. Чаще всего в интернет-магазине происходит путаница с вложением, присылают не ту вещь, которую заказали. Кроме того, несмотря на то, что на сайте указано, что возврат товара осуществляется посредством оформления заявки в личном кабинете и срок рассмотрения не превышает 7 рабочих дней, на самом деле одобрение может занять месяцы.



Также указано, что, в случае если по результату рассмотрения заявки принято положительное решение, покупатель может передать товар для возврата в пункт выдачи заказов Wildberries. Но и тут люди сталкиваются с затруднением. Хотя статус по возврату одобрен, вернуть назад свои кровные не выходит. У компании на сайте не указан номер телефона, только почта. Люди обращаются – пишут, тратят нервы и время, а им отвечают дежурными фразами "ждите" и так далее. Вся обратная связь выглядит как отписка или отвечает бот.

Изучая нерадужные истории, связанные с данной компанией, приходишь к выводу, что репутацией онлайн-гипермаркет и правда не дорожит.

"Я являюсь одним из первых клиентов магазина Wildberries в Казахстане. Вначале это был замечательный магазин. Хороший выбор, быстрая доставка, вежливый персонал, оплата в пункте самовывоза после примерки, все товары выдавали в фирменном пакете, выдавали фискальные чеки. Но с каждым годом сервис становится все хуже и хуже, и магазин не делает ничего, чтобы улучшить свой сервис и прислушаться к мнению клиентов. Наличие большого количества клиентов их явно испортило, и они совершенно не дорожат репутацией магазина и клиентами. В карантин они списывали с карты оплату сразу и в случае возвращения товара исчезали, не возвращая деньги по 6-9 месяцев. Контактный номер на сайте удалили, на письма и обращения не отвечали. Либо присылали отписку, чтобы ждали возврата денежных средств", – возмущается Алия Жантасова.

Как отмечают пользователи, маркетплейс ввел оплату в рублях, и в итоге при оплате и возврате клиент терял на конвертации валюты 5-10%, что, безусловно, было очень невыгодно. Товар обходился дороже реальной стоимости. После карантина магазин ввел оплату при получении, но только онлайн, даже если забираешь товар в пункте самовывоза. Чеков никаких ни в электронном, ни в бумажном виде не выдают. Товар может прийти мятым, грязным, рваным, недоукомплектованным или просроченным.

Отзывы

Жанарым Баймухамет

Подписаться • 8 отзывов

Заказывала чехол для планшета в описании модели не совпадают, на следующий день сделала возврат деньги так и не вернули уже 3 неделю жду

Улица Алихан Бокейхан, 25а, Астана

21 сентября 2022

0

Например, в одной только Астане 55 пунктов самовывоза, но отзывы по всем разные. Сотрудники пункта самовывоза по настроению отвечают клиентам. Либо вежливы, либо молчат. Некоторые, не дав клиенту даже рассмотреть товар, списывают деньги с карты. Менеджеры пунктов относятся к своей работе халатно – то "нечаянно" сумму спишут, то не бывают на месте в рабочее время, дверь часто закрыта, вывесок нет.

"У меня так на днях произошло. Сотрудница пункта вывоза была какой-то замученной и витала в своих облаках. Принесла мне товар, пока я пыталась открыть и посмотреть (был хорошо замотан скотчем), она списала деньги с моей карты. Привезенный товар оказался грязным и мятым, а я заказывала его на подарок. Я вернула его. Сотрудница, не извинившись, ответила, что уже списала деньги и мне лучше товар забрать. Я категорически отказалась. Она возилась минут 10 и сказала, что сделала отмену. Однако прошло несколько дней, товар значится на моей страничке купленным, и деньги мне не возвращают. На мои обращения онлайн (другого способа связи нет) сотрудники отвечают одно:""Ждите обновления статуса товара. Как только статус товара будет изменен на отмену, вам вернут деньги. Это займет некоторое время. Ждите". На вопрос: "Сколько дней ждать?" – снова присылают эту отписку", – отмечает Алия.

Более того, приложение постоянно "тормозит". Если и покупать, то не через курьера, а на пункте выдачи, так хоть можно не оплачивать товар сразу, а то уж очень неприятные сюрпризы, говорят пользователи.

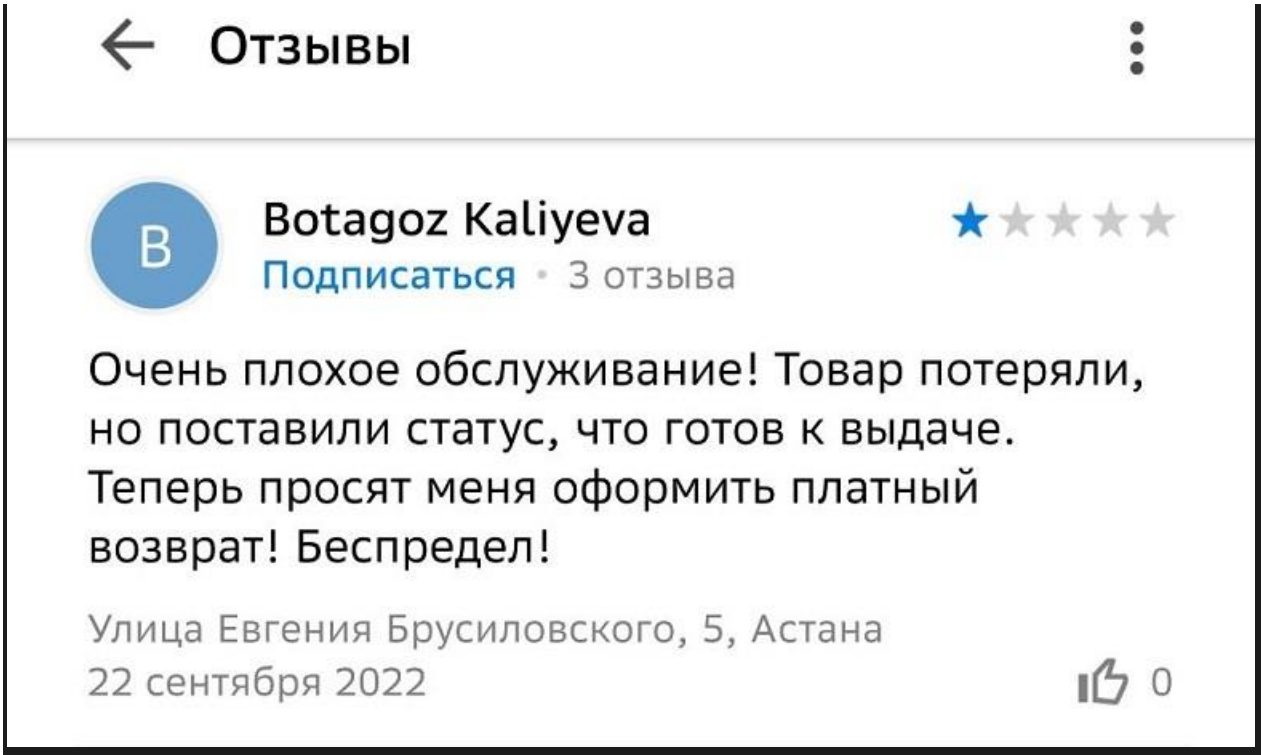
"Три месяца назад заказала "Пропитку для камня защитную с эффектом мокрый камень". Заказ сделала 27 июня (сегодня 04 октября). Месяц стоял статус "доставка задерживается", потом стала писать сообщения, на сегодняшний день написано 11 сообщений, отвечают разное, в том числе что вопрос решается и деньги будут возвращены, а сегодня ответили, что я могу отказаться от товара, когда он придет. Нормально? Верните деньги, 27 000 тенге у нас на дороге не валяются. Пришлите инструкцию, как отказаться, у меня на телефоне нет этой функции, а на компьютере эта доставка вообще не показывается. Все обновляют и обновляют, и полная

каша. Много было разных ситуаций за 8 лет пользования этой площадкой, но это уже перебор", – пишет в соцсетях Аида Байкенова.

Также на картинках и в реальности цвета одежды могут отличаться или вообще могут доставить другую модель. Случается, что клиенты оплачивают заказ по одной стоимости, потом магазин сам отменяет (!) и возвращает деньги в разы меньше. Или же после возврата бракованной продукции деньги вернуть не удается. Связаться с ними и потребовать возврат невозможно, на сайте отвечают боты шаблонными фразами, номеров телефона нет, почта периодически то работает, то нет. Обратной связи нет.

Вернуть свои деньги не просто, лучше заранее обезопасить

Хотя Wildberries позиционирует себя как интернет-магазин, по факту это маркетплейс, являющийся посредником между продавцом и покупателем. А интернет-магазин сам является продавцом, в этом и отличие. У маркетплейса меньше обязанностей перед покупателями, чем у интернет-магазина. Маркетплейс отвечает только за достоверность информации в том объеме, в котором она была получена от продавца, а также за выполнение согласованного порядка оплаты или доставки товара. Чаще всего в судебных спорах маркетплейс признается ненадлежащим ответчиком – иск должен быть предъявлен продавцу, а не маркетплейсу. Более того, даже если потребителю была предоставлена недостоверная информация о продавце, маркетплейс также не несет ответственности.



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 вопросы.

Также можно снять на видеокамеру момент распаковки товара: внутри посылки может оказаться не то, что вы заказывали. Был случай, когда вместо айфона в посылке оказалась восковая свеча. Другому потребителю прислали не тот платок, а внутри коробки оказалась еще и пачка соли. При наличии видео клиента не обвинят в подмене товара, и можно смело требовать его обмена на другой или добиться возврата денег. Если клиент уже оформил заказ на сайте, но по какой-то причине передумал, он имеет право отказаться от заказа в любой момент, до того как вскроет упаковку. Кстати, упаковку при получении заказа

необходимо внимательно осмотреть – претензии по внешнему виду товаров после передачи денег курьеру уже не принимаются. При этом потребитель должен помнить, что его права и защита, установленные законодательством, не распространяются на товары и услуги, купленные у частного лица (через социальные сети, например Facebook, и другие). При возникновении проблем он не сможет обратиться с претензией, поскольку отсутствует договор согласно законодательству. Следует сохранять всю информацию и переписку, связанную с покупкой, до окончания сделки, предупреждает эксперт Алида Кузекпаева.

Нужно мониторить репутацию ресурса. Яркий и красочный интернет-магазин с красивыми фотографиями и развернутым меню – это просто изображение на экране. Внешний вид сайта не показатель. До покупки надо выяснить, есть ли у фирмы офис, торговые площади, региональные представительства, реальные контактные данные. На сайте должны быть указаны почтовый адрес, номера телефонов, данные по банковским счетам. Хотя даже указанный адрес не гарантия добросовестности продавца. Магазин в реальности может не существовать: иногда мошенники пользуются ложными адресами и сообщают адреса других фирм. По указанным на сайте телефонам следует позвонить и убедиться, что они действующие.

Держите карман... крепче

Как отметили в комитете по защите прав потребителей, особый момент – процесс оплаты. Он должен осуществляться через банк посредством банковских реквизитов, что предполагает подтверждение платежа. Слишком простые способы расчета, прямое зачисление средств на электронный кошелек типа Yandex, WebMoney подозрительны. Следует воздержаться от контактов с продавцом, если предлагают перечислить

средства с помощью анонимной системы или банковским переводом на карточку частного лица.

"Нюансов при онлайн-покупках много, чтобы сделать этот процесс максимально прозрачным и безопасным, совершенствуется правовая база. Комитет по защите прав потребителей разработал 2-й пакет поправок в Закон "О защите прав потребителей". Новшества предусматривают устранение правовых пробелов, в том числе в сфере электронной коммерции. Потребители и общественные объединения могут принять активное участие в обсуждении законопроекта на портале открытых НПА", – подчеркивает Алида Кузекпаева.

Она напоминает, что 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.

https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/kazahstantsyi-jaluyutsya-na-internet-magazin-wildberries-480065/

10 октября 2022, 20:22

Казахстанцы жалуются на интернет-магазин Wildberries

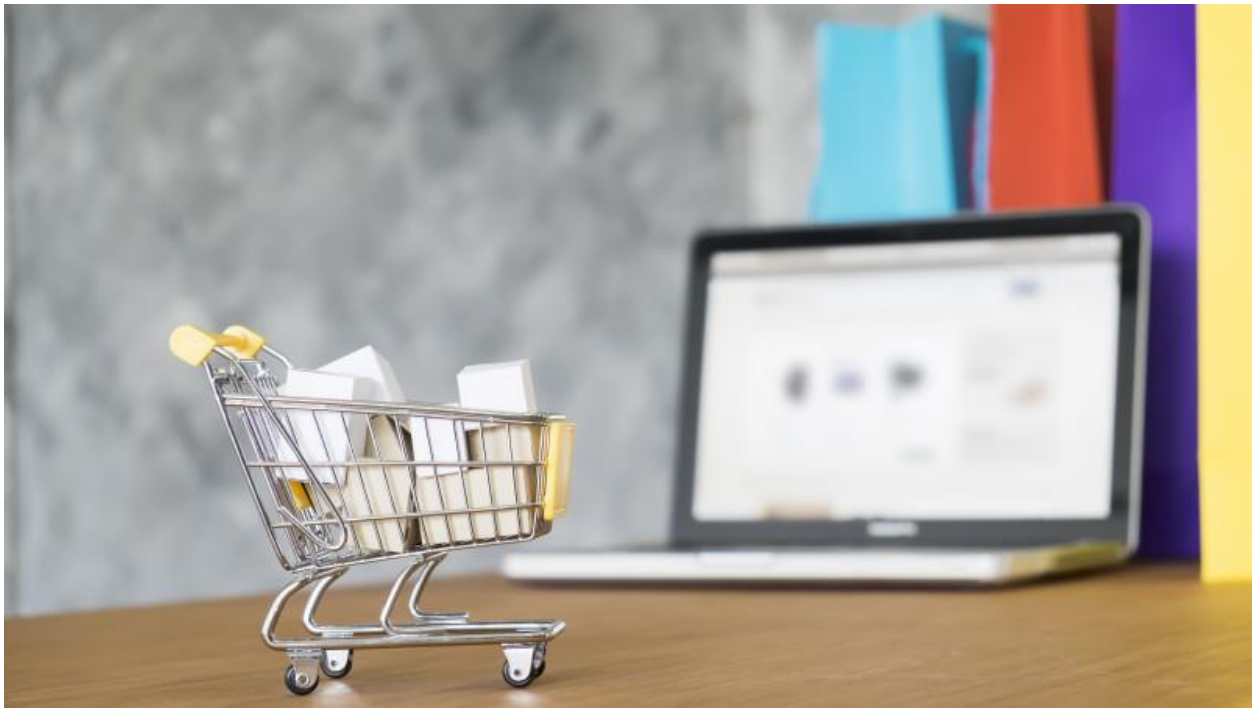


Фото:elements.envato.com

Казахстанцы жалуются на проблемы с возвратом денег от маркетплейса Wildberries. В Комитете по защите прав потребителей подтвердили, что количество жалоб на интернет-магазин увеличилось, передает **Tengrinews.kz**.

Как сообщил редакции Tengrinews.kz один из клиентов интернет-магазина Ренат, он не может добиться возврата 200 тысяч тенге за куртку, которую вернул еще 23 сентября.

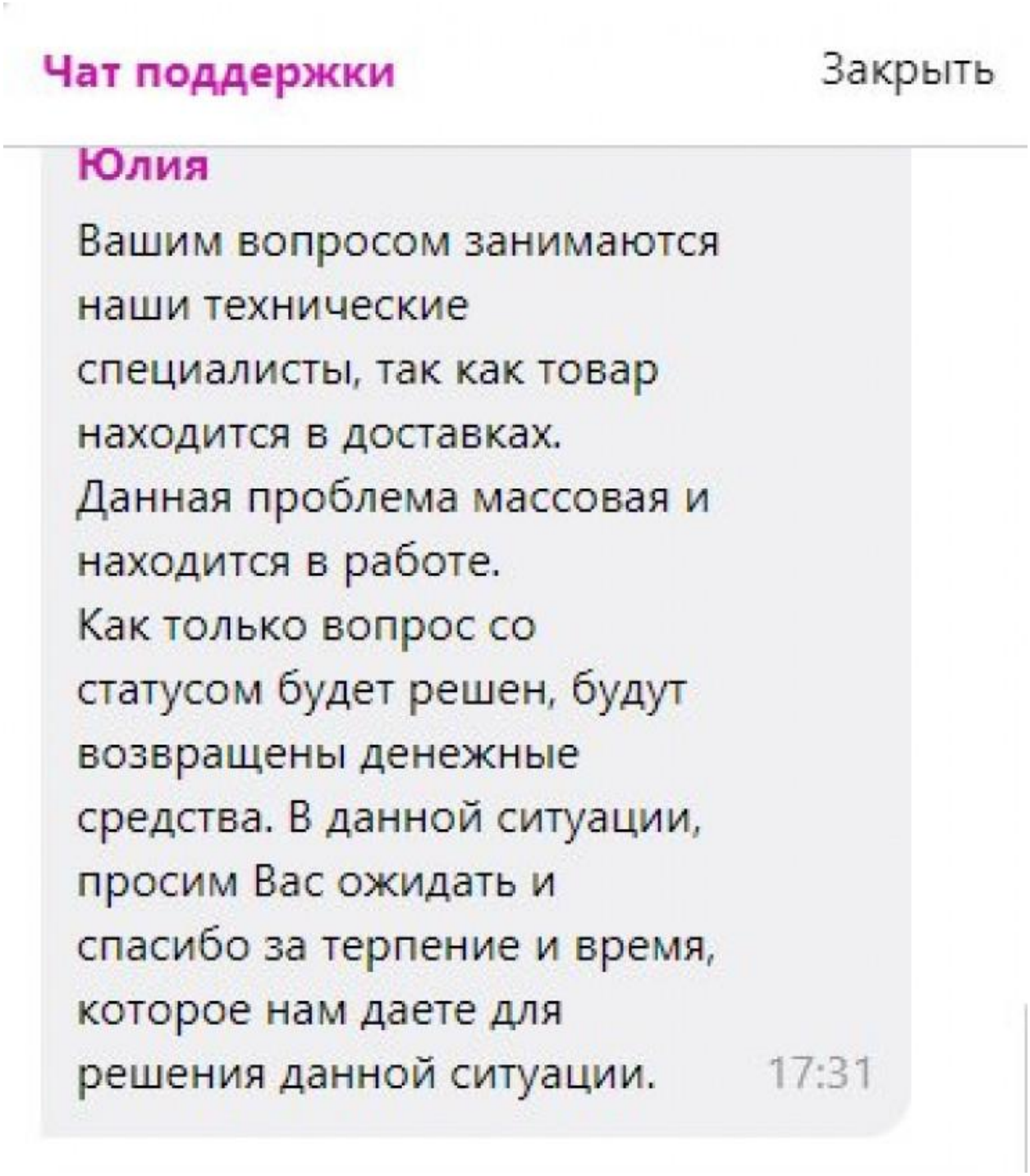
"Заказал, куртка пришла, но по семейным обстоятельствам я ее вернул, как положено - в срок, в пакете. В пункте сдачи возврат приняли и оформили. Там на руки ничего не дают, просто принимают возврат. Теперь, после того как возврат пикнет, у меня в приложении должен обновиться статус, что товар "отменен" или "возвращен". Но у меня в точке Wildberries женщина говорит: *"Знаете, у нас такая ситуация, есть случаи, что деньги не возвращаются"*. Она сказала, что не у всех. Я говорю: "Ладно, пикнуло же, все прошло".

Неделя проходит, вторая неделя проходит, деньги действительно не возвращаются. В приложении статус не обновляется. Оказывается, в приложении если статус не обновится, то и деньги не возвращаются", - сообщил клиент магазина.

По словам Рената, дозвониться в поддержку интернет-магазина не получается, можно лишь задать вопрос через приложение и ждать ответа.

"Говорят, что на сайте сбой, что в скором времени все решится. Я каждый день пишу, спрашиваю о сроках. Прошу помочь. Постоянно один ответ: *"У нас ведутся работы, был технический сбой, мы ответим вам на почту"*.
В Facebook видел новость, женщина пишет: *"Люди, предостерегаю вас, в Wildberries ничего не заказывайте, не возвращают деньги"*. Увидел в комментариях, что я такой не один, нас много. С июня не могут вернуть свои деньги с Wildberries, оказывается. Я написал заявление в Комитет по защите прав потребителей. Как оказалось, куча жалоб на Wildberries. И все эти жалобы, как мне сказали, поступают массово", - добавил мужчина.
Другой клиент интернет-магазина из Алматы написала в **Facebook**, что не может получить деньги за возвращенный товар с 21 августа.

"Знаю, что есть клиенты, деньги которых удерживаются гораздо дольше. На все обращения чат поддержки отвечает шаблонно (пример ответа на картинке). Насколько я понимаю, проблема по Казахстану носит массовый характер", - написала женщина.



Как сообщили в Комитете по защите прав потребителей, количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries возросло за последние полгода. По данным главного эксперта управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей Комитета по защите прав потребителей Алиды Кузекпаевой, люди обращаются с претензиями по поводу бракованного товара, несвоевременной доставки, некачественной продукции, фактов длительного невозврата денег. В ведомстве отмечают, что люди и раньше сетовали на недобросовестный сервис площадки.

"Только за сентябрь 2022 года территориальными департаментами по защите прав потребителей была оказана помощь 27 заявителям на сумму возврата 1 078 900 тенге. ДЗПП по Акмолинской области в сентябре оказал содействие 11 потребителям в возврате 225 тысяч тенге из интернет-магазина Wildberries. А 30 сентября 2022 года в комитет поступило уже четыре жалобы на компанию с просьбой вернуть деньги", - сообщила Алида Кузекпаева.

По данным ведомства, в целом за 9 месяцев 2022 года в Комитет по защите прав потребителей поступило 20 642 обращения, что на 154 процента выше в сравнении с прошлым годом (13 432).

Наибольший скачок (199 процентов) 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 процента.

Казахстанцы жалуются на интернет-магазин Wildberries

- **Наталья Луговская**
- **11.10.2022 08:47**

Казахстанцы жалуются на проблемы с возвратом денег от маркетплейса Wildberries. В Комитете по защите прав потребителей подтвердили, что количество жалоб на интернет-магазин увеличилось, передает Tengrinews.kz.

Как сообщил редакции Tengrinews.kz один из клиентов интернет-магазина Ренат, он не может добиться возврата 200 тысяч тенге за куртку, которую вернул еще 23 сентября.

«Заказал, куртка пришла, но по семейным обстоятельствам я ее вернул, как положено — в срок, в пакете. В пункте сдачи возврат приняли и оформили. Там на руки ничего не дают, просто принимают возврат. Теперь, после того как возврат пикнет, у меня в приложении должен обновиться статус, что товар «отменен» или «возвращен». Но у меня в точке Wildberries женщина говорит: «Знаете, у нас такая ситуация, есть случаи, что деньги не возвращаются». Она сказала, что не у всех. Я говорю: «Ладно, пикнуло же, все прошло».

Неделя проходит, вторая неделя проходит, деньги действительно не возвращаются. В приложении статус не обновляется. Оказывается, в приложении если статус не обновится, то и деньги не возвращаются», — сообщил клиент магазина.

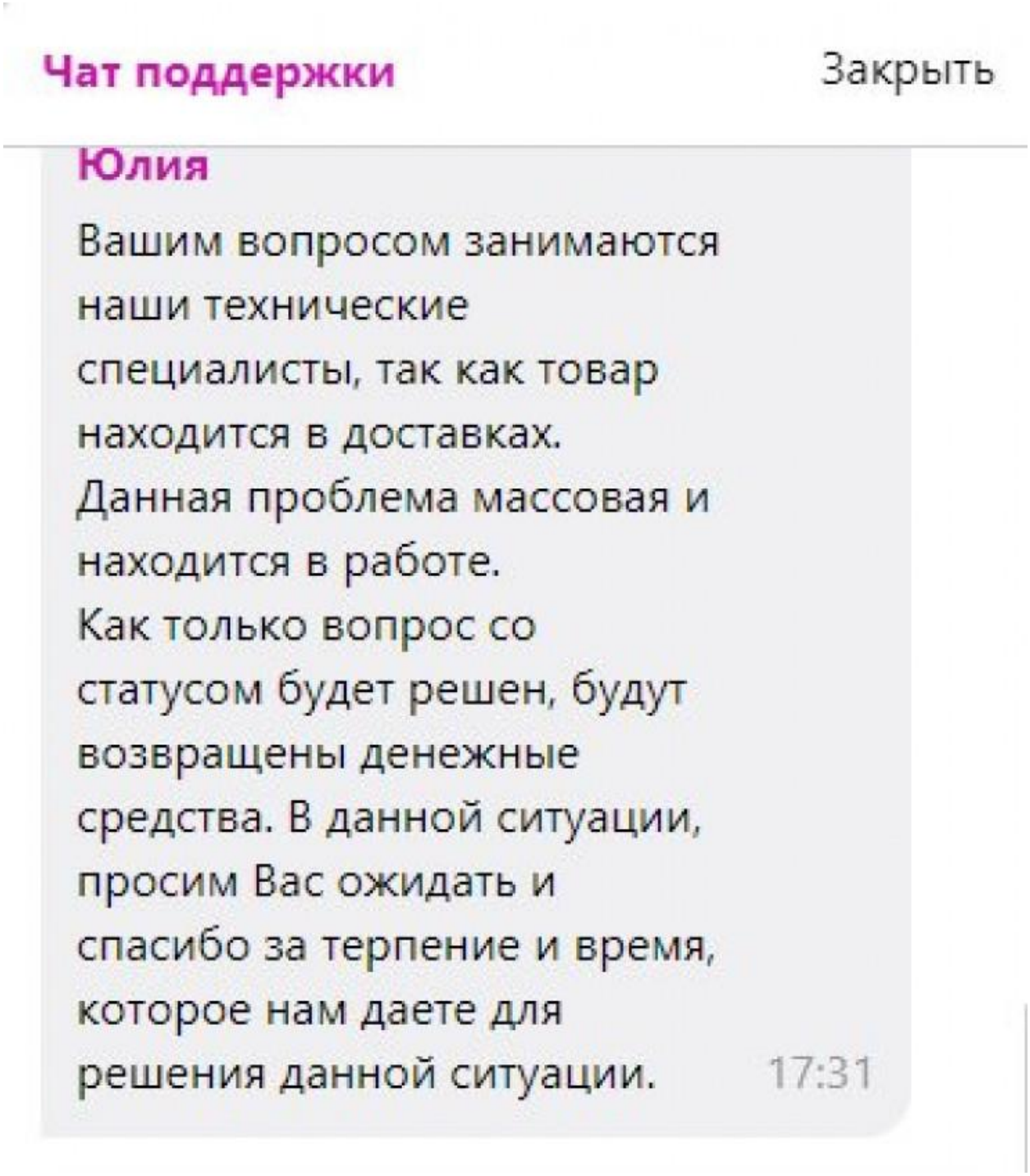
По словам Рената, дозвониться в поддержку интернет-магазина не получается, можно лишь задать вопрос через приложение и ждать ответа.

«Говорят, что на сайте сбой, что в скором времени все решится. Я каждый день пишу, спрашиваю о сроках. Прошу помочь. Постоянно один ответ: «У нас ведутся работы, был технический сбой, мы ответим вам на почту».

В Facebook видел новость, женщина пишет: «Люди, предостерегаю вас, в Wildberries ничего не заказывайте, не возвращают деньги». Увидел в комментариях, что я такой не один, нас много. С июня не могут вернуть свои деньги с Wildberries, оказывается. Я написал заявление в Комитет по защите прав потребителей. Как оказалось, куча жалоб на Wildberries. И все эти жалобы, как мне сказали, поступают массово», — добавил мужчина.

Другой клиент интернет-магазина из Алматы написала в Facebook, что не может получить деньги за возвращенный товар с 21 августа.

«Знаю, что есть клиенты, деньги которых удерживаются гораздо дольше. На все обращения чат поддержки отвечает шаблонно (пример ответа на картинке). Насколько я понимаю, проблема по Казахстану носит массовый характер», — написала женщина.



Как сообщили в Комитете по защите прав потребителей, количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries возросло за последние полгода. По данным главного эксперта управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей

Комитета по защите прав потребителей Алиды Кузекпаевой, люди обращаются с претензиями по поводу бракованного товара, несвоевременной доставки, некачественной продукции, фактов длительного невозврата денег. В ведомстве отмечают, что люди и раньше сетовали на недобросовестный сервис площадки.

«Только за сентябрь 2022 года территориальными департаментами по защите прав потребителей была оказана помощь 27 заявителям на сумму возврата 1 078 900 тенге. ДЗПП по Акмолинской области в сентябре оказал содействие 11 потребителям в возврате 225 тысяч тенге из интернет-магазина Wildberries. А 30 сентября 2022 года в комитет поступило уже четыре жалобы на компанию с просьбой вернуть деньги», — сообщила Алида Кузекпаева.

По данным ведомства, в целом за 9 месяцев 2022 года в Комитет по защите прав потребителей поступило 20 642 обращения, что на 154 процента выше в сравнении с прошлым годом (13 432).

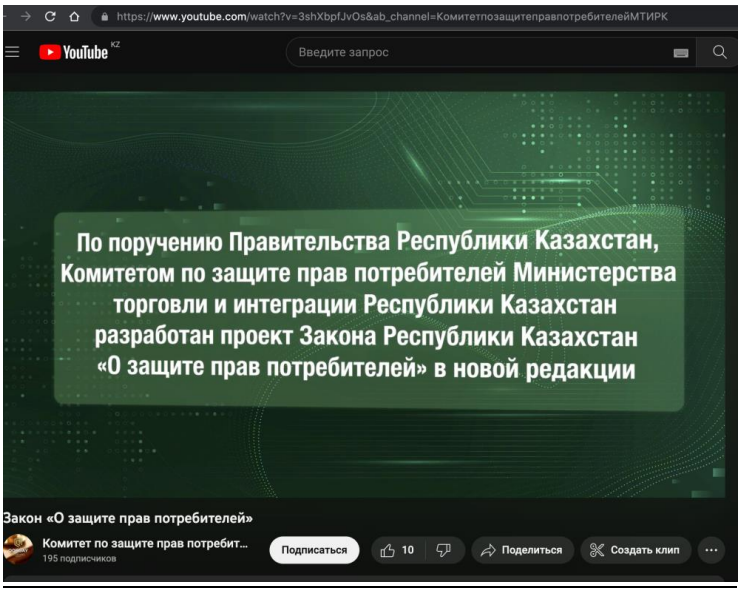
Наибольший скачок (199 процентов) народного негодования пришелся на долю электронной торговли. Если в предыдущем году казахстанцы подали 854 заявления, то в нынешнем – 1701. В этой сфере доля жалоб от их общего количества подскочила с 6 до 8,2 процента

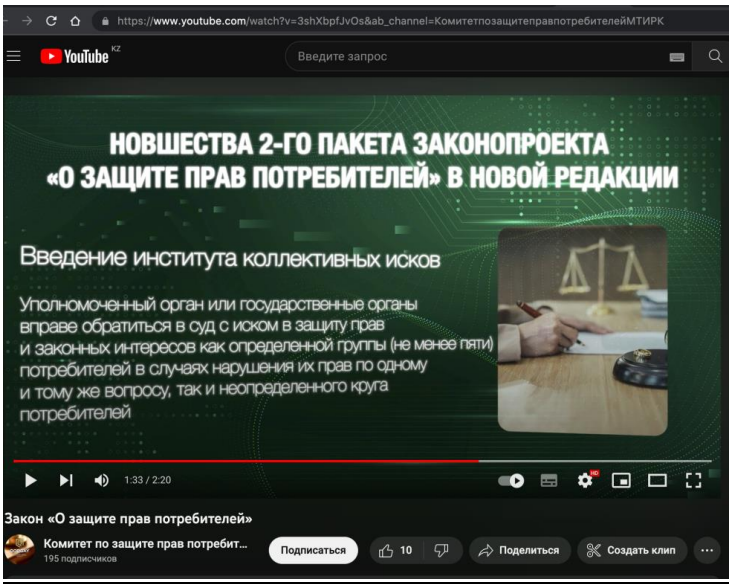
Приложение 9

Подготовка видеороликов по продвижению и разъяснению основных аспектов законопроектов а также подготовка сценариев к ним

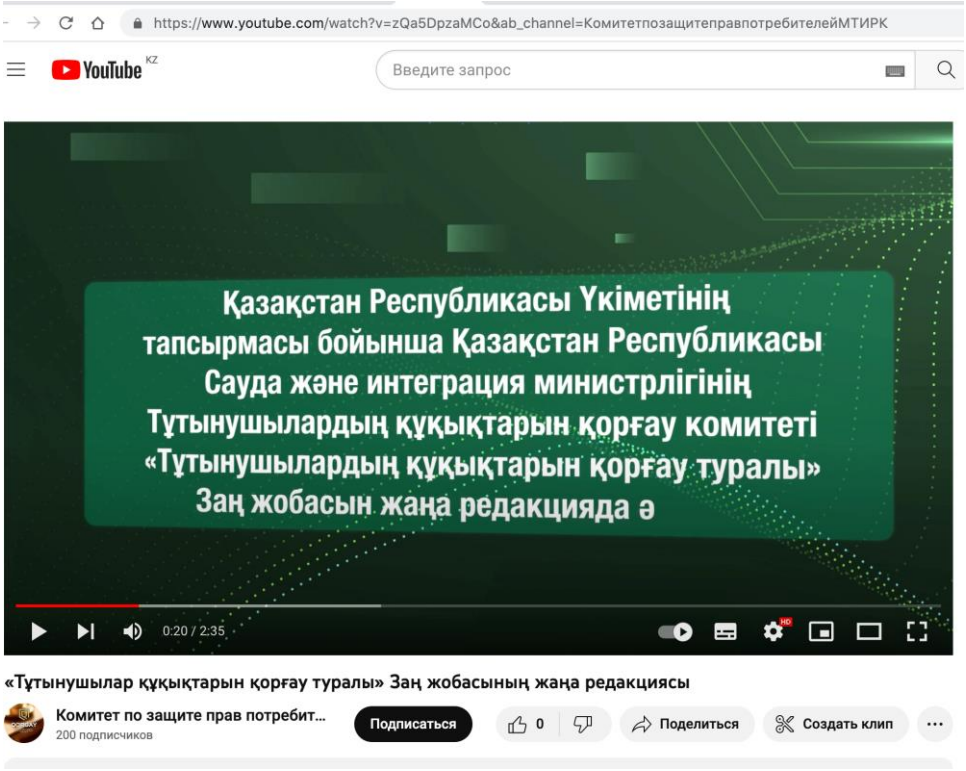
1.

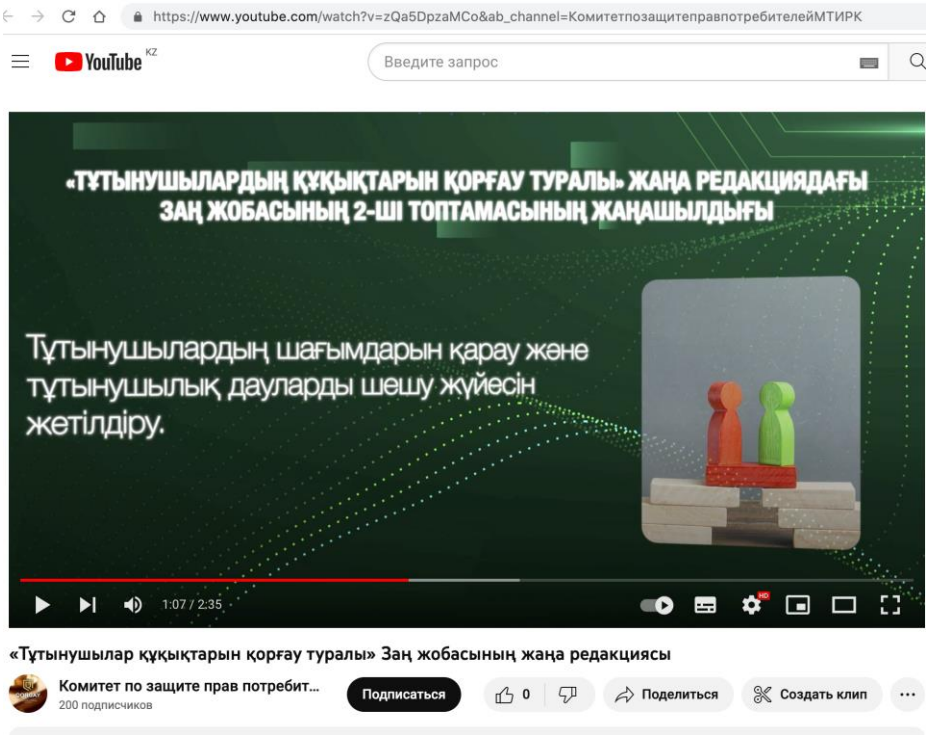
Закон «О защите прав потребителей» https://youtu.be/3shXbpfJvOs





2. «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасының жаңа редакциясы https://youtu.be/zQa5DpzaMCo


https://www.youtube.com/watch?v=zQa5DpzaMCo&ab_channel=КомитетпозащитеправпотребителейМТИРК
YouTube KZ
Введите запрос
Қазақстан Республикасы Үкіметінің
тапсырмасы бойынша Қазақстан Республикасы
Сауда және интеграция министрлігінің
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы»
Заң жобасын жаңа редакцияда ә
0:20 / 2:35
«Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасының жаңа редакциясы
Комитет по защите прав потребит...
200 подписчиков
Подписаться
0
Поделиться
Создать клип


https://www.youtube.com/watch?v=zQa5DpzaMCo&ab_channel=КомитетпозащитеправпотребителейМТИРК
YouTube KZ
Введите запрос
«ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ» ЖАҢА РЕДАКЦИЯДАҒЫ
ЗАҢ ЖОБАСЫНЫҢ 2-ШІ ТОПТАМАСЫНЫҢ ЖАҢАШЫЛДЫҒЫ
Тұтынушылардың шағымдарын қарау және
тұтынушылық дауларды шешу жүйесін
жетілдіру.
1:07 / 2:35
«Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заң жобасының жаңа редакциясы
Комитет по защите прав потребит...
200 подписчиков
Подписаться
0
Поделиться
Создать клип

Приложение 10

Организация выхода 1-ой статьи в печатных изданиях на русском и/или казахском языках (Имиджевый материал не менее 813 кв. см)

1. Тұтынушы құқығын қорғайды

ЖӨН ЕКЕН...

Тұтынушы құқығын қорғайды

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Омбудсмен институты құрылады. Сауда және интеграция министрлігінің хабарлауынша, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында омбудсмен институтын енгізу – елдегі бизнесті ырықтандырудың белсенді саясатына, тұтынушылардың құқықтық сауаттылығын және олардың өндіріп алынуын арттыруға ықпалын тигізеді.

«Омбудсменнің міндеттері – тұтынушы құқықтарының туындаған мәселелері бойынша кәсіпкермен сотқа дейінгі реттеу, олай болмаған жағдайда сот органдарына тұтынушылардың мүдделері мен құқықтарын қорғау үшін талап-арызбен жүгіну. Сондай-ақ институт мемлекеттік органдардың құқықтық актілерінің салалық жобаларын әзірлеуге белсенді қатысады», деп хабарлады ведомство.

Бұл шаруамен қатар институт азаматтардың сауатын ашу және құқықтық сауаттылығын арттырумен де белсенді айналыспақ.

2021 жылы жүргізілген әлеуметтік сауалдама нәтижелері бойынша 20 мың респондент (бұл барлық сұралғандардың 55 пайызы) тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша омбудсмен институтын құру бойынша оң пікірлерін білдірген.

«Тұтынушылардың өтініштерін қарау үшін қоғамдық институттар тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін пайдалана алады (e-tutynushy.kz). Ол үшін тұтынушы мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау (ТҚҚ) қоғамдық институты тек тіркелу қажет. Тұтынушыға «бір терезе» қағидаты негізінде осы мәселе бойынша дәлелді жауап алу үшін кәсіпкердің атына өз шағымын тегін және дереу жіберуге мүмкіндік беретін оның ерекшелігін атап өту маңызды», дейді министрлік өкілдері.

2. **Тұтынушылар шағымы** https://egemen.kz/article/328084-tutynushylar-shaghymy

https://egemen.kz/article/328084-tutynushylar-shaghymy

Қоғам • Кеше

Тұтынушылар шағымы

42 рет көрсетілді

Отандық нарықтағы тауарлар мен қызметтердің сапасы әркез көңілдегідей бола бермейді. Мұны тұтынушылардан түскен шағымдар да дәлелдеп отыр. Мәселен, осы жылдың 31 қазан мен 4 қараша аралығында Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінде 608 өтініш қаралған.

https://egemen.kz/article/328084-tutynushylar-shaghymy

Шағымдардың басым бөлігі бөлшек сауда, тұрмыстық қызметтер, электрондық коммерцияға қатысты. Осылайша, талап пен тәртіпке бағынбайтын кәсіпкерлер ел тұрғындарын өз құқықтарын қорғауға мәжбүр етіп отыр. Өйткені сапасыз өнім үшін ақшаны қайтарудан, оны айырбастаудан, жөндеуден, өнім туралы сенімді ақпарат беруден бас тартатын кәсіпкерлер көп.

Комитеттің хабарлауынша, бір аптада келіп түскен шағымдар бойынша 331 тұтынушыға (өтініштердің жалпы санының 54 пайызы) құқықтық көмек көрсетілген. 274 шағым қанағаттандырылып, 87-сі мемлекеттік органдарға қайта жіберілген. Сондай-ақ бір апта ішінде сотқа 1 талап қойылып, 1 ескерту шығарылды. Төрт жағдайда тараптар ымыраға келген. Тұтынушыларға ведомствоның көмегімен 36 млн теңгеден астам қаражат қайтарылды.

Мәселен, елордалық бір топ тұрғын өздері тұратын үйде құрылыс салушы тарапынан кеткен бірқатар кемшілікті анықтапты. Тұрғындар қалалық тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жүгінген. Департамент тұрғындардың атынан сотқа шағым түсірді. Осыдан кейін ғана құрылыс салушылар тұрғын үй кешеніндегі кемшіліктерді реттеуге кіріскен. Олардың шығыны 10 млн теңгеге бағаланды. Тұрғындардың талаптары қанағаттандырылды.

Тағы бір мысал. Батыс Қазақстан облысынан келген тұрғынға автосалон сапасыз автокөлікті 18 млн теңгеден астам сомаға сатқан. Сондай-ақ клиентке 300 мың теңгеге қосымша жабдық сатып алуға мәжбүрлеген. Ер адам аумақтық департаментке шағым түсіріпті. Шағым иесіне сатушыға шағымдануға көмек көрсетілген. Нәтижесінде машина тиісті сападағы автокөлікке ауыстырылып, қосымша жабдық үшін төленген қаражат кері қайтарылған.

https://egemen.kz/article/328084-tutynushylar-shaghymy

Массаж халаттарының тұсаукесеріне қатысқан Жамбыл облысының тұрғыны 917,7 мың теңгеге тауар сатып алады. Бірақ кейіннен сатып алған тауарынан бас тартқан. Компания ақшаны қайтарғысы келмепті. Бірақ облыстық департаменттің заңды қолдауының нәтижесінде сатып алушыға өнімнің толық құны қайтарылған.

Міне, күнделікті тұрмыста мұндай мысалдарды көптеп кездестіруге болады. Көбінесе қазақстандықтар тұрмыстық және кеңсе техникасын сатып алуда шалыс басады екен. Өкінішке қарай, бұл бәріміздің басымыздан өтетін жағдай және одан ешкім де сақтандырылмаған. Сондықтан мұндай жағдайда шатаспау, тиісінше өз құқықтарын батыл қорғау маңызды.

Айтпақшы, тұтыну құқығын бұзу туралы шағымды E-tutynushy онлайн-сервисі арқылы жолдауға болады. Комитет мамандарының консультациясы тегін «жедел желі» телефондары арқылы жүзеге асырылады: 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.

Также скрин этой статьи из газеты:

ДЕРЕК ПЕН ДӘЙЕК

Тұтынушылар шағымы

Отандық нарықтағы тауарлар мен қызметтердің сапасы әркез көңілдегідей бола бермейді. Мұны тұтынушылардан түскен шағымдар да дәлелдеп отыр. Мәселен, осы жылдың 31 қазан мен 4 қараша аралығында Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінде 608 өтініш қаралған.

Фархат ҚАЙРАТҰЛЫ,
«Egemen Qazaqstan»

Шағымдардың басым бөлігі бөлшек сауда, тұрмыстық қызметтер, электрондық коммерцияға қатысты. Осылайша, талап пен тәртіпке бағынбайтын кәсіпкерлер ел тұрғындарын өз құқықтарын қорғауға мәжбүр етіп отыр. Өйткені сапасыз өнім үшін ақшаны қайтарудан, оны айырбастаудан, жөндеуден, өнім туралы сенімді ақпарат беруден бас тартатын кәсіпкерлер көп.

Комитеттің хабарлауынша, бір аптада келіп түскен шағымдар бойынша 331 тұтынушыға (өтініштердің жалпы санының 54 пайызы) құқықтық көмек көрсетілген. 274 шағым қанағаттандырылып, 87-сі мемлекеттік органдарға қайта жіберілген. Сондай-ақ бір апта ішінде Қазақстан облысынан келген тұрғынға автосалон сапасыз автокөлікті 18 млн теңгеден астам сомаға сатқан. Сондай-ақ клиентке 300 мың теңгеге қосымша жабдық сатып алуға мәжбүрлеген. Ер адам аумақтық департаментке шағым түсіріпті. Шағым иесіне сатушыға шағымдануға көмек көрсетілген. Нәтижесінде машина тиісті сападағы автокөлікке ауыстырылып, қосымша жабдық үшін төленген қаражат кері қайтарылған.

Массаж халаттарының тұсаукесеріне қатысқан Жамбыл облысының тұрғыны 917,7 мың теңгеге тауар сатып алады. Бірақ кейіннен сатып алған тауарынан бас тартқан. Компания ақшаны қайтарғысы келмепті. Бірақ облыстық департаменттің заңды қолдауының нәтижесінде сатып алушыға өнімнің толық құны

рудей бас тартатын кезіндегілер көп.

Комитеттің хабарлауынша, бір аптада келіп түскен шағымдар бойынша 331 тұтынушыға (өтініштердің жалпы санының 54 пайызы) құқықтық көмек көрсетілген. 274 шағым қанағаттандырылып, 87-сі мемлекеттік органдарға қайта жіберілген. Сондай-ақ бір апта ішінде сотқа 1 талап қойылып, 1 ескерту шығарылды. Төрт жағдайда тараптар ымыраға келген. Тұтынушыларға ведомстволық көмегімен 36 млн теңгеден астам қаражат қайтарылды.

Мәселен, елордалық бір топ тұрғын өздері тұратын үйде құрылыс салушы тарапынан кеткен бірқатар кемшілікті анықтапты. Тұрғындар қалалық тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне жүгінген. Департамент тұрғындардың атынан сотқа шағым түсірді. Осыдан кейін ғана құрылыс салушылар тұрғын үй кешеніндегі кемшіліктерді реттеуге кіріскен. Олардың шығыны 10 млн теңгеге бағаланды. Тұрғындардың талаптары қанағаттандырылды.

Тағы бір мысал. Батыс қайтарылған.

Массаж халаттарының тұсаукесеріне қатысқан Жамбыл облысының тұрғыны 917,7 мың теңгеге тауар сатып алады. Бірақ кейіннен сатып алған тауарынан бас тартқан. Компания ақшаны қайтарғысы келмепті. Бірақ облыстық департаменттің заңды қолдауының нәтижесінде сатып алушыға өнімнің толық құны қайтарылған.

Міне, күнделікті тұрмыста мұндай мысалдарды көптеп кездестіруге болады. Көбінесе қазақстандықтар тұрмыстық және кеңсе техникасын сатып алуда шалыс басады екен. Өкінішке қарай, бұл бәріміздің басымыздан өтетін жағдай және одан ешкім де сақтандырылмаған. Сондықтан мұндай жағдайда шатаспау, тиісінше өз құқықтарын батыл қорғау маңызды.

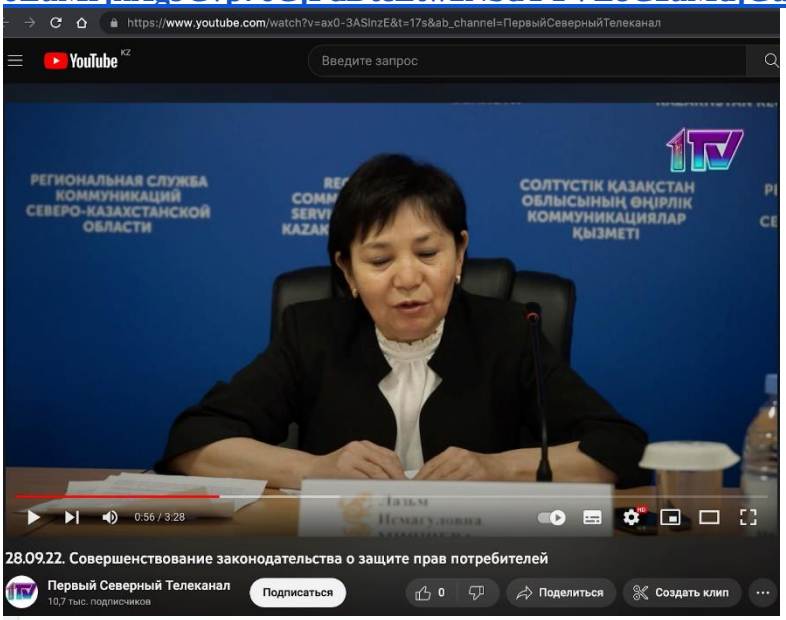
Айтпақшы, тұтыну құқығын бұзу туралы шағымды E-tutynushy онлайн-сервисі арқылы жолдауға болады. Комитет мамандарының консультациясы тегін «жедел желі» телефондары арқылы жүзеге асырылады: 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.

Приложение 11

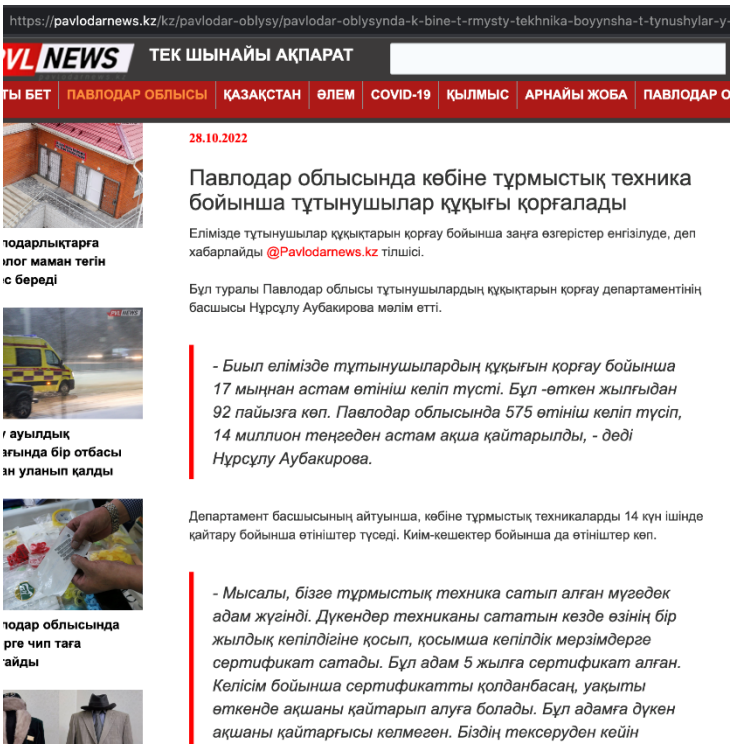
Информационное сопровождение (подготовка сценариев) брифингов Службы центральных коммуникаций по разъяснению законопроектов)

1. **Совершенствование законодательства о защите прав потребителей** **https://www.youtube.com/watch?v=ax0-3ASlnzE&t=17s&ab_channel=%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%8B%D0%B9%D0%A1%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB**

   Анонс брифинга **https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0cwJF1LPjbq7LWTWNP8XoZuMrjkXg9Cvp76CjFdDtcZtw2NbdYYVZ8GzuMdjGt3tHl&id=112077450317353**



2. **Павлодар облысында көбіне тұрмыстық техника бойынша тұтынушылар құқығы қорғалады** https://pavlodarnews.kz/kz/pavlodar-oblysy/pavlodar-oblysynda-k-bine-t-rmysty-tekhnika-boyynsha-t-tynushylar-y-y-or-alady/



https://pavlodarnews.kz/kz/pavlodar-oblysy/pavlodar-oblysynda-k-bine-t-rmysty-tekhnika-boyynsha-t-tynushylar-y-

VL NEWS ТЕК ШЫНАЙЫ АҚПАРАТ

ТЫ БЕТ | ПАВЛОДАР ОБЛЫСЫ | ҚАЗАҚСТАН | ӘЛЕМ | COVID-19 | ҚЫЛМЫС | АРНАЙЫ ЖОБА | ПАВЛОДАР О

28.10.2022

Павлодар облысында көбіне тұрмыстық техника бойынша тұтынушылар құқығы қорғалады

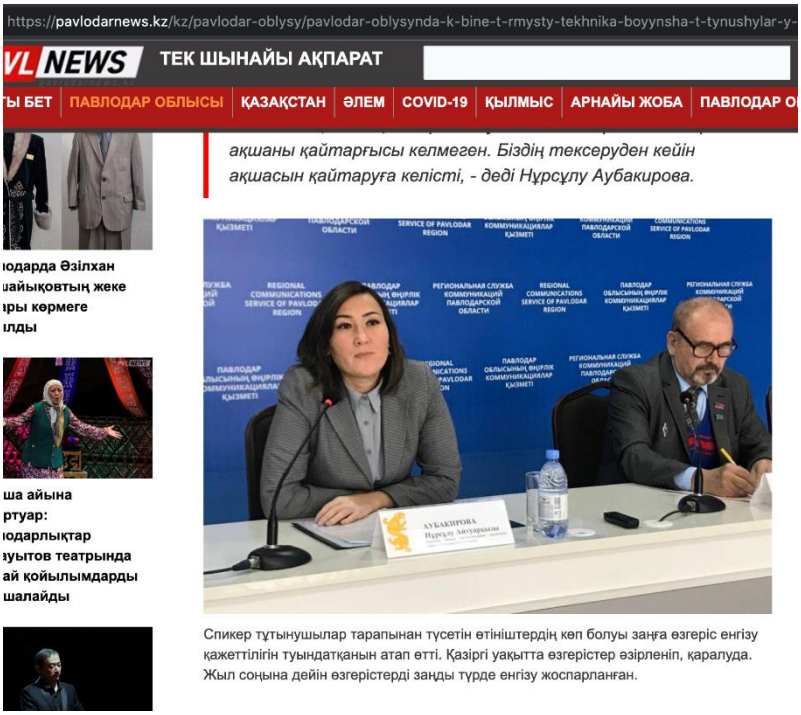
Елімізде тұтынушылар құқықтарын қорғау бойынша заңға өзгерістер енгізілуде, деп хабарлайды @Pavlodarnews.kz тілшісі.

Бұл туралы Павлодар облысы тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің басшысы Нұрсұлу Аубакирова мәлім етті.

- Биыл елімізде тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша 17 мыңнан астам өтініш келіп түсті. Бұл -өткен жылғыдан 92 пайызға көп. Павлодар облысында 575 өтініш келіп түсіп, 14 миллион теңгеден астам ақша қайтарылды, - деді Нұрсұлу Аубакирова.

Департамент басшысының айтуынша, көбіне тұрмыстық техникаларды 14 күн ішінде қайтару бойынша өтініштер түседі. Киім-кешектер бойынша да өтініштер көп.

- Мысалы, бізге тұрмыстық техника сатып алған мүгедек адам жүгінді. Дүкендер техниканы сататын кезде өзінің бір жылдық кепілдігіне қосып, қосымша кепілдік мерзімдерге сертификат сатады. Бұл адам 5 жылға сертификат алған. Келісім бойынша сертификатты қолданбасаң, уақыты өткенде ақшаны қайтарып алуға болады. Бұл адамға дүкен ақшаны қайтарғысы келмеген. Біздің тексеруден кейін



https://pavlodarnews.kz/kz/pavlodar-oblysy/pavlodar-oblysynda-k-bine-t-rmysty-tekhnika-boyynsha-t-tynushylar-y-

VL NEWS ТЕК ШЫНАЙЫ АҚПАРАТ

ТЫ БЕТ | ПАВЛОДАР ОБЛЫСЫ | ҚАЗАҚСТАН | ӘЛЕМ | COVID-19 | ҚЫЛМЫС | АРНАЙЫ ЖОБА | ПАВЛОДАР О

ақшаны қайтарғысы келмеген. Біздің тексеруден кейін ақшасын қайтаруға келісті, - деді Нұрсұлу Аубакирова.

Спикер тұтынушылар тарапынан түсетін өтініштердің көп болуы заңға өзгеріс енгізу қажеттілігін туындатқанын атап өтті. Қазіргі уақытта өзгерістер әзірленіп, қаралуда. Жыл соңына дейін өзгерістерді заңды түрде енгізу жоспарланған.

https://pavlodarnews.kz/kz/pavlodar-oblysy/pavlodar-oblysynda-k-bine-t-rmysty-tekhnika-boyynsha-t-tynushylar-y-y

PVL NEWS ТЕК ШЫНАЙЫ АҚПАРАТ

СТЫ БЕТ | ПАВЛОДАР ОБЛЫСЫ | ҚАЗАҚСТАН | ӘЛЕМ | COVID-19 | ҚЫЛМЫС | АРНАЙЫ ЖОБА | ПАВЛОДАР OF

Й & ДЖАЗ»: лодарлық оркестр рейтойын ерекше атап і (ФОТО, ВИДЕО)

лодарда әкімдер бір а қалаға қарасты ıл тұрғындарымен цеседі

- Өзгерістердің бірі – бұрын тұтынушы 3 кезеңнен өтетін. Алдымен арызын алып, сатушыға барады. Сосын мемлекеттік органға шағымданады. Одан мәселе шешілмесе, соңғы болып сотқа жүгінеді. Енді алдымен сатушыға барып, одан шешілмесе, бірден сотқа жүгінуге болады, - деді департамент басшысы.

Оған қоса, бұрын тауарды қайтарған соң сатушы 14 күн ішінде ақшаны қайтару керек болса, енді 3 күн ішінде қайтаратын болады.

Сондай-ақ қайтарылуға жатпайтын тауарлар қатарынан медициналық құралдар, абоненттік құрылғылар, яғни телефон алынып тасталынды. Ал, жеке тапсырыспен жасалған заттар қайтаруға жатпайтын болады.

https://pavlodarnews.kz/kz/pavlodar-oblysy/pavlodar-oblysynda-k-bine-t-rmysty-tekhnika-boyynsha-t-tynushylar

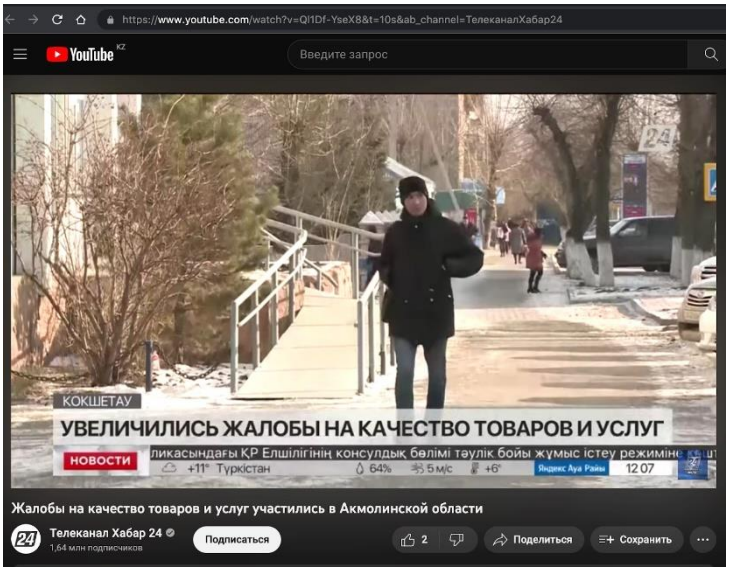
VL NEWS ТЕК ШЫНАЙЫ АҚПАРАТ

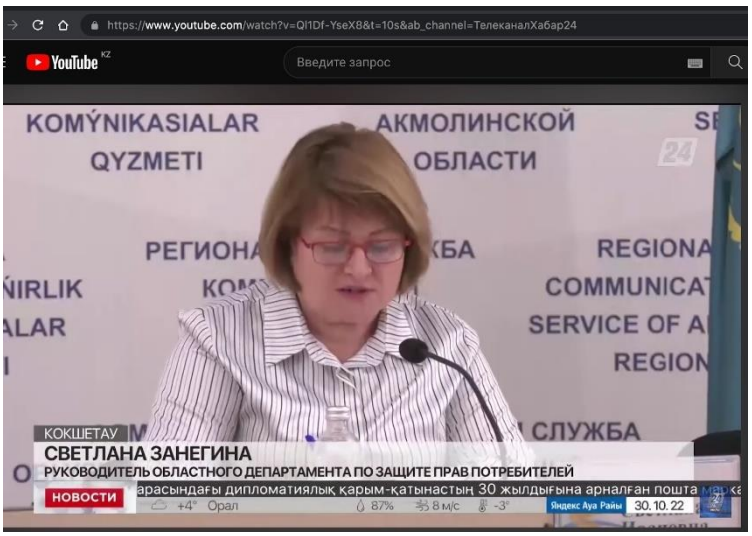
Ы БЕТ | ПАВЛОДАР ОБЛЫСЫ | ҚАЗАҚСТАН | ӘЛЕМ | COVID-19 | ҚЫЛМЫС | АРНАЙЫ ЖОБА | ПАВЛОДАР

- Тағы бір өзгеріс интернет саудасына қатысты. Пандемияға байланысты интернет саудасы тұтынушыларға тиімді болды. Сыртқа шықпай ала береді. Сондықтан оған түсетін шағымдар да көбейді. Шағымдар саны 2020 жылғымен салыстырғанда 6 есе көп болып тұр. Осыған байланысты енді e-Tutynushy порталында саудасын дұрыс жасайтын кәсіпкерлердің тізімі жарияланатын болды, - деді Нұрсұлу Аубакирова.

Сонымен қатар, енді тұтынушылардың құқығын қорғайтын қоғамдық бірлестіктердік рөлі нығаяды. Осындай бірлестіктер тұтынушының құқығын қорғап, сотта жеңсе, оған ақшаның 5-тен 50-пайызға дейінгі бөлігі берілетін болады. Егер дау ақшаға емес, міндеттерді дұрыс орындамауға қатысты болып, бірлестік сотта жеңсе, оған 10-50 АЕК аралығында ақы төленеді.

3. **Сюжет на телеканале Хабар 24**
   ЖАЛОБЫ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И УСЛУГ УЧАСТИЛИСЬ В АКМОЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ
   https://24.kz/ru/news/social/item/570726-zhaloby-na-kachestvo-tovarov-i-uslug-uchastilis-v-akmolinskoj-oblasti





ЖАЛОБЫ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ И УСЛУГ УЧАСТИЛИСЬ В АКМОЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

08:34, 30.10.2022 281

В Акмолинской области увеличились жалобы на качество товаров и услуг. С начала года в местный орган по защите прав потребителей поступило свыше 680 обращений, передает «Хабар 24».

Большинство нареканий в сфере электронной торговли, бытового обслуживания, услуг жилищно-коммунального хозяйства и общепита. Порядка 110 потребителей всё же смогли обменять некачественный товар, некоторым вернули сумму стоимости продукта. У экспертов тревогу вызывают жалобы на электронную торговлю и работу интернет-магазинов - больше половины нареканий потребителей звучат именно в их адрес. Кроме того, часто права потребителей ущемляются при гарантийном обмене товара.

Светлана Занегина, руководитель областного Департамента по защите прав потребителей:

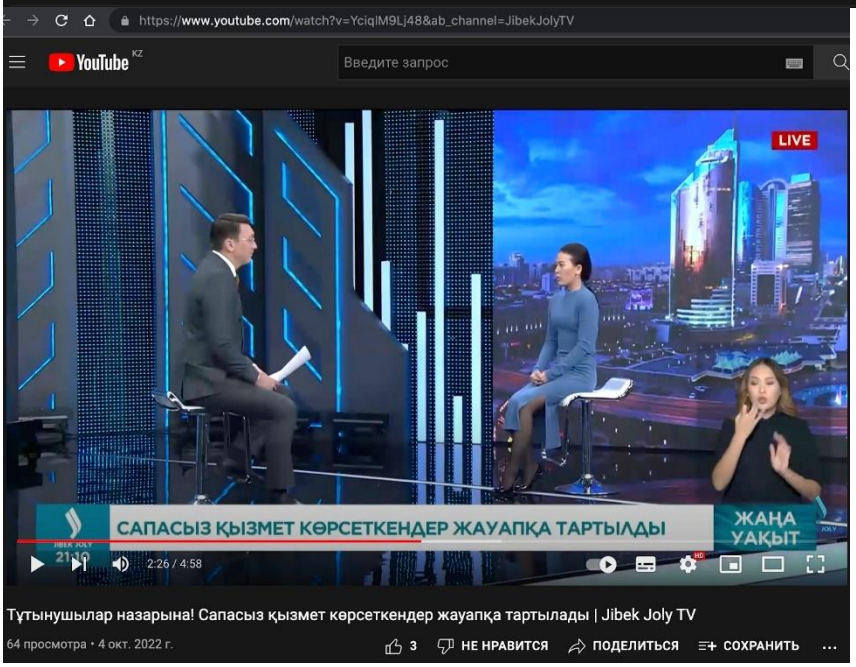
- Приобрели за 100. Сегодня этот холодильник стоит 150 тысяч. А хочет он прибрести, то есть поменять этот на холодильник стоимостью 170. Так доплачивает он всего 20 тысяч. Не 70 тысяч между покупной ценой прошло года, а именно разницу в цене между стоимостью на сегодня холодильника, который он меняет, и между тем, который он приобретает. Это очень важный момент. Мы сегодня столкнулись, что оказывается в этом плане, наши субъекты бизнеса, в частности, торговые точки, немножко лукавят при обмене товара.

Приложение 12

Эксклюзивное интервью (программа) до 10 минут

1. **Тұтынушылар назарына! Сапасыз қызмет көрсеткендер жауапқа тартылады | Jibek Joly TV**
   https://www.youtube.com/watch?v=97TgpIwfNEs&ab_channel=JibekJolyTV
   04:20 - 12:52 (сюжет и интервью)

   ссылка на интервью
   https://www.youtube.com/watch?v=YciqlM9Lj48&ab_channel=JibekJolyTV

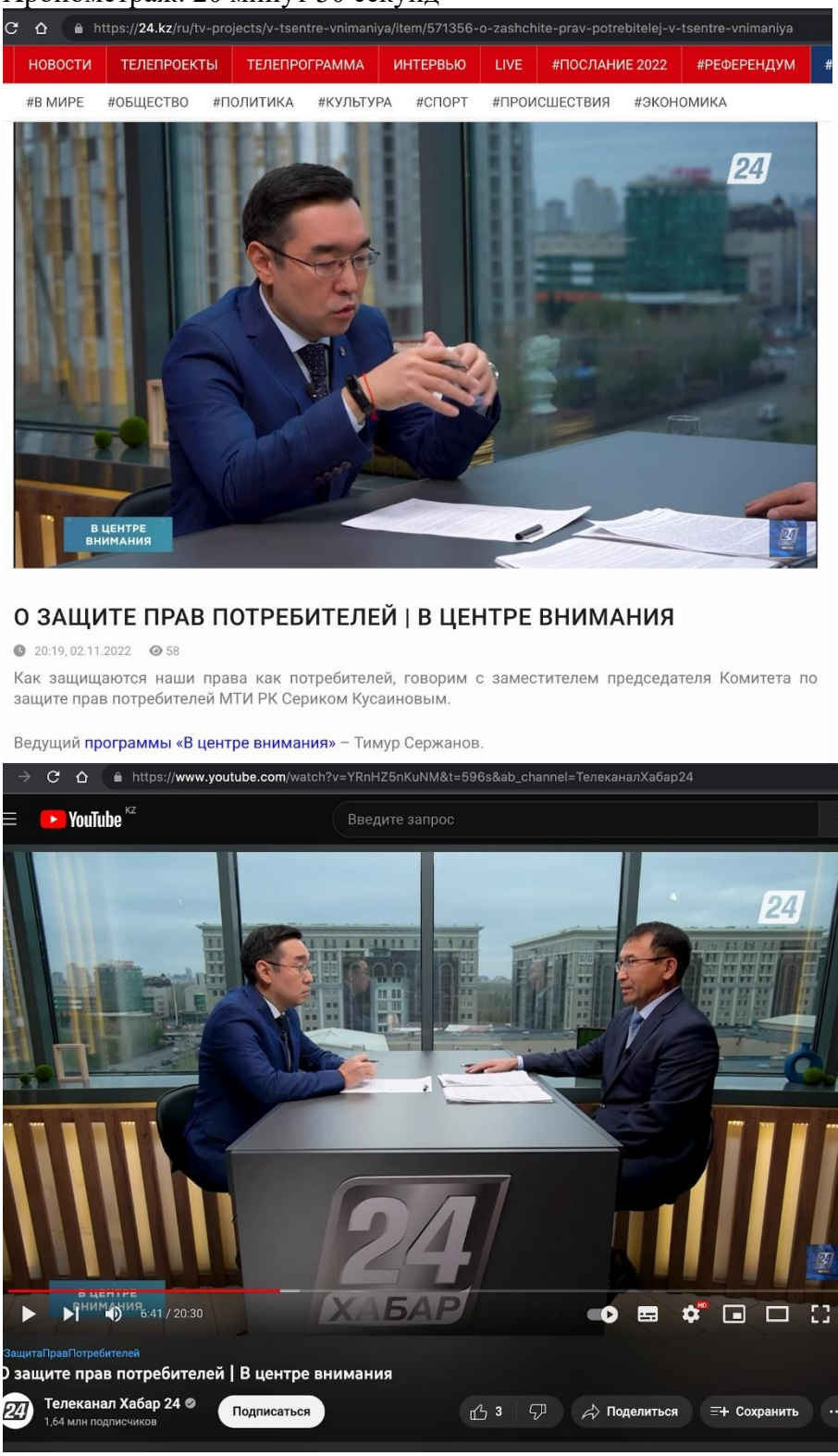


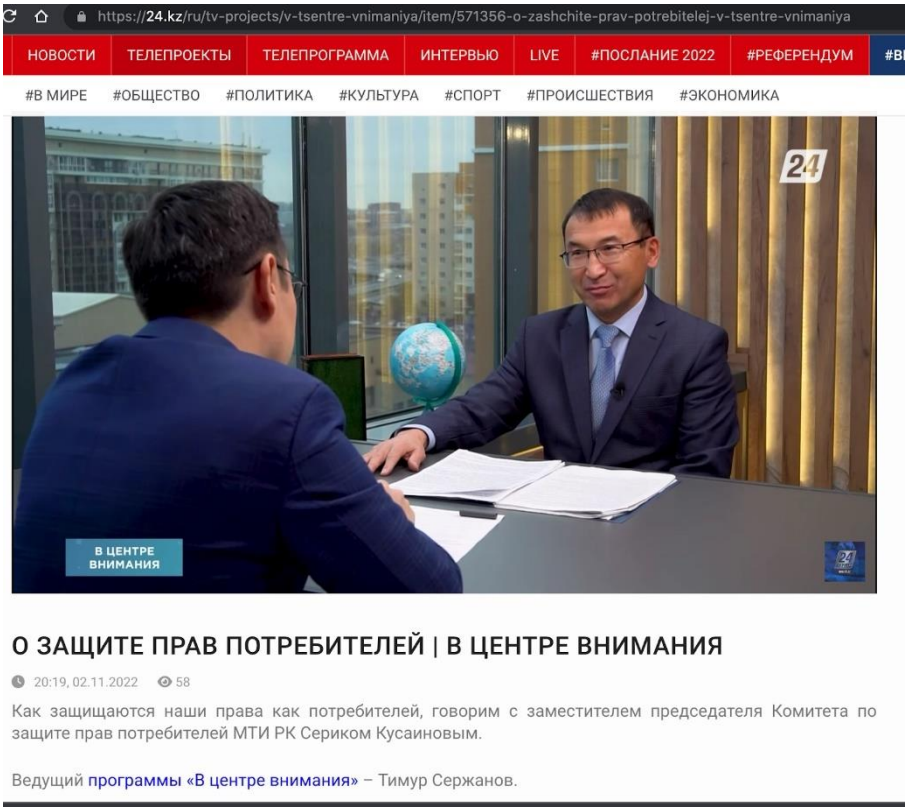
2. **О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ**

https://24.kz/ru/tv-projects/v-tsentre-vnimaniya/item/571356-o-zashchite-prav-potrebitelej-v-tsentre-vnimaniya

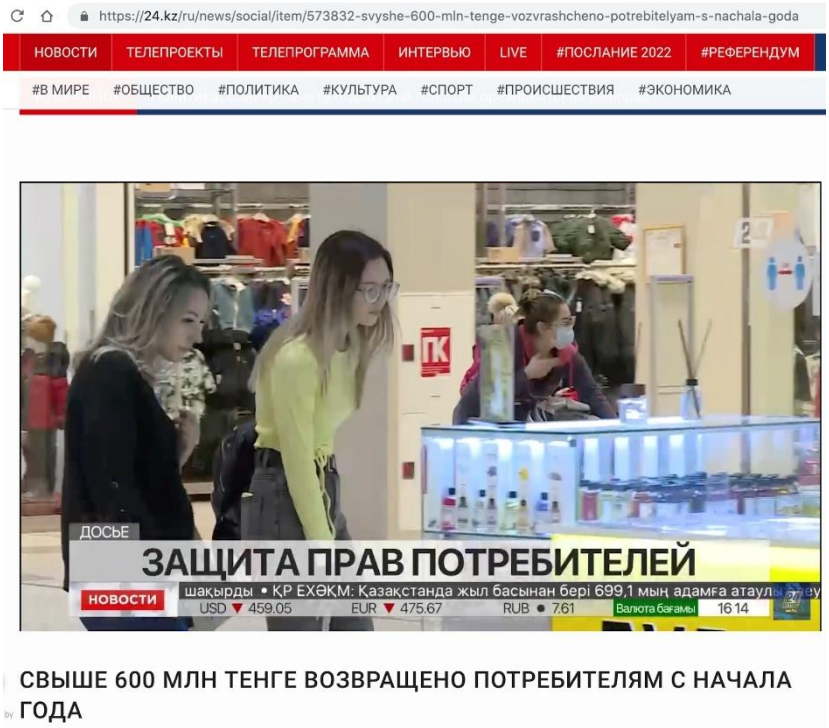
Как защищаются наши права как потребителей, говорим с заместителем председателя Комитета по защите прав потребителей МТИ РК Сериком Кусаиновым.

Хронометраж: 20 минут 30 секунд





3. **Сюжет на телеканале Хабар 24**
СВЫШЕ 600 МЛН ТЕНГЕ ВОЗВРАЩЕНО ПОТРЕБИТЕЛЯМ С НАЧАЛА ГОДА
https://24.kz/ru/news/social/item/573832-svyshe-600-mln-tenge-vozvrashcheno-potrebitelyam-s-nachala-goda



https://24.kz/ru/news/social/item/573832-svyshe-600-mln-tenge-vozvrashcheno-potrebitelyam-s-nachala-goda

17:37, 18.11.2022 92

У казахстанцев появится новый алгоритм защиты потребительских прав, сообщает корреспондент «Хабар 24». В Комитете обсуждают законопроект, который облегчит порядок рассмотрения жалоб со стороны покупателей. А значит, и доказать, что клиент всегда прав, будет легче.

Больше 20 тысяч человек с начала года обратились в Комитет по защите прав потребителей. Покупателям не удаётся договориться с продавцами – последние отказываются возвращать деньги за товары как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Айдос Дауешев, руководитель Управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей:

- Наглядный пример: потребителю продали некачественный автомобиль. ТОО «СарыаркаАвтоПром». Потребитель, чтобы защитить себя, обратился с письменной претензией. Территориальный Департамент по защите прав потребителей направил исковое заявление в суд. Суд удовлетворил требование потребителя. ТОО «СарыаркаАвтоПром» вернул потребителю порядка 14 млн тенге.

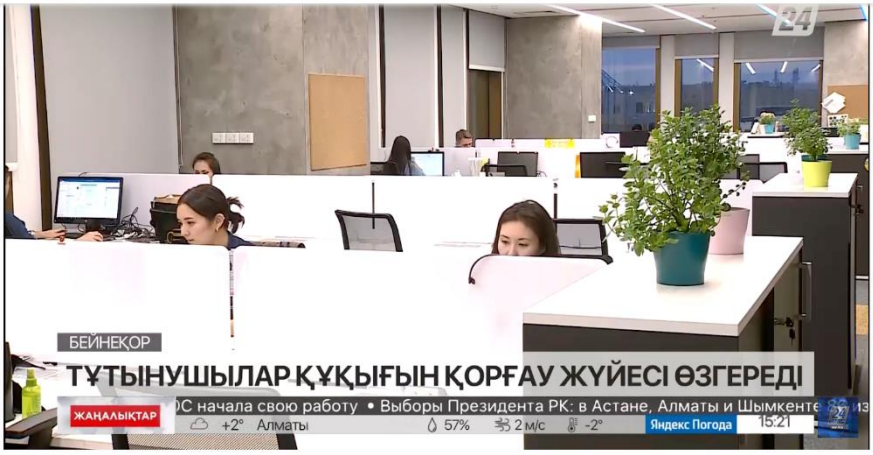
Отдельная «головная боль» – интернет-магазины. Приобретённые товары часто не соответствуют описанию и фото. Немало претензий от населения поступило в адрес компаний, которые оказывают финансовые и транспортные услуги. К примеру, ЖКХ необоснованно повышает цены на коммунальные услуги, уверены потребители.

Айдос Дауешев, руководитель Управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей:

- Директор незаконно повысил тариф на 345 тенге, в то время как действующий тариф был 245 тенге. Департамент по защите прав потребителей по Костанайской области участвовал в качестве третьего лица. Вместе с тем суд принял решение, что данное повышение тарифа без сессии маслихата, то есть незаконно.

4. Сюжет на телеканале Хабар 24
ЕЛІМІЗДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ ПРОЦЕСІ ЖЕҢІЛДЕЙДІ
https://24.kz/kz/zha-aly-tar/o-am/item/573800-elimizde-t-tynushylardy-y-yn-or-au-protsesi-zhe-ildejdi

https://24.kz/kz/zha-aly-tar/o-am/item/573800-elimizde-t-tynushylardy-y-yn-or-au-protsesi-zhe-ildejdi

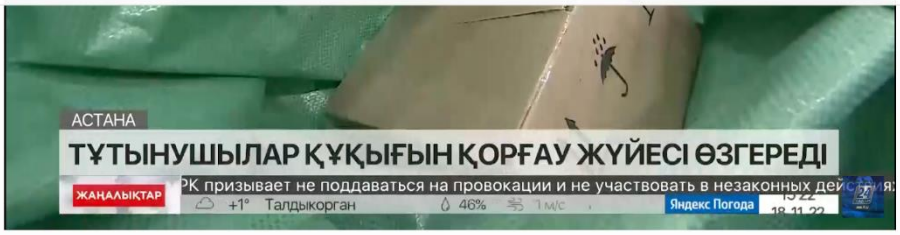


ЕЛІМІЗДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ ПРОЦЕСІ

https://24.kz/kz/zha-aly-tar/o-am/item/573800-elimizde-t-tynushylardy-y-yn-or-au-protsesi-zhe-ildejdi

ЖАҢАЛЫҚТАР | ТЕЛЕЖОБАЛАР | ТВ-БАҒДАРЛАМА | СҰХБАТ | LIVE | #ЖОЛДАУ 2022 | #РЕФЕРЕНДУМ | #СА

#ӘЛЕМДЕ #ҚОҒАМ #САЯСАТ #МӘДЕНИЕТ #СПОРТ #ОҚИҒА #ЭКОНОМИКА



ЕЛІМІЗДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ ПРОЦЕСІ ЖЕҢІЛДЕЙДІ

15:15, 18.11.2022 60

Жауапты ведомство мамандары заңға енгізілетін өзгерістер тізімін, әзірлеп қойды, деп хабарлайды «Хабар 24».

Бұған дейін қандай да бір тауар немесе қызмет көрсетуге наразылық білдірген азаматтардың шағымдары 3 сатылы тексерістен өтетін. Енді бұл механизм түбейгейлі өзгермек.

Өткен 10 айда қазақстандықтар Тұтынушылар құқығын қорғау комитетіне 23650 шағым түсірді. Былтырмен салыстырсақ, бұл көрсеткіш 139% ұлғайған. Комитет мамандары қажетті шаралар жүргізіп, азаматтарға 612 млн теңге ақшасын қайтаруға атсалысты. Мекеме өкілдерінің айтуынша, соңғы кезде электронды маркетплэстер арқылы сатып алынған тауарларға қатысты шағым саны артып отыр. Әсіресе өнімнің интернеттегі сипаттамасы шындыққа жанаспайтын оқиғалар жиілеп кетті.

https://24.kz/kz/zha-aly-tar/o-am/item/573800-elimizde-t-tynushylardy-y-yn-or-au-protsesi-zhe-ildejdi

Айдос Дауешев, Бақылау және тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасының басшысы:

- Электронды коммерция барлық шағымның 9% алады. Бүгінгі көрсеткіш 220% өсті. Тұтынушылар тауарды қайтара алмай, ақшасын қайтара алмай, проблемаларын бізге жазып айтады.

Сапасыз тауар саны ұлғайғандықтан, шағымдарды қарау процесін жеңілдетуге тура келді. Осыған дейін әр тұтынушы өнімді сатқан кәсіпкерге, кейін мемлекеттік органға, ал соңында сотқа жүгінуге мәжбүр болды. Енді шағымды қоғамдық бірлестік пен сот өкілдері ғана қарайтын болды. Тұтынушылардың құқығын қорғауға жаңадан тағайындалатын омбудсмен көмектеседі.

Айдос Дауешев, Бақылау және тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасының басшысы:

- Үш сатылы тұтынушы қорғау механизмі екі сатылы механизміне көшеді. Бұған дейін тұтынушылар кәсіпкерлерге, мемлекеттік органға және сотқа жүгінген. Енді мемлекеттік органға жүгінуге еш қажеті жоқ. Омбудсмен институты енгізіледі. Ол проблемаларды шешуге көмектеседі.

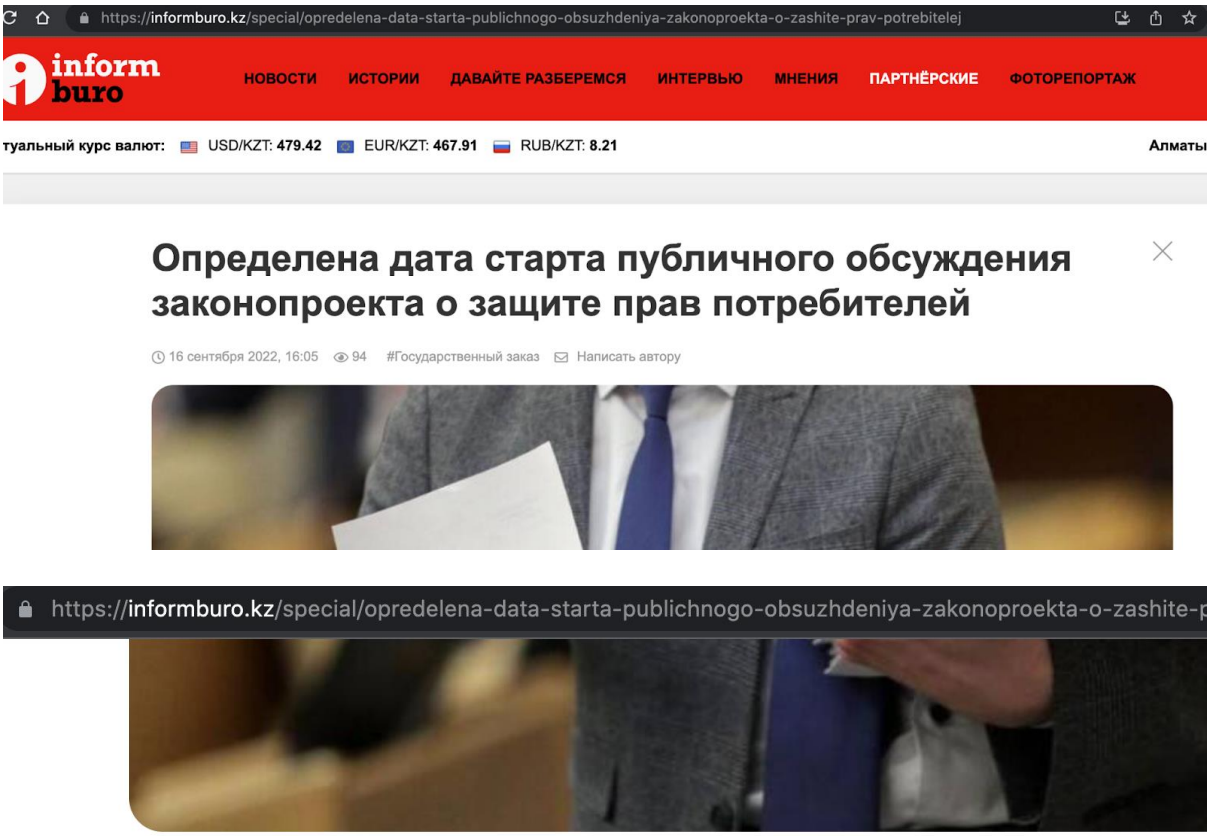
Заң жобасын әзірлеген комитет өкілдерінің мәлімдеуінше, бұл өзгерістер тұтынушылардың құқығын қорғау саласын жетілдіруге зор ықпал етеді. Нәтижесінде тауарлар мен қызмет көрсетулердің сапасы әлдеқайда жақсаратыны сөзсіз.

Авторлары: Дариға Ташенова, Ақылбек Есімсейітов, Ернар Нысанбай

Приложение №13

Написание пресс-релизов топ новости в Информбюро/Нур.кз, размещение в других СМИ

1. **Определена дата старта публичного обсуждения законопроекта о защите прав потребителей**
   https://informburo.kz/special/opredelena-data-starta-publichnogo-obsuzhdeniya-zakonoproekta-o-zashite-prav-potrebitelej



Срок публичных обсуждений закона составит 15 рабочих дней с момента публикации на портале.

Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции определён 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".

В частности, редакционно будут упорядочены структурные элементы законодательного акта.

https://informburo.kz/special/opredelena-data-starta-publichnogo-obsuzhdeniya-zakonoproekta-o-zashite-pra

Руководителем управления по формированию госполитики комитета **Рамазаном Бареновым** было отмечено: "Законопроектом предлагается определить субъекты системы защиты прав потребителей, включающие в себя правительство, госорганы, суд, общественные и внесудебные институты, при этом **одним из ключевых субъектов, осуществляющим защиту прав потребителей, в этой системе новым законом будет определён предприниматель**".

Институту Омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей будет посвящена отдельная глава, содержащая цели, задачи, принципы, гарантии, функции его деятельности и связанные с этим ограничения, порядок назначения и рассмотрения обращений.

https://informburo.kz/special/opredelena-data-starta-publichnogo-obsuzhdeniya-zakonoproekta-o-zashite-prav-

Перечисленные в законопроекте права потребителей предлагают закрепить в качестве основных. Также действия норм закона в новой редакции расширятся на все отраслевые законодательные акты, регулирующие общественные отношения сфер услуг, оказываемых субъектами предпринимательства.

Не пройдут мимо и текущие законодательные пробелы, и будут определены особенности судебной защиты прав потребителей общественными институтами, а также защита прав потребителей с инвалидностью, неопределённого круга потребителей, сообщают в ведомстве.

Ранее сообщалось о проводимой работе Комитета по разработке законопроектов.

https://informburo.kz/special/opredelena-data-starta-publichnogo-obsuzhdeniya-zakonoproekta-o-zashite-p

Принцип защиты прав потребителей в перспективе путём обязательного участия института Омбудсмена в разработке проектов правовых актов отраслевых госорганов.

- Недопустимость включения в договор условий, нарушающих права потребителей или способных повлечь такие нарушения.
- Синхронизация регулирования общественных отношений в сегменте дистанционной (электронной) торговли и его очной формы.
- Совершенствование системы защиты прав потребителей путём принятия простого для восприятия граждан и удобного для правоприменительной практики текста закона.

2. **Потребители под защитой. В сентябре казахстанцам вернули более 500 млн тенге**
https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Казахстанцы стали более активно отстаивают свои права, о чём свидетельствует рост обращении по всем территориальным департаментам страны.

Количество обращений граждан о нарушениях прав потребителей растёт каждый месяц.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Возврат и обмен товара ненадлежащего качества

Одним из часто встречающихся жалоб потребителей является отказ в обмене или возврате бытовой техники. Например, в ДЗПП Акмолинской области в сентябре обратилась жительница с жалобой на отказ торгового дома обменять некачественный холодильник. **Департамент оказал правовую поддержку в написании письменной претензии продавцу.** В сентябре после вручения претензии ТД дал гарантийное письмо об обмене холодильника ненадлежащего качества, стоимостью 339,9 тысячи тенге, на новый.

Подобный случай произошел также в Кызылординской области, где магазин отказывался обменять некачественный пылесос. **Департамент оказал содействие в написании письменной претензии**, после чего магазин произвел обмен товара покупателю.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

form
ro

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПА

Отказ в возврате денег потребителям

В столице потребителем было подано заявление в АО "Казахтелеком" на возврат средств в связи с отключением от услуг оператора. Департаментом был направлен запрос согласно ст. 42-7 Закона РК "О защите прав потребителей". После, в сентябре, потребителю была возвращена денежная сумма в размере 14,9 тысячи тенге.

Похожий случаи имел место в Акмолинской области: ТД "Сулпак" отказал в возврате денежных средств за неисправный холодильник "Индезит". Авторизированный центр на протяжении месяца не выдавал акт диагностики холодильника. **Оказана правовая помощь в написании письменной претензии продавцу.** Далее, сервис центр подтвердил заводской брак и потребителю возвращены денежные средства в размере 199,9 тысячи тенге.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Коллективная жалоба

Департамент по защите прав потребителей Карагандинской области встал на защиту нескольких потребителей и участвовал в судебном процессе в качестве истца. Требованием было расторгнуть договорные отношения между ИП "Артюхин А.В." и "VIP Beauty" и взыскать с ИП денежные средства за неоказание услуги в счёт потребителей. Решением районного суда №2 Казыбекбийского района города Караганды от 8 августа 2022 года удовлетворены исковые требования о расторжении договоров и взыскании денежных средств на сумму 913,4 тысячи тенге.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Другой случай коллективного обращения жителей произошел в Каргалинском районе Актюбинской области в областную газету "Диапазон". 26 августа 2022 года в Департамент по защите прав потребителей Актюбинской области через газету "Диапазон" обратились потребители района с жалобой на то, что КГП "Бадамша-Сервис" отключило подачу воды населению из-за неуплаты коммунальных счетов. **Оказана правовая помощь о необходимости направления письменной претензии в КГП "Бадамша-Сервис"**, работники которого обязаны обеспечить подачу воды. Кроме того, сотрудник департамента обращался по этому вопросу в КГП "Бадамша-Сервис".

После разъяснения департамента в газете "Диапазон" жителям Каргалинского района Актюбинской области и обращения к руководству КГП "Бадамша-Сервис" отключения воды прекратилось.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Жалобы на крупные интернет-магазины

Жалобы поступают не только на маленькие неизвестные онлайн-магазины, но и на крупных онлайн-продавцов, таких как Wildberries. Например, в ВКО одному потребителю осуществлён возврат денежных средств из данного магазина. **Оказана правовая помощь в написании письменной претензии продавцу**, возвращены денежные средства в размере 54,5 тысячи тенге.

Также в СКО интернет-магазин Wildberries длительное время не возвращал денежные средства за возвращённый товар потребителю. **Вопрос положительно был решён** путём взаимодействия с представителем ТОО "Вайлдберриз". Потребителю возвращены денежные средства в размере 18,7 тысячи тенге.

https://informburo.kz/special/potrebiteli-pod-zashhitoi-v-sentyabre-kazaxstancam-vernuli-bolee-500-mln-tenge

Сумма возвратов возросла

Как ранее было отмечено, **сумма возращённых потребителям средств на сентябрь текущего года уже составила более 500 млн тенге**, что говорит о совершенствовании системы защиты прав потребителей и росте правовой грамотности населения.

3. Недобросовестное отношение продавцов несёт за собой последствия
https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

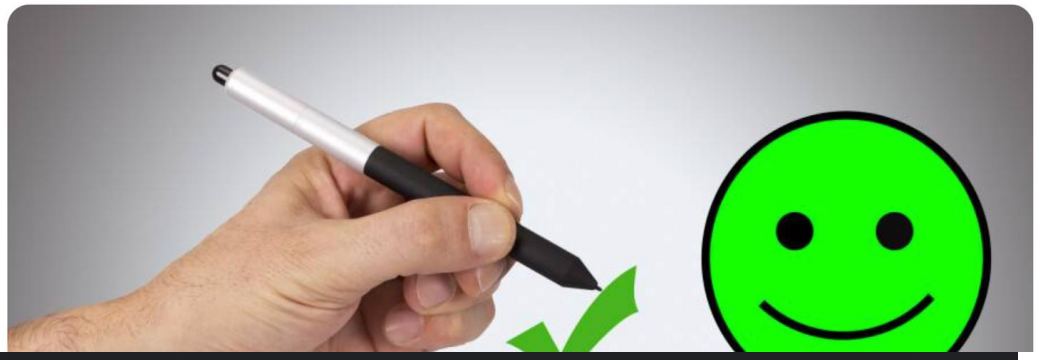
inform buro

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПАРТНЁРСКИЕ ФОТОРЕПОРТАЖ

ный курс валют: USD/KZT: 479.42 EUR/KZT: 467.91 RUB/KZT: 8.21 Алм

Недобросовестное отношение продавцов несёт за собой последствия

21 сентября 2022, 16:18 81 #Государственный заказ Написать автору



https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

К сожалению, нередко потребители попадаются на уловки недобросовестных продавцов и оформляют кредиты на спонтанные покупки, о которых затем дома жалеют.

Более того, в наше время кредит можно оформить онлайн за считаные минуты.

Так, жительнице Жамбылской области консультант компании "Мери Кей" оформила кредит на один миллион тенге через приложение "Каспий". На защиту встал Департамент по защите прав потребителей, который оказал содействие по составлению претензии в адрес компании "Мери Кей" с отказом от товара с требованием расторжения кредита и наказания недобросовестных сотрудников. В результате кредит был аннулирован.

https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

Следующая уловка недобросовестных предпринимателей – это навязывание дополнительного товара к основной покупке. Казахстанцы до сих пор сталкиваются с данной проблемой, приобретая новый автомобиль в салоне. Соответственно, такой ход продавца значительно увеличивает стоимость машины.

Например, департамент Атырауской области оказал правовую помощь в направлении претензии в адрес одного и того же продавца от двух потребителей. Как выяснилось, продавец навязывал дополнительное оборудование на 23 млн тенге и 7 млн тенге. Претензия была направлена в "Тойота Центр Атырау".

https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

Последний год не перестают поступать также жалобы по возврату денежных средств за массажные накидки, так ДЗПП Акмолинской области помог вернуть потребителю денежные средства в размере 834,4 тысячи тенге за массажную накидку. Подобный случай произошёл в Актюбинской области, местный департамент оказал содействие в возврате 548 тысяч тенге. Следует отметить, что общее количество возвращённых денег потребителям по отказам в возврате денежных средств на разные товары и услуги в сентябре составляет более 4 млн тенге.

Согласно социологическому исследованию, большая часть респондентов была неудовлетворена предоставляемыми медицинскими услугами и услугами интернет-провайдеров, что подтверждают поступающие заявления.

https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

К примеру, в Департамент по защите прав потребителей Жетысуской области обратилась жительница, пострадавшая от предоставленных неудовлетворительных халатных медицинских услуг. Департаментом была оказана правовая помощь в направлении претензии в адрес продавца, вследствие чего потребительнице было возвращено 300 тысяч тенге.

В текущем месяце поступила жалоба от жителя города Алматы на ТОО "Мобаил Телеком-Сервис" в департамент города. Потребитель был недоволен поставленными некачественными интернет-услугами, вдобавок указал о выставленной ему некорректной сумме оплаты. Департамент, рассмотрев обращение, оказал правовую помощь в написании письменной претензии продавцу. В итоге дело разрешилось в пользу покупателя, ему вернули денежные средства в размере 120 тысяч тенге.

https://informburo.kz/special/nedobrosovestnoe-otnosenie-prodavcov-nesyot-za-soboi-posledstviya

В целом в текущем месяце по жалобам в отказе продавца в обмене некачественного товара департаментами Карагандинской, Западно-Казахстанской и Жамбылской областей помогли потребителям вернуть **712 тысяч тенге.** С начала сентября в Комитет по защите прав потребителей поступило порядка одной тысячи обращений, в результате потребителям возращено **17 млн тенге**.

4. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдардың көрсеткіштері қандай болады? https://informburo.kz/kaz/newskaz/tutynushylardyng-khukhykhtaryn-khorghau-maeseleleri-bojynsha-memlekettik-organdardyng-koersetkishteri-khandaj-bolady

https://informburo.kz/kaz/newskaz/tutynushylardyng-khukhykhtaryn-khorghau-maeseleleri-bojynsha-memlekettik-organdardyng-koe...

БАСТЫ БЕТ ЖАҢАЛЫҚТАР ҚОҒАМ ТҮСІНДІРМЕ ПАЙДАЛЫ КЕҢЕС МӘСЕЛЕ ПІКІР 18+

USD/KZT: 478.9 EUR/KZT: 459.98 RUB/KZT: 8.24

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдардың көрсеткіштері қандай болады?

28 сентября 2022, 17:11 #Мемлекеттік тапсырыс Написать автору Qaz

https://informburo.kz/kaz/newskaz/tutynushylardyng-khukhykhtaryn-khorghau-maeseleleri-bojynsha-me

Қазан айында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ведомствоаралық кеңес болады.

Үкіметке тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жыл сайынғы баяндаманы ұсынуға уәкілетті орган ҚР Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті болып табылады.

Комитет тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдарды салааралық үйлестіруді жүзеге асырады.

2022 жылдың қазан айында комитет ТҚҚ мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен және қоғамдық институттармен ведомствоаралық кеңес өткізуді жоспарлап отыр.

https://informburo.kz/kaz/newskaz/tutynushylardyng-khukhykhtaryn-khorghau-maeseleleri-bojynsha-memleketti

Атап айтқанда, күн тәртібі жобасында жоспарланған:

- ҚР СИМ Комитетіне және өзге де мемлекеттік органдарға келіп түскен өтініштерді талдау нәтижелері бойынша тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ағымдағы жағдайды жариялау.
- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобасының тезистерін жаңа редакцияда және оған ілеспе жоба ұсыну.
- Жоғары білім беру саласындағы реттеуді жүзеге асыратын мемлекеттік органдармен және бұқаралық ақпарат құралдарымен құқықтық сауаттылықты арттыру және ақпараттық-ағартушылық өзара іс-қимыл мәселелері.
- Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ақпараттық жүйесі (e-Tutynushy) ұсынатын жаңалықтар.
- Мемлекеттік органдардың үкіметтік емес ұйымдармен өзара іс-қимылы.

Ведомствоаралық кеңесте ТҚҚ саласындағы проблемалар талқыланғаннан кейін жүргізілген жұмыс нәтижелері Үкіметке жыл сайынғы баяндамада көрсетілетін болады.

https://informburo.kz/kaz/newskaz/tutynushylardyng-khukhykhtaryn-khorghau-maeseleleri-bojynsha-meml

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі ведомствоаралық кеңес алғаш рет өткен жылы өткізілді, ТҚҚ мәселелері жөніндегі заңдарға түзетулердің бірінші пакетінен кейін Үкіметке жыл сайынғы баяндама 2021 жылдың соңына жіберілген болды.

Бұған дейін мемлекеттік органдардың нәтижелеріне және тұтынушылық құқықтарды сақтау мәселесі бойынша қоғамдық пікірге салыстырмалы талдау жүргізілгені, тұтынушыларды қорғау жүйесінің заңнамалық базасын жақсарту жөніндегі ұсыныстар хабарланды.

Кеңес берудің және тұтынушылары үшінші тарап ретінде ұсынудың практикалық дағдылары, келмей профилактикалық бақылау, әкімшілік практика әзірленді.

Ағымдағы жылдың тамыз айында (8 ай) жағдай бойынша тұтынушыларға қайтарылған ақша сомасы 496,2 млн теңгені құрады, өткен жылдың ұқсас кезеңінде бұл көрсеткіш 258,8 млн теңгені құрады, өсу қарқыны 191,7% құрады.

5. **За последние 5 дней потребителям возвращено более 7 миллионов тенге** https://informburo.kz/special/za-poslednie-5-dnei-potrebitelyam-vozvrashheno-bolee-7-millionov-tenge

https://informburo.kz/special/za-poslednie-5-dnei-potrebitelyam-vozvrashheno-bolee-7-millionov-tenge

nform
uro

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПАРТНЁРСКИЕ ФОТОРЕПОРТАЖ

й курс валют: USD/KZT: **478.9** EUR/KZT: **459.98** RUB/KZT: **8.24**

За последние 5 дней потребителям возвращено более 7 миллионов тенге

3 октября 2022, 15:35 122 #Государственный заказ Написать автору

https://informburo.kz/special/za-poslednie-5-dnei-potrebitelyam-vozvrashheno-bolee-7-millionov-tenge

За прошлые недели Комитетом по защите прав потребителей рассмотрены 504 обращения потребителей и защищены права потребителей на сумму 7,2 млн тенге.

- Наибольшая сумма возвращённых денежных средств – **1,04 млн тенге**, была возвращена потребителю, который приобрёл автомобиль в автосалоне города Шымкент, после чего обнаружил, что автомобиль является б/у. Клиент обратился в автосалон, где ему отказали в возврате денежных средств. Департамент по защите прав потребителей города назначил внеплановую проверку, в результате чего автосалон был привлечён к административной ответственности. **Жалоба потребителя была удовлетворена.**
- Другую крупную сумму в размере **835 тыс тенге** помог вернуть ДЗПП Жамбылской области путём своевременного оказания правовой помощи в написании письменной претензии продавцу.
- С аналогичной проблемой невозврата денег столкнулся житель Туркестанской области, который обратился в областной ДЗПП с жалобой на магазин автозапчастей, где ему продали товар неудовлетворительного качества, а затем отказали в возврате денег. **Сотрудники департамента оказали правовую помощь.** Сумма возврата денежных средств составила **681 тысячу тенге.**

https://informburo.kz/special/za-poslednie-5-dnei-potrebitelyam-vozvrashheno-bolee-7-millionov-tenge

- ДЗПП Жамбылской области эффективно провёл работу по жалобе жительницы области и помог вернуть ей сумму, потраченную на необдуманно купленный телефон. Женщине вернули **400 тысяч тенге.**
- Другой случай невозврата ИП **118 тыс тенге** по жалобе потребителя рассмотрели в департаменте Атырауской области и направили претензию в адрес продавца.
- В Актюбинской области житель заказал мебель стоимостью **340 тысяч тенге**, но мебель ему так и не привезли. Срок доставки истёк, а деньги не вернули. Действия ДЗПП обернулись положительным результатом: потребителю вернули полную сумму.

В результате оказания правовой помощи ДЗПП ЗКО, ВКО, СКО, Мангистауской, Кызылординской, Актюбинской, Костанайской областей по ремонтно-восстановительным работам и замене товара ненадлежащего (надлежащего) качества в целом потребителям было возвращено **1,033 млн тенге.**

https://informburo.kz/special/za-poslednie-5-dnei-potrebitelyam-vozvrashheno-bolee-7-millionov-tenge

Нередко потребители страдают от предоставленных им некачественных услуг.

- Так в ДЗПП г. Алматы поступило обращение от жителя, которому установили некачественный имплант. Уполномоченный орган провел юридическую консультацию с потребителем в составлении досудебной претензии, вследствие чего потребителю были возвращены 200 тысяч тенге. Департамент этого же города помог вернуть другой жительнице **280 тысяч тенге** за некачественные косметологические услуги.

Продолжают также поступать жалобы на интернет-магазин Wildberries. Так, на прошлой неделе, потребители обращались в ДЗПП СКО, ВКО и Мангистауской областей, где им помогли вернуть денежную сумму в общем размере на **590 тысяч тенге.**

Что касается текущих работ, находящихся в процессе разрешения и рассмотрения: сумму в размере **420 тысяч** тенге помогает вернуть ДЗПП г. Астаны. Ещё два исковых заявления подано департаментом столицы на общую сумму **1,2 млн тенге.**

6. Потребителям возвращено порядка 74 млн тенге за прошлый месяц https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

nform
uro

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПАРТНЁРСКИЕ ФОТОРЕПОРТАЖ

й курс валют: USD/KZT: 473.38 EUR/KZT: 459.42 RUB/KZT: 7.62 Алм

Потребителям возвращено порядка 74 млн тенге за прошлый месяц

11 октября 2022, 16:40 33 #Государственный заказ Написать автору

https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

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 4 076 обращений.

- В октябре, наибольшую сумму денежных средств – **16,6 млн тенге** 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.
- Также **в столице** потребитель воспользовался услугами химчистки одной из ТОО сдав на чистку свои шарфы брендов Gucci стоимостью 240 тыс и Louis Vuitton – 382 тыс тг. После чистки шарфы были испорчены. Потребитель потребовал возместить ущерб. Однако самостоятельно вопрос не удалось решить. После запроса столичного департамента потребителю компенсировали **622 тыс тенге.**

https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

- Департамент **ЗКО** защитил права обратившихся потребителей, оказал правовую помощь сразу 8-ми потребителям пострадавших от кредитно-массажных мошенников, в результате чего удалось добиться положительного решения суда о возврате **5 млн тг.** Кроме этого, в октябре департамент оказал претензионно-исковую помощь вернув полтора млн тенге двум жительницам за возврат товара и еще **257 тыс тенге** другим потребителям за товары неудовлетворительного качества.
- В **Мангистауской области** потребитель приобрела онлайн курсы за **820 тыс тенге**, но услуги ей так и не были предоставлены. В ответ на ее обращение к услугодателю, жительнице сообщили об отказе в возврате денег. Департамент оказал юридическую помощь потребителю в написании письменной претензии, после чего потребителю вернули полную сумму.
- Житель **г. Шымкент** приобрел автомобиль марки Opel Astra в филиале ТОО. Прибыв на место покупки в г. Тараз, потребитель обнаружил полное несоответствие состояния машины указанного в подписанном акте приема передачи. ТОО отказали гражданину в возврате денег, после этого он обратился в департамент. В результате, заключено медиативное соглашение с ТОО с выплатой расходов по оплате услуг представителя в размере **150 тыс тенге.**

https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

- Потребитель из **Туркестанской области** обратилась в областной ДЗПП, с жалобой на магазин, где ей отказали в обмене "Сервиз чайно-столовый Bernadotte 94 в 1". Зафиксировав откровенное нарушение, департамент защитил права потребителя, за которой последовал произведенный обмен товара на сумму **718 тыс тенге**.
- ДЗПП **Жамбылской области** встал на защиту обратившегося потребителя, когда тот приобрел ванный душ, но обнаружив, что товар не подошел по размеру, решил вернуть его. Магазин отказал потребителю в возврате денег. Департамент оказал правовую помощь в написании письменной претензии продавцу, в результате чего полная сумма – **540 тыс тенге** была возвращена покупателю.
- В **ВКО** состоялось судебное заседание по вопросу расторжения договора купли-продажи устройства забора и взыскании убытков с ТОО, в котором Департамент приняв участие в качестве 3-го лица. В итоге по решению суда иск на сумму **570 тыс тенге** был удовлетворен.

https://informburo.kz/special/potrebitelyam-vozvrasheno-poryadka-74-mln-tenge-za-proshlyj-mesyac

- 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 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 тенге.**
- 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 тенге.**

Всего за сентябрь общее количество рассмотренных обращений достигло 3 559, возвращено – 42,7 млн тенге.

7. Казахстанцам удалось вернуть более 70 млн тенге за некачественные товары и услуги https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi/

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekachestvennye-tovary-i-uslugi/

NUR.KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личные финансы

ФИНАНСЫ | ЛИЧНЫЕ ФИНАНСЫ

Казахстанцам удалось вернуть более 70 млн тенге за некачественные товары и услуги

Опубликовано: Сегодня, 12 октября 2022, 11:55

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekac

NUR.KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личнь

В Казахстане права потребителя надежно защищены законом. Однако не всегда гражданам удается их отстоять. Тем не менее, за прошедший месяц многие казахстанцы смогли защитить свои потребительские права и вернуть более 70 млн тенге. Об этом сообщил Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК.

Казахстанцы могут столкнуться с нарушением прав потребителей в совершенно разных ситуациях.

Это может произойти, например, во время покупки автомобиля – недобросовестный менеджер по продажам вполне способен «накинуть» вам дополнительное оборудование на несколько миллионов и заявить, что вы обязаны его приобрести. И это касается не только покупки автомобиля.

Бывают и другие ситуации. Например, оплачивая товар у продавца, вы обнаружили, что его стоимость на витрине и на кассе не совпадает. Многие казахстанцы в этом случае доплачивают разницу, хотя на самом деле имеют полное право потребовать продать товар по той цене, которая была указана на этикетке.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekachestven

NUR.KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личные финан

Таких примеров в жизни достаточно, но всех их объединяет одно – в них права потребителей были нарушены. Чтобы их защитить, нужно обращаться в Комитет по защите прав потребителей.

Таким образом всего с начала сентября текущего года казахстанцы, чьи права были нарушены, смогли вернуть порядка **74 млн тенге.**

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekac

NUR.KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личнь

Как отмечают в ведомстве, самая большая сумма денежных средств (**16,6 млн тенге**) была возвращена в октябре жителям столицы, которые стали жертвами мошеннических действий одного из индивидуальных предпринимателей.

Обманутые жители обратились за помощью в Департамент по защите прав потребителей Астаны и попросили о помощи. Оказалось, что они заплатили деньги, но обещанный товар так и не получили. В итоге после изучения дела департамент подал иск в суд и добился возврата средств.

В другом случае потребителю удалось вернуть деньги за неудачную чистку фирменных шарфов брендов Gucci и Louis Vuitton общей стоимостью **более 622 тыс. тенге**. Владелец вещей сдал их в химчистку, где из-за ошибки вещи были испорчены.

Потребитель потребовал возместить ущерб. Однако самостоятельно вопрос не удалось решить. После запроса столичного департамента **потребителю полностью компенсировали стоимость вещей.**

Сталкивались в этом месяце казахстанцы и с кредитно-массажными мошенниками. В некоторых случаях казахстанцам под видом подарков и призов навязывали кредит на покупку дорогостоящего оборудования.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekache

NUR KZ | ФИНАНСЫ | Новости | Курсы валют НБРК | Наличные курсы | Экономика | Личные ф

При этом обычно очень трудно доказать факт обмана, однако были и явные мошеннические схемы. В таких случаях департамент Западно-Казахстанской области смог защитить своих клиентов и добиться через суд возврата **5 млн тенге.**

Еще двум жительницам региона сотрудники департамента помогли вернуть **1,5 млн тенге** после возврата товара и еще **257 тыс. тенге** - другим потребителям за товары неудовлетворительного качества.

В целом по причине возврата некачественных товаров департаментами разных областей удалось за месяц вернуть **более 2 млн тенге.**

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1992267-kak-kazahstantsam-udalos-vernut-bolee-70-mln-tenge-za-nekachestvennye-t

NUR KZ | ФИНАНСЫ | Новости | Курсы валют НБРК | Наличные курсы | Экономика | Личные финансы

Были случаи и в интернете. Так, житель Мангистауской области купил онлайн-курсы за **820 тыс. тенге**, однако так и не получил их.

В ответ на обращение к услугодателю клиенту отказали в возврате денег. Департамент оказал юридическую помощь потребителю в написании письменной претензии, после чего владелец онлайн-курса вернул полную сумму.

Всего же за сентябрь департаментами по всему Казахстану было обработано **3 559 обращений** граждан, а общая сумма возвращенных средств достигла **42,7 млн тенге.**

По данным на 7 октября число обработанных заявок достигло **4 076 единиц**, а общая сумма возвращенных средств составила **уже 74 млн тенге.**

Стоит отметить, что не только незнание своих прав как потребителя является причиной их нарушения. Многие казахстанцы просто не знают к кому обратиться в такой момент.

Если вы столкнулись с нарушением прав, вам следует обратиться за помощью в местный департамент. На официальном сайте Комитета по защите прав потребителей можно найти контактные данные и адреса всех региональных отделений, где вам могут помочь.

Вот, например, контактный номер департамента (+7 7272 36 51 11), который может оказать помощь алматинцам, а по этому номеру (+7 7252 21 10 92), могут получить помощь жители Шымкента.

Главное помнить, что, если вы сами не захотите защищать свои права, то вам не смогут помочь и в самом комитете.

8. **Казахстанцам посоветовали не посещать презентации "японских массажных накидок"** **https://informburo.kz/novosti/kazaxstancam-posovetovali-ne-poseshhat-prezentacii-yaponskix-massaznyx-nakidok**

https://informburo.kz/novosti/kazaxstancam-posovetovali-ne-poseshhat-prezentacii-yaponskix-massaznyx-nakidok

Казахстанцам посоветовали не посещать презентации "японских массажных накидок"

4 ноября 2022, 12:40 36496 #назаметку Написать автору

Устройства на самом деле китайские и продаются в десять раз дороже, чем стоят.

Комитет по защите прав потребителей обратился к казахстанцам с просьбой не посещать презентации массажных накидок якобы японского производства.

С начала 2022 года в департамент комитета по ЗКО обратились десятки жителей региона: они просили вернуть средства за массажные устройства, которые оказались китайского производства и продавались по цене, в десять раз превышающей реальную стоимость товара. Презентации накидок проводили в банкетном зале дома культуры "Атамекен" в Уральске, а реализуют их алматинские компании.

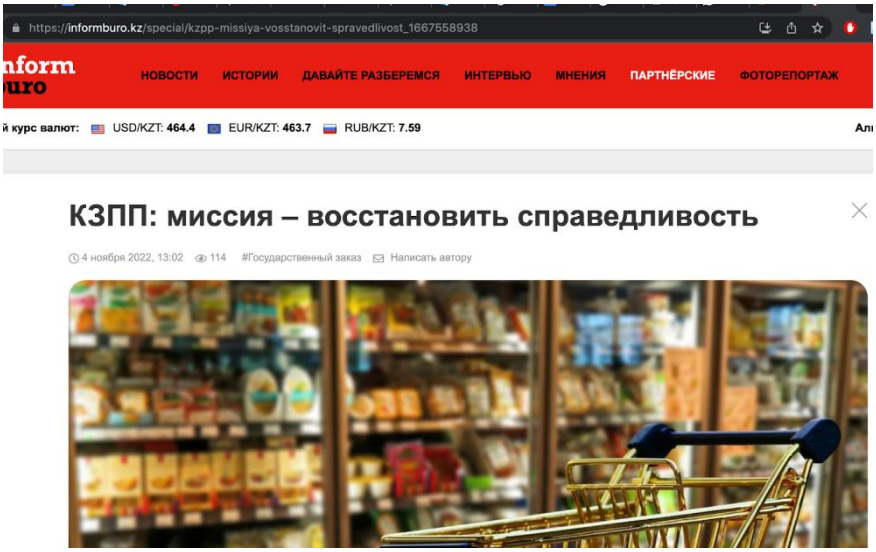
https://informburo.kz/novosti/kazaxstancam-posovetovali-ne-poseshhat-prezentacii-yaponskix-massaznyx-na

"70 заявителям уже вернули более 53,1 млн тенге с компаний Akdeer, Vip Events, AiSap и других. Несмотря на предупреждения в СМИ, на местных телеканалах и в соцсетях, обращения по этому вопросу продолжают поступать. Так, 31 октября в департамент поступило обращение от клиентки компании Aj-store, опять же с алматинской регистрацией, которой продали накидку за 890 тысяч тенге, и это со скидкой 35%", – говорится в сообщении комитета.

Накануне в Уральске местный общественный активист сорвал очередную презентацию, на сей раз компании Silk-A, вызвав полицию. При проверке документов шести работников компании выяснилось, что из них гражданство Казахстана имеет только одна сотрудница, остальные – россияне. На презентацию пришли 15 человек в возрасте от 35 лет, часть из них – пенсионеры.

"Аппетиты компаний растут, растёт количество компаний и покупателей. Просим не посещать эти презентации, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Если вы приобрели этот товар и желаете вернуть деньги, обращайтесь в государственный орган", – резюмировали в комитете.

9. КЗПП: миссия – восстановить справедливость https://informburo.kz/special/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost_1667558938



https://informburo.kz/special/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost_1667558938

Эксперименты с недобросовестной торговлей могут обернуться санкциями против продавца.

Кстати, для покупателя ситуация с нарушением его прав способствует росту потребительской грамотности. Всё меньше людей предпочитают отмалчиваться и "не связываться" в случае неудачных приобретений, а пытаются восстановить справедливость. Помогает им в этом **Комитет по защите прав потребителей.**

За последние две недели ведомством и его территориальными подразделениями было рассмотрено около **900 обращений.** Только за одну неделю сумма возврата составила 14 млн тенге.

- Житель г. Костанай приобрел в ТОО "СарыаркаАвтоПром" автомобиль, который оказался с производственными дефектами. Дело дошло до судебного разбирательства, в котором Департамент по защите прав потребителей области выступил третьей стороной. Костанайский городской суд вынес решение в пользу потребителя о расторжении договора купли-продажи автотранспорта и взыскании суммы с ТОО.
- Астанчанин заключил договор с мебельным цехом на сумму 2,3 млн тенге. Предприниматель не исполнил договорные обязательства. И в этом случае иск рассматривался в суде при участии столичного ДЗПП. В итоге ответчик согласился вернуть денежные средства в полном объёме.
- Другая жительница столицы приобрела квартиру у ТОО, представляющего интересы строительного холдинга. Переехав в новое жильё, она осталась недовольна ремонтом и мебелью. При содействии департамента продавец возместил потребителю порядка 1,2 млн тенге.