https://informburo.kz/special/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost_1667558938

Чудо-товары по чудо-цене

В течение года в Комитет поступают десятки жалоб на некачественную продукцию в виде массажных накидок. Продавцы научились мастерски продвигать "чудо-товары", которые мало отвечают заявленному описанию. Поэтому потребители после обнаружения несоответствия желают вернуть покупку и получают отказ. И тут на помощь покупателю приходят сотрудники госоргана.

- Департаменты Жамбылской и Западно-Казахстанской областей защитили права потребителей, купивших массажные накидки. Продавец вернул деньги на сумму 920 тысяч тенге и 1,3 млн тенге, соответственно.
- Нередко граждане жалуются и на бракованную бытовую технику, которая заполонила потребительский рынок. Обращения по факту нефункционирующих телевизоров рассматривали ДЗПП Мангистауской, Актюбинской и Кызылординской областей. Госучреждения отстояли интересы потребителей, которым продали 5 единиц бракованной техники.
- Продолжается серия потребительских жалоб на ТОО "Wildberries" за бездействие в отношении возврата средств. Департамент Восточно-Казахстанской области помог вернуть потребителям, оплатившим товары этого гипермаркета, около 750 тысяч тенге, в Мангистауской – 540 тысяч тенге, в СКО – 177 тысяч тенге.
- Жалуются казахстанцы и на онлайн-магазины в приложении "Каспи". К примеру, ДЗПП Карагандинской и Жамбылской областей помогли возместить потребителям деньги за бракованные товары в размере 427 тысяч тенге.

https://informburo.kz/special/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost_1667558938

Пропавшие без вести

А офлайн-продавцы вынуждают потребителей платить за нежеланную или вообще отсутствующую мебель.

- Жителю Акмолинской области в течение 2 месяцев не доставляли оплаченный мебельный заказ, продавец просто не выходил на связь. После адресованной ему департаментом претензии потребителю вернули все 450 тысяч тенге. В Жамбылской области заказчику привезли чужую мебель, при этом изготовитель пропал без вести. Он объявился лишь после того, как ДЗПП направил претензию в его адрес. На обмен изделия не нашлось, и в результате пришлось вернуть 445 тысяч тенге.
- В одном из санаториев Акмолинской области потребителю с ограниченными возможностями отказали в заселении. Его требование о возврате средств за путевку проигнорировали. В этой связи департаментом была проведена внеплановая проверка. Как следствие, санаторий в досудебном порядке возместил потребителю 300 тысяч тенге с учётом морального ущерба.

https://informburo.kz/special/kzpp-missiya-vosstanovit-spravedlivost_1667558938

Если с вами случилось что-то подобное, помните, что законодательство Республики Казахстан предоставляет гражданам возможность отстаивать свои потребительские права. **В товарно-денежных отношениях не бывает мелочей.**

Комитет по защите прав потребителей разработал 2-й пакет поправок в Закон "О защите прав потребителей". Новшества способствуют совершенствованию системы защиты потребительских прав. Каждый желающий может принять активное участие в обсуждении законопроекта на портале открытых НПА.

Напомним, жалобу о потребительском правонарушении легко подать с помощью онлайн-сервиса **"E-tutynushy". Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно по телефонам бесплатной горячей линии комитета: 8 (7172) 74-98-32, 8 (7172) 74-98-36.**

10. Тұтынушылар құқықтарын қорғау комитетіне 17 мыңнан астам шағым түсті

https://egemen.kz/article/324972-tutynushylar-quqyqtaryn-qorghau-komitetine-17-mynhnan-astam-shaghym-tusti

https://egemen.kz/article/324972-tutynushylar-quqyqtaryn-qorghau-komitetine-17-mynhnan-astam-shaghym-tusti

Қоғам • 06 Қазан, 2022

Тұтынушылар құқықтарын қорғау комитетіне 17 мыңнан астам шағым түсті

38 рет көрсетілді

Тұтынушылар құқықтарын қорғау комитетіне 1,8 есе көп шағым түскен, деп хабарлайды Egemen.kz Сауда және интеграция министрлігінің баспасөз қызметіне сілтеме жасап.

Egemen Qazaqstan

Соңғы жаңалықтар

Доллар бағамы төмендеді
Қаржы • Бүгін, 15:43

Ыстанбұлдағы жарылыс: Қаза тапқандар арасында қазақстандықтар жоқ
Қоғам • Бүгін, 15:33

Риддерде мектептер мен балабақшалар жұмыс істей бастады
Аймақтар • Бүгін, 15:28

Өзбекстан АЭС саларда Қазақстанның пікірін ескеруі керек - министр
Қоғам • Бүгін, 15:11

https://egemen.kz/article/324972-tutynushylar-quqyqtaryn-qorghau-komitetine-17-mynhnan-astam-shaghym-tusti

«Соңғы сегіз айда ҚР СИМ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне 17 мыңнан астам шағым түсті. 2021 жылдың сегіз айына өсім 180%, 2021 жылы 9469 шағым түсті. Өтініштер санының артуы қазақстандықтардың тұтыну мәдениеті деңгейінің жоғарылағанын көрсетеді», делінген хабарламада.

Мәліметтерге сәйкес, шағымдардың 48% - сауда орындарына, 20% - жеке қызмет көрсету сапасына, 8% - электронды коммерцияға, 5% - коммуналдық қызметтерге түскен.

Тұтынушыларға 496 млн теңге қайтарылды, бұл 2021 жылмен салыстырғанда 192%-ға артық.

Сондай-ақ басқа да орталық мемлекеттік органдарға арыз-шағымдар көбейген. 2022 жылдың алты айында 5,8 мың өтініш қаралған. Оның 2869-ы Денсаулық сақтау министрлігіне, 47 мыңға жуығы әкімдіктерге қатысты.

Жансая ӘНУАР

11. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын омбудсмен пайда болады

https://egemen.kz/article/323486-qazaqstanda-tutynushylardynh-quqyqtaryn-qorghaytyn-ombudsmen-payda-bolady

https://egemen.kz/article/323486-qazaqstanda-tutynushylardynh-quqyqtaryn-qorghaytyn-ombudsmen-payda-bolady

Қазақстан • 19 Қыркүйек, 2022

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын омбудсмен пайда болады

79 рет көрсетілді

Сауда және интеграция министрлігі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заң жобасын дайындады, деп хабарлайды Egemen.kz.

Ботакөз БАҚ

Соңғы жаңалықта

Доллар

https://egemen.kz/article/323486-qazaqstanda-tutynushylardynh-quqyqtaryn-qorghaytyn-ombudsmen-payda-bolady

Құжат тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қоғамдық қатынастарды реттеп, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін айқындайды.

Атап айтқанда, құжат омбудсменнің тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі функциялары мен өкілеттіктерін, оны тағайындау және қызметтен босату тәртібін айқындайды.

Осылайша, Президент омбудсменді төрт жыл мерзімді қызметке тағайындайды. Бұл ретте омбудсмен мерзімінен бұрын қызметінен босатылуы мүмкін.

Омбудсмен лауазымына тағайындалатын үміткер келесі талаптарға жауап беруі тиіс:

- Қазақстан Республикасының азаматы болу және Қазақстан аумағында соңғы он жыл бойы тұрақты тұру;
- Жоғары білім;
- Жеке немесе заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау бойынша кемінде бес жыл жұмыс тәжірибесінің болуы;
- Кем дегенде 35 бес жаста болу;
- Қазақ және орыс тілдерін меңгеру.

Сведения о сайте

https://egemen.kz/article/323486-qazaqstanda-tutynushylardynh-quqyqtaryn-qorghaytyn-ombudsmen-payda-bolady

Заң жобасы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктердің қызметін де айқындайды.

Тұтастай алғанда, заң жобасы бойынша тұтынушылардың құқықтары келесі қағидаттарға негізделіп қорғалады:

- Заңдылық, объективтілік және жариялылық;
- Тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыс нәтижелерімен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету;
- Тұтынушылардың өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелерінде құқықтық сауаттылығын арттыру және ағарту;
- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ету;
- Сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер)туралы ақпараттың қолжетімділігі және анықтығы;
- Тұтынушылардың әл-ауқатын арттыру үшін олардың экономикалық мүдделеріне жәрдемдесу;
- Жеке ақпаратты және тұтынушылар туралы деректерді қорғауды қамтамасыз ету.

Заң жобасының толық нұсқасы 7 қазанға дейін жария талқылау үшін Ашық НҚА сайтына орналастырылған.

12. Повышенный тариф и спонтанная покупка: в каких случаях казахстанцы могут вернуть свои деньги https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-kazahstantsy-mogut-vernut-svoi-dengi/

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-kazahstantsy-mogut-

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

ФИНАНСЫ | ЛИЧНЫЕ ФИНАНСЫ

Повышенный тариф и спонтанная покупка: в каких случаях казахстанцы могут вернуть свои деньги

Опубликовано: 10 ноября 2022, 07:54

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-k

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

Казахстанские потребители могут вернуть деньги за непонравившийся товар, некачественные услуги, незаконно завышенные тарифы за “коммуналку” и в других случаях. Как это можно сделать, рассказали в Комитете по защите прав потребителей.

За прошлую неделю комитетом было рассмотрено 608 обращений казахстанских потребителей. В результате им было возвращено более **36 млн тенге**.

Большая часть обращений поступила в адрес розничной торговли, бытовых услуг и электронной коммерции. Отстаивать свои права казахстанцев побуждает недобросовестность предпринимателей, которые отказываются возвращать деньги за некачественные товары и услуги.

В каких случаях это можно сделать, рассмотрим на удачных примерах защиты прав потребителей.

- **Устранение неполадок в новом жилом комплексе (ЖК)**

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 (ДЗПП), который подал от их лица 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.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-

NUR KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Лич

- **Обмен некачественного автомобиля**

Автолюбителю из Западно-Казахстанской области автосалон продал некачественный автомобиль стоимостью свыше **18 млн тенге**. Плюс к этой покупке клиенту навязали дополнительное оборудование на сумму **300 тыс. тенге.**

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-k

NUR KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личн

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.

- **Возврат спонтанно купленной массажной накидки**

Оказавшись на презентации массажных накидок, житель Жамбылской области купил привлекательный товар за **917,7 тысяч тенге**. Но, подумав, решил отказаться от приобретения. Фирма не хотела возвращать деньги, но при юридической поддержке областного департамента покупателю вернули полную стоимость продукции.

- **Снижение незаконно повышенных тарифов за комуслуги**

В Костанайской области департамент выступил в суде истцом от лица потребителей, которым подняли плату за вывоз мусора. В результате суд постановил отменить приказ о повышении тарифа 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.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-k

NUR KZ | ФИНАНСЫ | Новости | Курсы валют НБРК | Наличные курсы | Экономика | Личн

- **Возврат средств за неизготовленную мебель**

Жительница Карагандинской области заказала в мебельном цехе кухонный гарнитур. Но частный мебельщик не исполнил договорных обязательств и при этом не соглашался вернуть уплаченный за мебель взнос.

Однако после получения претензии, составленной территориальным подразделением ДЗПП, он вернул женщине ее **595 тыс. тенге**.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996434-povyshennyy-tarif-i-spontannaya-pokupka-v-kakih-sluchayah-k

NUR KZ | ФИНАНСЫ | Новости | Курсы валют НБРК | Наличные курсы | Экономика | Личн

- **Возмещение стоимости испорченной в химчистке вещи**

Одна из столичных химчисток 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**.

- **Обмен и возврат некачественной техники**

Житель Костанайской области купил ноутбук, оказавшийся некачественным. В магазине в возврате денег ему отказали. Мужчина обратился в областной департамент по защите прав потребителей, который направил в магазин претензию. Данной меры оказалось достаточно, и денежные средства в размере **730 тыс. тенге** покупателю вернули.

А 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**.

- **Возврат некачественных товаров в онлайн-магазины**

Граждане Акмолинской, Мангистауской и Восточно-Казахстанской областей, тщетно пытались вернуть деньги за товары ненадлежащего качества, купленные на одном из международных маркетплейсов. При содействии КЗПП потребителям были возвращены средства на общую сумму более **330 тыс. тенге**.

Отметим, что все казахстанцы, чьи потребительские права были нарушены, могут подать жалобу с помощью онлайн-сервиса «E-tutynushy», а также проконсультироваться со специалистами по телефонам горячей линии, указанным на сайте департамента.

13. За неделю более 600 потребителей получили правовую помощь Комитета по защите прав потребителей https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-zashhite-prav-potrebitelei

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-zashhite-prav-potrebit...

курс валют: USD/KZT: 462.01 EUR/KZT: 474.44 RUB/KZT: 7.67 Ал

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

14 ноября 2022, 13:16 191 #Государственный заказ Написать автору

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po

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

За неделю с 7 по 11 ноября 2022 года в Комитет по защите прав потребителей (КЗПП) обратилось более 600 казахстанцев с просьбой о восстановлении справедливости.

315 заявителям (52%) оказана правовая помощь, удовлетворено 285 (48%) обращений, 80 перенаправлено в госорганы по компетенции. Проведены две проверки субъектов среднего и крупного бизнеса. Два предпринимателя привлечены к административной ответственности в виде предупреждения и штрафа на сумму 153,2 тысячи тенге. Зафиксировано шесть фактов примирения. По результатам проведённых ведомством мероприятий потребителям возвращено 8,5 млн тенге.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-p

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 1,65 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 накидки, 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.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-

Несбывшиеся ожидания

- Не оправдались надежды на новую мебель жителя города Уральск. Мужчина заказал и оплатил изделие заранее, но так и не дождался заказа. Несостоявшийся изготовитель возвращать деньги отказался – и напрасно. Он предстал перед судом, где ДЗПП ЗКО принял участие в качестве третьего лица. 8 ноября суд вынес решение в пользу истца: вернуть ему 665 тысяч тенге за неоказанную услугу, оплатить неустойку – 93,2 тысячи тенге, за моральный вред – 30 тысяч тенге, представительские расходы – 70 тысяч тенге, госпошлину – 10,7 тысячи тенге. В общей сумме ответчику за свою безответственность придётся отдать 872,8 тысячи тенге.
- Житель Туркестанской области приобрёл мебель в гостиную, которая не подошла по параметрам. Мебельный салон отклонил просьбу клиента об обмене продукции или возврате денег. На подмогу пришёл департамент ЗПП, и после направления письменной претензии состоялся обмен мебели на сумму 750 тысяч тенге.
- Новый диван, купленный в магазине не подошёл 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 подготовлен документ о возврате денег, так как потребители не смогли подобрать удовлетворяющий их товар. В итоге денежные средства в размере 360 тысяч тенге вернулись к хозяевам.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-

денежные средства в размере 360 тысяч тенге вернулись к хозяевам.

- В Карагандинской области неисполнение договорных обязательств 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, выплаченных ему заказчицей.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-zas

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 тысячи тенге некачественный телефон в магазине "Технодом". Продавец отказался принять обратно мобильное устройство. Областным ведомством была проведена проверка субъекта предпринимательства, вынесено предписание о возврате денежных средств потребителю. Предприниматель привлечён 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 возымела эффект – хозяин магазина вернул клиенту всю стоимость телефона.
- Схожие случаи имели место в Костанайской области и городе Астана, где положительно решился вопрос с возвратом 350 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.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-zash

На вкус и цвет товарищей нет

Бывает и такое, что приобретённая вещь после тщательных примерок оказывается не соответствующей размеру и вкусовым предпочтениям. И это не беда. У потребителя есть законная возможность вернуть продукцию в течение 14 дней при наличии чеков.

- 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 КЗПП помог ей отстоять её интересы. После запроса госоргана потребителю вернули 294 тысячи тенге.
- Аналогичная история произошла с жительницей Акмолинской области. Она рассказала специалистам ведомства по горячей линии, что приобрела через акцию "Kaspi Жума" в интернет-магазине дублёнку. Когда верхняя одежда была доставлена, выяснилось, что размер не подошёл. 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.

https://informburo.kz/special/za-nedelyu-bolee-600-potrebitelei-polucili-pravovuyu-pomoshh-komiteta-po-zashhite-p

досудебной претензии, следствием стал возврат 120 тысяч тенге.

- Если вы купили абонемент в тренажёрный 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 (717) 274-98-32, 8 (717) 274-98-36.

14. Комитет по защите прав потребителей: Свыше 12 млн тенге вернулись в кошелёк казахстанцев https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-koselyok-kazaxstancev

https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-koselyok-kazaxstancev

Комитет по защите прав потребителей: Свыше 12 млн тенге вернулись в кошелёк казахстанцев

21 ноября 2022, 13:10 26 #Государственный заказ Написать автору

https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-kosel

Нет худа без добра

Что же делать, если поход в магазин оказался неудачным? Некачественные товары и услуги заставляют граждан в рыночных отношениях искать компромиссы. Но если таковые не находятся, они идут за помощью в госорган. С 14 по 18 ноября в Комитет по защите прав потребителей поступило **590 обращений**.

- В 329 случаях заявителям оказана правовая помощь, 287 обращений удовлетворено, 75 перенаправлено по компетенции. Проведена 1 проверка субъекта бизнеса, 4 иска направлено в суд. 1 предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в 76,6 тысяч тенге. За неделю потребителям возращено 12,2 млн тенге.

Статистика показательна – в любой негативной ситуации есть позитивный исход.

- 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 колцентрами. В конечном счете покупателям вернули в общей сумме более 4,4 млн. тенге.

https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-kosel

- 6 раз за неделю казахстанцы приобретали бракованную технику с прилавков магазинов. 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 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.

https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-koselyo

Пеняйте на себя

- Астанчанин заключил договор о долевом участии в жилищном строительстве. 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 5 случаях не без помощи ведомства заказчикам вернули деньги за некачественные мебельные изделия. Вот некоторые из фактов.

- 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.
- А в Жамбылской области клиентке магазина после юридических требований вернули её 320 тысяч тенге за диван, который не подошел по размеру.

https://informburo.kz/special/komitet-po-zashhite-prav-potrebitelei-svyse-12-mln-tenge-vernulis-v-kos

- 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.
- Ежедневные сводки пестрят схожими случаями. Дорогостоящие обои низкого качества, бракованные или несоразмерные вещи из бутиков и онлайн-магазинов, некачественные автозапчасти и другие изъяны торговли становятся причиной гражданских разбирательств. Потребителю остается быть наготове и призывать к ответственности недобросовестных бизнесменов.

Эти жизненные истории учат повышать правовую грамотность и отстаивать свои законные позиции.

Жалобу в случае нарушения потребительских прав подать легко с помощью онлайн-сервиса «E-tutynushy». Специалисты Комитета консультируют граждан по телефонам бесплатной "горячей линии": **8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.**

15. Каким должен быть Закон "О защите прав потребителей"? Каждый казахстанец может внести свои предложения https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-mozet-vnesti-svoi-predlozeniya

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-mozet-vnesti-svoi-pr...

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПАРТНЁРСКИЕ ФОТОРЕПОРТАЖ

курс валют: USD/KZT: 465.95 EUR/KZT: 485.43 RUB/KZT: 7.72 Алматы

Каким должен быть Закон "О защите прав потребителей"? Каждый казахстанец может внести свои предложения

24 ноября 2022, 18:10 79 #Государственный заказ Написать автору

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-mo

Предметом обсуждения участников мероприятия стали законодательные инициативы в сфере защиты прав потребителей.

23 ноября в столице состоялось заседание Межведомственного совета по защите прав потребителей под председательством первого заместителя министра торговли и интеграции Республики Казахстан Армана Шаккалиева. В работе совещания приняли участие представители министерств, Верховного суда, общественных объединений.

С докладом о проделанной работе в этой связи выступил **председатель Комитета по защите прав потребителей Аскар Тынысбеков**.

Он отметил, что неуклонно растёт число нарушений потребительских прав и, как следствие, – число жалоб на недобросовестность бизнеса. Потребитель остаётся самым не защищённым звеном в триаде гражданин – бизнес – государство. В сравнении с 2021 годом количество обращений граждан увеличилось на 139%. Но вместе с этим выстраивается законодательная база для совершенствования системы защиты прав потребителей и повышения их юридической культуры.

Выступающий сказал, что Комитет разработал второй пакет поправок в Закон "О защите прав потребителей". В апреле 2022 года в Минюсте были одобрены концепции к законопроектам, которые трижды прошли публичные обсуждения и дебаты, проведены более тридцати рабочих заседаний совместно с потребительским и бизнес-сообществами.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-mozet-vnesti

При этом законотворческие инициативы в большей части являются предложениями общественности. В процессе разработок был учтён международный опыт, результаты социологического исследования 2021 года, анализ Института законодательства Минюста, изучавшего эффективность действующего с 2010 года Закона "О защите прав потребителей". В основу легли заключения научных экспертиз Института законодательства при Минюсте, Института экономических исследований при МНЭ и другие нормативные материалы.

"Основными нововведениями 2-го пакета поправок являются внедрение института омбудсмена, распространение базовых принципов закона на все сферы услуг, оказываемых субъектами предпринимательства. Предполагается реституция нормы Закона Казахской ССР "О защите прав потребителей" о штрафе от 10 до 50% для субъектов бизнеса в пользу общественных институтов ЗПП, если бизнес отказался устранять нарушения в досудебном порядке", – прокомментировал Аскар Тынысбеков.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moz

Он подчеркнул, что объём розничной торговли за 10 месяцев 2022 года вырос на 116% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, а удельный вес обращений в адрес розницы составляет 48%. Аналогичная картина наблюдалась и в 2021 году. В таких отраслях как транспорт, связь, общественное питание, медицина число обращений выросло в 3 раза. Подобную ситуацию с правонарушениями наблюдают и в других госорганах, где количество жалоб только за 6 месяцев 2022 года возросло до 47,2 тысячи, превысив прошлогодний показатель.

Причина тому – низкое качество товаров и услуг. По неофициальным данным 30% продукции на рынке – это подделки. Процветает теневая экономика: по данным Всемирного банка, она составляет 30%, а это некачественная, несертифицированная, контрафактная продукция, с которой ежедневно сталкивается потребитель.

> "В целом за отчётный период Комитетом из общего поступления обращений удовлетворены права потребителей на 45,6%, оказана правовая помощь на 42,4%, которая не решает на 100% защищенность потребителей, невосстановленные права составляют 12%. Именно на эту часть будут применены нормы штрафа в отношении бизнеса, злостно нарушившего права потребителей, и направлены на их восстановление", – привёл статистику глава ведомства.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-m

Он также подчеркнул, что нововведения обеспечат бесплатную защиту прав потребителей в суде с помощью общественного института. Вместе с этим повысится заинтересованность предпринимателей в разрешении конфликта с потребителем на досудебном этапе. Гражданско-правовой штраф не может быть наложен судом, если нарушения были устранены до судебного процесса.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moze

Законодательные новации окажут эффективную защиту договорных отношений. Большое количество вопросов защиты прав потребителей являются частноправовыми спорами, между двумя сторонами "потребитель и предприниматель", разрешение которых подлежит исключительно судам и подсудно – судам по гражданским делам.

- Произойдёт интеграция правовой базы Казахстана с законодательством партнёров по ЕАЭС, в законодательстве которых действуют аналогичные меры защиты прав потребителей.
- Будет модернизирован алгоритм разрешения потребительских споров из многоступенчатого в 2-ступенчатый, что восстановит на практике конституционное право гражданина на безусловную судебную защиту.

Некоторые участники выразили расхожее мнение в части отдельных положений законопроекта.

Вице-министр юстиции РК Алма Муканова высказала опасения по поводу освобождения общественных объединений от уплаты госпошлин при подаче иска.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moz

"Как это повлияет на статистику подачи исков? Возникнет нагрузка на гражданские суды. Второй аспект: хотелось бы видеть механизмы в части усиления функций госоргана по примирению сторон в рамках внесудебных, медиативных процессов. Что касается возобновления института штрафов, то это давление на бизнес. Это вызовет огромную волну споров. Применяя административные меры, мы грубо вмешиваемся в экономику, гражданско-правовые отношения. Эту тему нужно доработать", – предложила Алма Муканова.

Председатель правления Объединения юридических лиц "Ассоциация "Лига потребителей Казахстана" Светлана Романовская ответила, что общественники редко обращаются в суды.

"97% всех поступающих жалоб рассматриваются во внесудебном порядке. В законе говорится, что именно государство обязано защищать права потребителя. Он является слабой стороной по договору. У него ограничен бюджет, он не является специалистом во всех сферах. Поэтому мы ожидаем, чтобы государство вмешивалось в негативные взаимоотношения между покупателем и продавцом", – констатировала Светлана Юрьевна.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moze

Заместитель руководителя департамента судебной администрации Верховного суда, судья апелляционной инстанции, судья-медиатор Елдос Жумаксанов заявил, что в целом редакция закона Верховным судом поддерживается.

"Но есть два момента. Нами не поддерживается предложение о внедрении нового инструмента по взысканию с субъектов предпринимательства через суды в пользу ОО определённых штрафов. Мы считаем, что с этой стороны будут злоупотребления. Иски будут подаваться с целью заработать на этом, помимо защиты самого потребителя. И здесь может пострадать бизнес. Также мы настаиваем на том, чтобы не сокращать четырёхступенчатый алгоритм рассмотрения потребительских споров, так как это противоречит политике государства. Необходимо расширять сферу до- и внесудебного урегулирования", – резюмировал Елдос Жумаксанов.

Светлана Романовская поддержала взгляды Верховного суда в части сохранения четырёхступенчатой системы рассмотрения жалоб. По поводу штрафов она предложила снизить их размеры.

Председатель Объединения юридических лиц "Республиканская ассоциация потребителей Казахстана" Жасулан Айтмаганбетов подчеркнул, что в Казахстане давно существует 2-ступенчатая система, работающая по всем фронтам, кроме потребительского.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moze

"В статьях 401 и 404 Гражданского кодекса говорится, если одна из сторон хочет расторгнуть договор, она уведомляет другую и после этого подаёт в суд. За свои 17 лет практики скажу, что досудебная система решается именно на стадии претензии, если не решается – всё, только суд. Многоступенчатая система нарушает права потребителя. Сначала он ждёт ответа на претензию, потом ищет медиаторов, идет в госорган и ждёт ещё месяц. Затем суд длится 2-3 месяца. Досудебное урегулирование затягивает процесс. Предлагаемые поправки улучшат потребительские права и пойдут во благо наших граждан", – выступил Жасулан Болатович.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-m

Председатель Мангистауского общественного объединения Никар Рафикова, практик с большим стажем работы по защите прав потребителей, поддержала Жасулана Болатовича. Она предложила Министерству юстиции и Верховному суду встать на один уровень с потребителями, чтобы прочувствовать все унижения, препятствия, различные уловки со стороны нерадивых предпринимателей, с которыми сталкиваются потребители, заплатив за некачественный товар или услугу. Участница рассказала на опыте, как потребитель вынужден за свои деньги пройти круги ада, чтобы вернуть бракованную продукцию и деньги за неё или исправить некачественную работу. Рафикова акцентировала, что за период действия Закона "О ЗПП КазССР" с 1991-го по май 2010 года, когда действовала норма о штрафах, суды не перетрудились, рассматривая иски потребителей, потому что многие споры разрешались до суда именно из-за наличия нормы о штрафах. Выступающая отметила, что вводимые поправки касаются не всех предпринимателей, а только тех, кто не удовлетворяет законные требования потребителей.

Председатель общественного совета Агентства по противодействию коррупции РК, доктор юридических наук Марат Башимов попросил присутствующих на Межведомственном совете уделить внимание законотворческим инициативам Минторга с позиции защиты прав человека.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-moz

"У граждан есть прямое конституционное право обратиться в суд. И эта норма имеет высшую юридическую силу. А потребителю ставят препоны. Он не юрист, чтобы пройти все эти ступени. Сейчас общество требует справедливости. Помогает ему Комитет по защите прав потребителей, который охватывает коллективные права более 19 млн человек. Потребитель в любой цивилизованной стране стоит на первом месте, бизнес – на втором", – обозначил свою точку зрения Марат Советович.

В завершение **первый заместитель министра торговли и интеграции Республики Казахстан Арман Шаккалиев** сказал, что на заседании межведомственного совета были раскрыты проблемные зоны в законотворческом процессе.

"Вместе нам необходимо построить сбалансированную систему. Права наших граждан должны реализовываться в полном объёме. В полярности мнений нужно искать точки соприкосновения в интересах потребителей. Второй пакет поправок в закон имеет государственную и социальную значимость, а также актуальность в решении насущных проблем каждого казахстанца", – подвёл итог Арман Шаккалиев.

https://informburo.kz/special/kakim-dolzen-byt-zakon-o-zashhite-prav-potrebitelei-kazdyi-kazaxstanec-mozet-v

Напомним, что каждый житель страны может принять участие в публичном обсуждении новелл законопроекта, а также направлять свои предложения и рекомендации в этой связи в адрес Комитета по защите прав потребителей.

16. Омбудсмен по защите прав потребителей появится в Казахстане
https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядок Деньги

ия в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

Омбудсмен по защите прав потребителей появится в Казахстане

Фото: Zakon.kz/Павел Михеев

Министерство торговли и интеграции разработало проект закона "О защите прав потребителей", сообщает Zakon.kz.

Документ регулирует общественные отношения в сфере защиты прав потребителей и определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей.

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядо

ия в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

Указывается, что закон распространяется на отношения, возникающие между потребителями и субъектами предпринимательства (продавцами, изготовителями, исполнителями, уполномоченными изготовителями лицами, импортерами) при реализации (изготовлении, ввозе) товара (выполнения работы, оказания услуги), и определяет роль каждого из субъектов системы защиты прав потребителей в профилактике, защите и восстановлении прав потребителей.

В частности, документ определяет функции и полномочия омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей, порядок его назначения и освобождения от должности.

Так, предусматривается, что омбудсмен назначается на должность сроком на четыре года и освобождается от должности президентом РК. При этом омбудсмен может быть освобожден от должности досрочно.

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz Власть Порядо

я в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

Назначаемый на должность омбудсмена должен отвечать следующим требованиям:

- обладать гражданством РК и постоянно проживать на ее территории последние десять лет;
- иметь высшее образование;
- иметь опыт работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет;
- быть не моложе 35 лет;
- владеть казахским и русским языком.

Проект закона также предусматривает, что для обеспечения своей деятельности и реализации своих функций омбудсмен учреждает аппарат по вопросам защиты прав потребителей, который является некоммерческой организацией в иной организационно-правовой форме.

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz Власть Поря

ия в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

Структура аппарата утверждается омбудсменом.

Аппарат осуществляет обеспечение деятельности и реализацию функций омбудсмена, информационную и просветительскую работу среди потребителей, изучает общественное мнение, оказывает потребителям консультационные и представительские услуги, занимается повышением правовой грамотности по вопросам защить прав и законных интересов потребителей.

Согласно законопроекту финансирование омбудсмена и его аппарата осуществляется из разных источников:

- государственное финансирование в рамках законодательства республики;
- благотворительные взносы;
- целевое финансирование негосударственного характера донорскими организациями отдельных проектов по вопросам защиты прав потребителей;
- иные источники, не запрещенные законодательством.

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядо

ция в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

ться

Законопроект также определяет деятельность общественных объединений по защите прав потребителей.

В целом, проект закона устанавливает, что защита прав потребителей строится на принципах:

- законности, объективности и гласности;
- обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (результатами работ, услугами);
- просвещения и повышения правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;
- обеспечения эффективности системы защиты прав потребителей;
- доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);
- недопущения продавцами (изготовителями, исполнителями) в договорах условий, нарушающих или ущемляющих права и законные интересы потребителей;
- содействия экономическим интересам потребителей для повышения их благосостояния;

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядок

я в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

ся

- обеспечения защиты личной информации и данных о потребителях.

При этом субъектами системы защиты прав потребителей являются

1. Правительство Республики Казахстан.
2. Уполномоченный орган, его территориальные подразделения.
3. Государственные органы в пределах своей компетенции.
4. Суд.
5. Омбудсмен по вопросам защиты прав потребителей.
6. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) и другие представители интересов потребителей.
7. Субъекты внесудебного урегулирования потребительских споров.
8. Субъекты предпринимательства.

Система защиты прав и законных интересов потребителей включает в себя следующие мероприятия:

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядок Де

ция в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

ться

- профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, общественный мониторинг, просвещение потребителей и повышение их правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и законных интересов, размещение информации об уполномоченном органе, омбудсмене и общественных объединениях потребителей, осуществляющих деятельность в месте нахождения продавца (изготовителя, исполнителя);
- добровольное восстановление в досудебном порядке прав и законных интересов потребителя нарушившим их продавцом (изготовителем, исполнителем) и возмещение ему причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);

https://www.zakon.kz/6025253-ombudsmen-po-zashchite-prav-potrebitelei-poiavitsia-v-kazakhstane.html

zakon.kz

Власть Порядок

ия в Украине #1xBet #Послание Токаева-2022

ся

- в случае неразрешения потребительского спора продавцом (изготовителем, исполнителем) в досудебном порядке восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) субъектами внесудебного урегулирования потребительских споров (арбитраж, медиатор) в внесудебном порядке;
- в случае неурегулирования потребительского спора в досудебном порядке защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) судом;
- привлечение продавцов (изготовителей, исполнителей), нарушивших права и законные интересы потребителей, к ответственности в соответствии с законами республики.

Законопроект также предусматривает компетенции государственных органов в сфере защиты прав потребителей, государственный контроль за соблюдением законодательства по защите прав потребителей, их информационную защиту.

Проект закона размещен на сайте "Открытые НПА" для публичного обсуждения до 7 октября.

17. В Казахстане появится омбудсмен по защите прав потребителей https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_1377939911.html

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_1377939

KAZAKHSTAN TODAY

выберите регион
ВСЕ РЕГИОНЫ

+18° Алмат
+15°, +

НОВОСТИ КАЗАХСТАНА | В МИРЕ | ВИДЕО | ФОТО/ИНФОГРАФИКА | СПЕЦПРОЕКТЫ

Главная / Новости / Государство /

В Казахстане появится омбудсмен по защите прав потребителей

19.09.2022, 19:26 31301

АСТАНА. 19 СЕНТЯБРЯ - В Министерстве торговли и интеграции разработали законопроект "О защите прав потребителей", передает KAZAKHSTAN TODAY.

Документ регулирует общественные отношения в сфере защиты прав потребителей и определяет правовые, экономические и социальные основы защиты прав потребителей и распространяется на отношения, возникающие между потребителями и субъектами предпринимательства (продавцами, изготовителями, исполнителями, уполномоченными изготовителями лицами, импортерами) при реализации (изготовлении, ввозе) товара (выполнения работы, оказания услуги), и определяет роль каждого из субъектов системы защиты прав потребителей в профилактике, защите и восстановлении прав потребителей.

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_1377939

Документ определяет функции и полномочия омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей, порядок его назначения и освобождения от должности.

Предусматривается, что омбудсмен назначается на должность сроком на четыре года и освобождается от должности президентом РК. При этом омбудсмен может быть освобожден от должности досрочно.

Назначаемый на должность омбудсмена должен отвечать следующим требованиям:

- обладать гражданством РК и постоянно проживать на ее территории последние десять лет;
- иметь высшее образование;
- иметь опыт работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет;
- быть не моложе 35 лет;
- владеть казахским и русским языком.

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_1377939911

Проект закона также предусматривает, что для обеспечения своей деятельности и реализации своих функций омбудсмен учреждает аппарат по вопросам защиты прав потребителей, который является некоммерческой организацией в иной организационно-правовой форме. Структура аппарата утверждается омбудсменом.

Аппарат осуществляет обеспечение деятельности и реализацию функций омбудсмена, информационную и просветительскую работу среди потребителей, изучает общественное мнение, оказывает потребителям консультационные и представительские услуги, занимается повышением правовой грамотности по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей.

Согласно законопроекту финансирование омбудсмена и его аппарата осуществляется из разных источников:

- государственное финансирование в рамках законодательства республики;
- благотворительные взносы;
- целевое финансирование негосударственного характера донорскими организациями отдельных проектов по вопросам защиты прав потребителей;
- иные источники, не запрещенные законодательством.

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_13779399

Законопроект также определяет деятельность общественных объединений по защите прав потребителей.

В целом проект закона устанавливает, что защита прав потребителей строится на принципах:

- законности, объективности и гласности;
- обеспечения потребителей безопасными и качественными товарами (результатами работ, услугами);
- просвещения и повышения правовой грамотности потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов;
- обеспечения эффективности системы защиты прав потребителей;
- доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом (изготовителем, исполнителем) товарах (работах, услугах);
- недопущения продавцами (изготовителями, исполнителями) в договорах условий, нарушающих или ущемляющих права и законные интересы потребителей;
- содействия экономическим интересам потребителей для повышения их благосостояния;
- обеспечения защиты личной информации и данных о потребителях.

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_137793991

Система защиты прав и законных интересов потребителей включает в себя следующие мероприятия:

- профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, общественный мониторинг, просвещение потребителей и повышение их правовой грамотности в вопросах защиты своих прав и законных интересов, размещение информации об уполномоченном органе, омбудсмене и общественных объединениях потребителей, осуществляющих деятельность в месте нахождения продавца (изготовителя, исполнителя);
- добровольное восстановление в досудебном порядке прав и законных интересов потребителя нарушившим их продавцом (изготовителем, исполнителем) и возмещение ему причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- в случае неразрешения потребительского спора продавцом (изготовителем, исполнителем) в досудебном порядке восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) субъектами внесудебного урегулирования потребительских споров (арбитраж, медиатор) в внесудебном порядке;
- в случае неурегулирования потребительского спора в досудебном порядке защита и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда) вследствие недостатков товара (работы, услуги) судом;
- привлечение продавцов (изготовителей, исполнителей), нарушивших права и законные интересы потребителей, к ответственности в соответствии с законами республики.

https://www.kt.kz/rus/state/v_kazahstane_poyavitsya_ombudsmen_po_zaschite_prav_potrebiteley_137793991

Законопроект также предусматривает компетенции государственных органов в сфере защиты прав потребителей, государственный контроль за соблюдением законодательства по защите прав потребителей, их информационную защиту.

Проект закона опубликован на сайте "Открытые НПА" для публичного обсуждения до 7 октября.

18. Что нужно знать, если продавец не ответил на претензию https://uchet.kz/news/chto-nuzhno-znat-esli-prodavets-ne-otvetil-na-pretenziyu-/

https://uchet.kz/news/chto-nuzhno-znat-esli-prodavets-ne-otvetil-na-pretenziyu-/

Что нужно знать, если продавец не ответил на претензию

22 сентября, 2022

621

Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее – Закон) 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 (вреда) вследствие недостатков товара в добровольном порядке, сообщает Учет.kz.

В августе т.г. в Департамент по защите прав потребителей Северо-Казахстанской области поступило обращение от гражданина Х., который просил дать правовую оценку действиям продавца, который не предоставил ответ на его заявление, отправленное в апреле.

Предусмотрена ли административная ответственность, если продавец не ответил на претензию потребителя? В какие сроки необходимо обратиться в уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, чтобы привлечь правонарушителя к ответственности? На эти вопросы ответила руководитель Департамента по защите прав потребителей Северо-Казахстанской области Мияшева Л.И.

Согласно статье 42-4 Закона 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. Если в установленный срок продавец письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред) вследствие недостатков товара, а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей.

https://uchet.kz/news/chto-nuzhno-znat-esli-prodavets-ne-otvetil-na-pretenziyu-/

Руководителем департамента отмечено, что в соответствии с пунктом 3) части 5 статьи 190 КРКоАП предусмотрена административная ответственность в виде предупреждения за неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) 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.

Согласно части 6 статьи 190 КРКоАП, если данное деяние совершается повторно 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 или его территориальными подразделениями в форме внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля в соответствии с Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей».

Основанием внеплановой проверки субъектов контроля являются обращения физических и юридических лиц (потребителей), права которых нарушены.

Внеплановой проверке подлежат факты и обстоятельства, выявленные в отношении конкретных субъектов и объектов предпринимательства и послужившие основанием для назначения данной внеплановой проверки.

Вместе с тем действующим законодательством установлены сроки обращения в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, а также сроки привлечения продавца к административной ответственности за несвоевременное предоставление ответа на претензию.

В соответствии с пунктом 2 статьи 42-5 Закона потребитель вправе обратиться в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, не позднее 2-х месяцев с момента обращения к продавцу с претензией об устранении им нарушений прав и законных интересов, возмещении убытка (вреда) вследствие недостатков товара в добровольном порядке, если иной срок не установлен законами Республики Казахстан.

https://uchet.kz/news/chto-nuzhno-znat-esli-prodavets-ne-otvetil-na-pretenziyu-/

На основании части 1 статьи 62 КРКоАП лицо не подлежит привлечению к административной ответственности по истечении 2-х месяцев со дня совершения административного правонарушения.

В ответе на обращение гражданину Х. было разъяснено, что в связи с тем, что со дня совершения административного правонарушения прошло более 2-х месяцев, продавец не может быть привлечен к административной ответственности.

Вместе с тем Департамент по защите прав потребителей Северо-Казахстанской области рекомендует гражданам обращения к продавцу оформлять 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.

К сведению граждан:

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Единую информационную систему «e-tutynushy: https://e-tutynushy.kz/main, информационную систему e-otinish e-Gov.kz, а также через АО «Казпочта» или нарочно.

Теги: продавец потребитель права потребителей товар

19. "Потребитель всегда прав": топ 3 вопроса по защите прав потребителей
https://uchet.kz/news/potrebitel-vsegda-prav-top3-voprosa-po-zashchite-prav-potrebiteley/

https://uchet.kz/news/potrebitel-vsegda-prav-top3-voprosa-po-zashchite-prav-potrebiteley/

Учёт.kz » Новости » "Потребитель всегда прав": топ 3 вопроса по защите прав потребителей

"Потребитель всегда прав": топ 3 вопроса по защите прав потребителей

22 сентября, 2022

613

Многообразие ситуаций в споре между потребителями и продавцами заставляет вспомнить о банальной фразе «Потребитель всегда прав». Но Законы по защите прав потребителей определяют механизмы соблюдения таковых правил, сообщает Учет.kz.

Департамент по защите прав потребителей Акмолинской области привел примеры из практики рассмотрения обращений потребителей:

1) Как быть, если в парикмахерской испортили не волосы, а, например, вашу любимую кофточку?

- Согласно ст. 16 Закона РК «О защите прав потребителей» вред, причиненный имуществу клиента вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков услуги, нанесенный в результате оказания услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потребителем независимо от вины продавца (изготовителя, исполнителя) и от того, состоял он с ним в договорных отношениях или нет.

Так что если на кофточку случайно пролили какой-то химикат или испачкали ее краской, вы имеете право потребовать возмещения вреда – стоимость кофточки.

2) Купили дорогой холодильник, но не прошло и двух лет, как развалились пластмассовые комплектующие, в частности контейнеры для хранения продуктов. Гарантийный срок холодильника - 36 месяцев. В сервисном центре категорически отказали в бесплатной замене развалившихся изделий, мотивируя тем, что на данные комплектующие гарантия не распространяется, и предложили приобрести эти изделия за свой счет. Чем отличаются гарантийные сроки на комплектующие изделия и на товар в целом?

https://uchet.kz/news/potrebitel-vsegda-prav-top3-voprosa-po-zashchite-prav-potrebiteley/

- В соответствии со ст. 17 Закона РК «О защите прав потребителей», если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает истекать одновременно с гарантийным сроком на основное изделие.

При замене товара (комплектующего изделия) гарантийный срок исчисляется заново, если иное не предусмотрено договором.

В случае, когда на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках комплектующего изделия и составной части товара при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в комплектующем изделии обнаружены в течение гарантийного срока на него независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

3) Заказали изготовление шкафа-купе по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа нарушен уже на 1 месяц. На что имеет право потребитель?

- На основании ст. 34 Закона РК «О защите прав потребителей» у вас есть право выбрать один из четырех вариантов.

Первый - назначить исполнителю новый срок.

Второй - поручить выполнение работы третьим лицам или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.

Третий - потребовать уменьшения цены за выполнение работы.

Четвертый вариант - отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Допустим, вы решили расторгнуть договор. В этом случае исполнитель не вправе потребовать от вас возмещения своих затрат, а также платы за выполненную работу, а обязан возвратить вам деньги в полном объеме и выплатить неустойку. В любом из выбранных вариантов вы имеете право на неустойку за нарушение срока изготовления мебели по договору.

Также мы писали, вправе ли продавец требовать возмещение ущерба, если покупатель испортил товар в магазине?

20. «Миллион тенге за подушку»: пенсионерка попала в реанимацию из-за кредита
https://rus.azattyq-ruhy.kz/society/41105-million-tenge-za-podushku-pensionerka-popala-v-reanimatsiiu-iz-za-kredita

https://rus.azattyq-ruhy.kz/society/41105-million-tenge-za-podushku-pensionerka-popala-v-reanimatsiiu-iz-za-kredita

AZATTYQ RÝHY ҚАЗ | РУС НОВОСТИ ПОЛИТИКА ЭКОНОМИКА ОБЩЕСТВО ПРОИСШЕСТВИЯ МИР АНАЛИТИКА АВТОРЫ ВЫБОРЫ-2022

«Миллион тенге за подушку»: пенсионерка попала в реанимацию из-за кредита

Смагулов Амир
22.09.2022, 11:51

На женщину оформили заем без ее ведома

Популярное

День Республики: сколько дней отдохнут казахстанцы

Дистанционка возвращается в Астане. Временно

https://rus.azattyq-ruhy.kz/society/41105-million-tenge-za-podushku-pensionerka-popala-v-reanimatsiiu-iz-za

AZATTYQ RÝHY ҚАЗ | РУС НОВОСТИ ПОЛИТИКА ЭКОНОМИКА ОБЩЕСТВО ПРОИСШЕСТ

Пенсионерке в Актобе навязали кредит за массажную продукцию. Женщине подарили подушку и одеяло, оформив заем на сумму больше миллиона тенге, передает Azattyq Rýhy со ссылкой на diapazon.kz.

Пенсионерка Валентина Ивановна рассказала, что вместе с супругом они оформили на себя кредит, даже не зная об этом.

> ***«Нас пригласили на презентацию массажных накидок в гостиницу. Я пришла туда с супругом. Нам подарили подушку, одеяло. После этого мы пришли домой, посмотрели документы, оказалось, что на меня оформили кредит. Там больше миллиона! Я расстроилась сильно, стало плохо с сердцем, попала в реанимацию. Только несколько дней назад выписали из больницы. Теперь хотим оформить возврат», – рассказала пенсионерка.***

В Департаменте по защите прав потребителей рассказали, что кредит оформили пенсионерке с помощью сотового телефона. Специалисты департамента составили претензию от ее имени и отправили в компанию. Ей должны вернуть деньги, так как 14 дней еще не прошли. По закону именно в течение этого срока можно вернуть товар продавцу.

Среди обратившихся в департамент были и те, кто оформил в кредит массажные накидки еще в прошлом году. Здесь, к сожалению, положенный срок возврата прошел, и вернуть товар заявители могут, если будут обоснованные претензии по качеству.

Некоторые пенсионеры заявляли, что не понимали, как добровольно оформляли на себя огромные по их меркам кредиты, будто были под гипнозом. При таких обстоятельствах правозащитники советуют обратиться в полицию. И ни в коем случае не подписывать документы, не читая их. Также они рекомендуют не давать посторонним людям свой телефон.

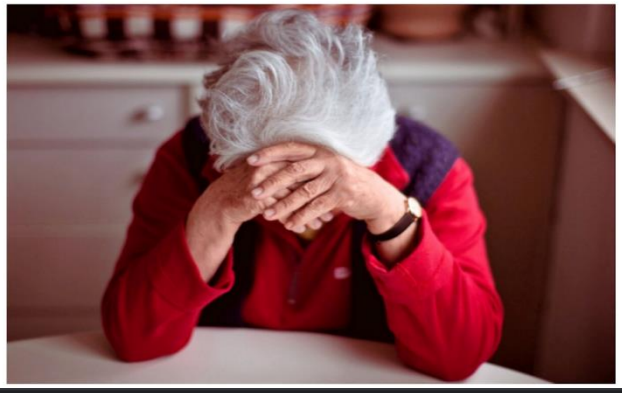
21. После кредита на массажёр пенсионерка попала в реанимацию
https://diapazon.kz/news/118406-posle-kredita-na-massazher-pensionerka-popala-v-reanimaciyu

https://diapazon.kz/news/118406-posle-kredita-na-massazher-pensionerka-popala-v-reanimaciyu

После кредита на массажёр пенсионерка попала в реанимацию

После публикации «Диапазона» @gazeta_diapazon о том, что актюбинцам навязывали в кредит массажные накидки стоимостью почти до миллиона, в департамент по защите прав потребителя обратились ещё пять пенсионеров с аналогичными жалобами.

Поделиться:



https://diapazon.kz/news/118406-posle-kredita-na-massazher-pensionerka-popala-v-reanimaciyu

Пенсионерка Валентина Ивановна рассказала «Диапазону», как они с супругом оформили на себя кредит, даже не зная об этом.

> *– Нас пригласили на презентацию массажных накидок в гостиницу на ул. Есет батыра. Я пришла туда с супругом, – рассказала пенсионерка. – Нам подарили подушку, одеяло. После этого мы пришли домой, посмотрели документы, оказалось, что на меня оформили кредит. Там больше миллиона! Я расстроилась сильно, стало плохо с сердцем, попала в реанимацию. Только несколько дней назад выписали из больницы. Теперь хотим оформить возврат.*

В департаменте по защите прав потребителя рассказали, что кредит оформили пенсионерке с помощью сотового телефона. Специалисты департамента составили претензию от ее имени и отправили в компанию. Ей должны вернуть деньги, так как 14 дней еще не прошли. По закону именно в течение этого срока можно вернуть товар продавцу. Среди обратившихся в департамент по защите прав потребителя были те, кто оформил в кредит массажные накидки еще в прошлом году. Здесь, к сожалению, положенный срок возврата прошел, и вернуть товар заявители могут, если будут обоснованные претензии по качеству.

Некоторые пенсионеры заявляли, что не понимали, как добровольно оформляли на себя огромные по их меркам кредиты, будто были под гипнозом. При таких обстоятельствах правозащитники советуют обратиться в полицию. И ни в коем случае не подписывать документы, не читая их, не давать посторонним людям свой телефон. Особенно эти рекомендации важны для пенсионеров, так как они сильнее других подвержены чужому влиянию.

22. Жалобы казахстанцев на интернет-магазины выросли на 199% https://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

https://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

Общество Аружан Сердалина 10 октября, 2022, 12:29

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://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

О ситуации на рынке товаров и услуг рассказала главный эксперт управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей КЗПП МТИ РК Алида Кузекпаева.

За 9 месяцев в комитет по защите прав потребителей поступило 20 642 обращения, что на 154% выше в сравнении с прошлым годом (13 432).

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

Граждане в основном жаловались на отсутствие информации о товаре и продавце, несоответствие продукции описанию, отказ интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также факты мошенничества.

Читайте также: Интернет не тянет: Что делать и куда обращаться с жалобами?

Представитель ведомства отмечает, что за последние полгода возросло количество жалоб на работу электронной площадки Wildberries. Люди и раньше сетовали на ее недобросовестный сервис, который со временем не стал лучше. Бракованный товар, несвоевременная доставка, некачественная продукция, факты длительного невозврата денежных средств — вот «красный» список огрехов этого маркетплейса.

«Только за сентябрь территориальными департаментами по защите прав потребителей была оказана помощь 27 заявителям на сумму возврата 1078,9 тыс тенге. ДЗПП по Акмолинской области в сентябре оказал содействие 11 потребителям в возврате 225,3 тыс тенге из интернет-магазина Wildberries. А 30 сентября в комитет поступило уже 4 жалобы на компанию с просьбой вернуть деньги», — констатирует эксперт.

Вышеуказанный онлайн-гипермаркет является международным. Поэтому налаживается взаимодействие с другими странами в части решения вопросов электронных продаж и гармонизации законодательства по их регулированию.

Мало кто из отечественных покупателей, предвкушая виртуальный шопинг, задумывается о нормативных актах, которые упорядочивают этот вид коммерции. Но они существуют: законы РК «О регулировании торговой деятельности», «О защите прав потребителей», приказ и.о. министра национальной экономики РК от 25.11.2015 г.№720 «Об утверждении правил осуществления электронной торговли». Правовое чтиво не столь увлекательно, сколько полезно: снабдит юридическими подковами, чтобы не оплошать в интерактивной сделке.

Чтобы обезопасить себя от ненадлежащего обслуживания на подобных интернет-площадках, главный эксперт КЗПП рекомендует потребителям быть бдительными. Нужно изучить информацию на сайте: наличие юридического адреса и нескольких контактных телефонов, условия и способы оплаты, за чей счет и каким образом производится возврат и обмен изделий как надлежащего, так и ненадлежащего качества. Следует убедиться, работает ли обратная связь, для этого надо позвонить по указанным номерам и задать оператору все интересующие вас вопросы.

https://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

Если вы уже оформили заказ на сайте, но по какой-то причине передумали, помните, вы имеете право отказаться от заказа в любой момент до того, как вскроете упаковку. Кстати, упаковку при получении заказа необходимо внимательно осмотреть: претензии по внешнему виду товаров после передачи денег курьеру уже не принимаются.

Завсегдатаи интернет-магазинов советуют снять на видеокамеру момент распаковки товара: внутри посылки может оказаться не то, что вы заказывали. Был случай, когда вместо iPhone в посылке оказалась восковая свеча. Другому потребителю прислали не тот платок, а внутри коробки оказалась еще и пачка соли. При наличии видео вас не обвинят в подмене товара и можно смело требовать его обмена на другой или добиться возврата денег.

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 так далее). 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.

Также специалисты комитета предлагают соблюдать ряд других предосторожностей, чтобы не стать жертвой интернет-мошенников.

Необходимо обратить внимание на очень низкую стоимость товара. Если цена сильно отличается от рыночной, возможно, покупателю предлагают второсортную вещь. Не лишним будет изучить стоимость аналогичной вещи в других интернет-магазинах, слишком большой разницы в цене быть не должно.

https://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

Если продавец настаивает на срочном заказе по низкой цене, уверяя, что позднее цена изменится или товар снимут с продажи, это должно насторожить. Таков маркетинговый ход. Стоит лишь выйти с сайта, а через какое-то время вернуться, можно заметить, что отсчет времени начался заново.

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.

Особый момент — техника произведения оплаты. Она должна осуществляться через банк посредством банковских реквизитов, что предполагает подтверждение платежа. Слишком простые способы расчета, прямое зачисление средств на электронный кошелек типа Yandex, WebMoney подозрительны. Воздержитесь от контактов с продавцом, если вам предлагают перечислить средства с помощью анонимной системы или банковским переводом на карточку частного лица.

https://newtimes.kz/obshchestvo/157790-zhaloby-kazahstancev-na-internet-magaziny-vyrosli-na-199

«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», — комментирует главный эксперт управления контроля и обеспечения реализации защиты прав потребителей КЗПП МТИ РК Алида Кузекпаева.

Она напоминает, что граждане всегда могут обратиться за консультацией по вопросам защиты потребительских прав по телефонам бесплатной линии комитета: 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36 или по месту жительства в территориальные департаменты защиты прав потребителей.

Еще в сентябре астанчане обращались в полицию в надежде вернуть свои деньги за бракованные товары, которые заказали в Wildberries. Но деньги компания казахстанцам не вернула, ссылаясь на технический сбой в системе сайта.

23. Более 53 млн тенге вернули казахстанцам, купившим "японские" массажные накидки https://www.nur.kz/incident/crime/1995793-bolee-53-mln-tenge-vernuli-kazahstantsam-kupivshim-yaponskie-massazhnye-nakidki/

https://www.nur.kz/incident/crime/1995793-bolee-53-mln-tenge-vernuli-kazahstantsam-kupivshim-yaponskie-massazhnye-nakid

NUR.KZ | ПРОИСШЕСТВИЯ Преступления ЧП ДТП Несчастные случаи Суицид Терроризм

ПРОИСШЕСТВИЯ | ПРЕСТУПЛЕНИЯ

Более 53 млн тенге вернули казахстанцам, купившим "японские" массажные накидки

Опубликовано: 04 ноября 2022, 22:03

Чемпионат Ита
Специа
Удинезе
П1
4.34
Чемпионат Исп
Райо Вальекано
Реал Мадрид
КХЛ
Барыс
Витязь
Чемпионат Ита
Наполи
Эмполи

https://www.nur.kz/incident/crime/1995793-bolee-53-mln-tenge-vernuli-kazahstantsam-kupivshim-yaponski

NUR.KZ | ПРОИСШЕСТВИЯ Преступления ЧП ДТП Несчастные случаи Суицид Т

Казахстанцев призвали не посещать презентации массажных накидок китайского производства, которые выдают за товары из Японии. Соответствующее сообщение опубликовал Департамент по защите прав потребителей ЗКО в Instagram.

Как рассказали в департаменте, с начала 2022 года к ним обратилось большое количество граждан, которые пожаловались на компании, продавшие им массажные накидки китайского производства под видом товаров из Японии. Причем за стоимость, в 10 раз превышавшую реальную цену товара.

"Департаментом уже оказано содействие в судебном порядке в возврате денежных средств более 70 заявителям с таких компаний, как Akdeer, Vip Events, AiSap и др. Общая сумма возврата денежных средств составила 53 млн тенге.

Несмотря на размещение статей в печатных СМИ и социальных сетях, выступления на телеканалах города, в государственный орган все еще поступают обращения от граждан по вышеуказанному вопросу", - гласит сообщение.

В ведомстве добавили, что 3 ноября один из журналистов и общественный деятель сорвали в Уральске презентацию компании, продававшей китайские массажные накидки по неоправданно высокой цене. Прибывшая на место полиция проверила документы представителей компании и выяснила, что лишь один из них является гражданином Казахстана. Все остальные - граждане России.

Отмечается, что на презентацию, сорванную в итоге неравнодушными горожанами, пришли 15 человек. Часть из них - пенсионеры.

Ранее мы уже рассказывали, как мошенники завлекали пенсионеров обещаниями оздоровительного массажа, а в итоге на ничего не подозревающих граждан оформляли кредиты.

Автор: Айбекова Сауле

24. Более 36 млн тенге вернули казахстанцам после жалоб на предпринимателей https://www.zakon.kz/6029403-bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazakhstantsam-posle-zhalob-na-predprinimatelei.html

https://www.zakon.kz/6029403-bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazakhstantsam-posle-zhalob-na-predprinimatelei.html

zakon.kz

Спорт Статьи Власть Порядок Д

ия в Украине #1xBet #Выборы президента РК-2022

Более 36 млн тенге вернули казахстанцам после жалоб на предпринимателей

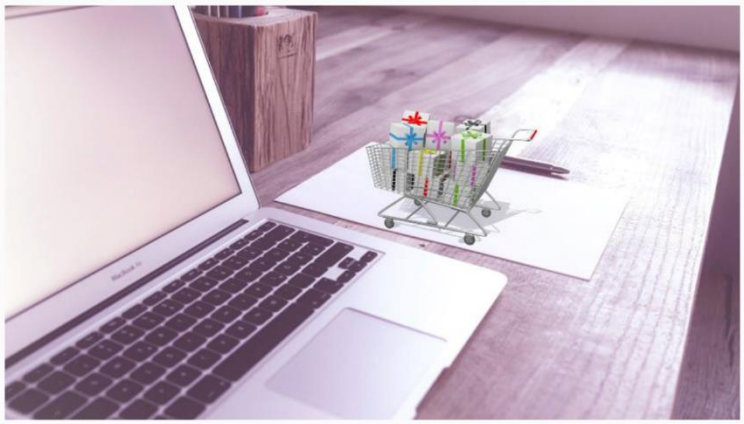


Фото: pixabay

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.

https://www.zakon.kz/6029403-bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazakhstantsam-posle-zhalob-na-predprinimatelei.html

zakon.kz

Спорт Статьи Власть Порядок Д

ия в Украине #1xBet #Выборы президента РК-2022

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%) удовлетворены, 87 перенаправлены в госорганы по компетенции. Также за неделю в суд подан один иск, вынесено одно предупреждение, зарегистрировано четыре 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 тыс. тенге. Однако 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.

https://www.zakon.kz/6029403-bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazakhstantsam-posle-zhalob-na-predprinimatelei.htm

zakon.kz

Спорт Статьи Власть Порядок

ия в Украине #1xBet #Выборы президента РК-2022

- 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 химчисток 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 средства на общую сумму более 330 тыс. тенге.

https://www.zakon.kz/6029403-bolee-36-mln-tenge-vernuli-kazakhstantsam-posle-zhalob-na-predprinimatelei.html

zakon.kz

Спорт Статьи Власть Порядок Де

туация в Украине #1xBet #Выборы президента РК-2022

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.

25. Казахстанцам вернули более 36 млн тенге после жалоб на предпринимателей
https://ulysmedia.kz/news/14983-kazakhstantsam-vernuli-bolee-36-mln-tenge-posle-zhalob-na-predprinimatelei/

https://ulysmedia.kz/news/14983-kazakhstantsam-vernuli-bolee-36-mln-tenge-posle-zhalob-na-predprinimatelei/

ULYS MEDIA АШЫҚ АҚПАРАТ АЛАҢЫ

Новости Левый берег Расследования Деньги Аналитика Интерв

Главная | Новости

Казахстанцам вернули более 36 млн тенге после жалоб на предпринимателей

Замира Омарова 07.11.2022, 19:35

Матрица

С 31 октября по 4 ноября 2022 года комитет по защите прав потребителей рассмотрел

https://ulysmedia.kz/news/14983-kazakhstantsam-vernuli-bolee-36-mln-tenge-posle-zhalob-na-predprinim

ULYS MEDIA АШЫҚ АҚПАРАТ АЛАҢЫ

Новости Левый берег Расследования Деньги Аналитика

Матрица

С 31 октября по 4 ноября 2022 года комитет по защите прав потребителей рассмотрел 608 обращений - гражданам вернули более 36 млн тенге, передает **Ulysmedia.kz.**

ЧИТАЙТЕ ТАКЖЕ

Иностранец создавал каналы незаконной миграции в Казахстане

Жалобы потребителей на товары и услуги показывают, что их качество на казахстанском рынке оставляет желать лучшего.

Большая часть из них поступила в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции.

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

26. Как вернуть деньги за некачественную обувь в Казахстане
https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996046-kak-vernut-dengi-za-nekachestvennuyu-obuv-v-kazahstane/

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996046-kak-vernut-dengi-za-nekachestvennuyu-obuv-v-kazahstane/

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

ФИНАНСЫ | ЛИЧНЫЕ ФИНАНСЫ

Как вернуть деньги за некачественную обувь в Казахстане

Опубликовано: 07 ноября 2022, 14:40

Расклеенный ботинок. Иллюстративное фото: Mete Basar/Getty Images

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996046-kak-vernut-dengi-za-nekachestvennuyu-obuv-v-kazahstane/

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

С приходом холодов многие казахстанцы могут задуматься о покупке теплой обуви. Однако в этом вопросе все что угодно может пойти не так. Например, купленная обувь может оказаться некачественной или же вовсе бракованной. Что делать в таком случае, рассказали в Комитете по защите прав потребителей РК.

Многие казахстанцы ежегодно сталкиваются с выбором и покупкой обуви. Обычно люди выбирают товар, руководствуясь принципом «цена-качество». Тем не менее, как правило, хочется найти обувь достойного качества за как можно меньшую стоимость.

Иногда эти два понятия совместить невозможно, и купленная обувь оказывается некачественной или даже бракованной. В этом случае покупатель не должен забывать о своих правах как потребителя. Помните, независимо от стоимости, продавец обязан продать товар надлежащего качества, и аргументы по поводу цены в этом случае не работают.

Если казахстанец столкнулся с продажей некачественного товара, например, у купленной обуви на следующий день отошла подошва, то он вправе по своему выбору потребовать:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
- замены на товар аналогичной марки или же на товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора и возврата средств.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1996046-kak-vernut-dengi-za-nekachestvennuyu-obuv-v-kazahstane/

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

Другими словами, закон в этом случае находится на стороне потребителя, и продавец обязан исполнить его требование. Стоит отметить, что право на возмещение причиненных убытков остается за потребителем независимо от выбранного им требования.

Как отмечают представители комитета, иногда продавец может не захотеть возвращать средства, ссылаясь на то, что товар уже использовали. В этом случае покупатель должен сослаться на закон «О защите прав потребителей», а именно на 1 пункт 15 статьи, в котором объясняется законность требования.

Если это не произвело на продавца никакого эффекта, то следует обратиться в департамент по защите прав потребителей по месту жительства. Нужные контакты можно найти на официальном сайте комитета. Его сотрудники объяснят дальнейшие шаги и помогут добиться возврата средств.

27. Этот случай – урок для любителей заработать себе имидж «интернет-борца за справедливость» https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za-spravedlivost/

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za-spravedlivost/

Казахстанская правда | Спецпроекты

Президент | Политика | Экономика | Происшествия | Общество | Технологии | Культура | Спорт | В мире

USD 459,35 RUB 7,61 EUR 478,60

ОБЩЕСТВО

Этот случай – урок для любителей заработать себе имидж «интернет-борца за справедливость»

15 ноября 2022 г. 0:00 ·

НАТАЛИЯ ПОРТНЯГИНА, ЗАПАДНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za

Покупатель прав не всегда. Судебным разбирательством и выплатой порядка 350 тыс. тенге в качестве возмещения морального вреда, судебных пошлин и других расходов едва не обошлись уральцу высказывания в социальных сетях о качестве приобретенного им товара.

Спор возник после того, как покупатель обратился к продавцу с просьбой о возврате денег за моторное масло, приобретенное несколькими днями ранее. По утверждениям потребителя, продукт слишком быстро «сгорел».

По мнению же продавца, дело было не в качестве масла, а в состоянии мотора автомобиля. Устными разбирательствами конфликт, увы, исчерпан не был. Покупатель написал письменную претензию и одновременно обратился к авторам популярных страниц в соцсетях с просьбой разместить информацию о продавце и качестве предлагаемого им товара: «…покупал моторное масло… сгорело… не рекомендую… гарантий не дает… говорит, что проблема в моторе. В автосервисе же утверждают, что проблемы – в масле… вылил это, залил другое – проблем вообще нет!»

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa

Продавец в удовлетворении претензии отказал, а после размещения покупателем постов в соцсетях обратился в суд с иском о защите чести, достоинства, деловой репутации и возмещении морального вреда.

– Согласно исковому заявлению «размещенный пост спровоцировал обсуждение продукции индивидуального предпринимателя другими пользователями социальной сети как с положительной, так и с отрицательной стороны. Между тем масло данной торговой марки соответствует требованиям Технического регламента (ТР) Таможенного союза 030/2012 «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям», – прокомментировала конфликт руководитель областного департамента по защите прав потребителей (ДЗПП) Эльмира Киматова (возглавляемое ею ведомство участвовало в судебном процессе в качестве третьего лица). – Из-за публикаций в соцсетях у ИП снизились объемы продаж указанной продукции и других комплектующих. А поскольку заявления, сделанные в Интернете, никакими объективными данными не подтверждены, они были признаны нарушающими права и законные интересы истца, порочащими его честь, достоинство и деловую репутацию.

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-z

Покупатель в свою очередь обратился со встречным иском в отношении продавца. Но в удовлетворении претензий ему было отказано.

Суд № 2 Уральска принял решение взыскать с ответчика в пользу предпринимателя компенсацию морального вреда, расходы по оплате нотариуса, специалиста и представителя, а также по оплате госпошлин и почтовых расходов – всего 357 836 тенге. Ответчиком была направлена апелляционная жалоба на решение суда первой инстанции. Основным доводом жалобы и пояснений, представленных в судебных разбирательствах областным департаментом по защите прав потребителей, стал неправомерный отказ продавца в удовлетворении требования потребителя о возврате денежных средств, а судом первой инстанции данный факт не был принят во внимание.

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za-s

– Продавцом было отказано потребителю в проведении экспертизы товара в связи с тем, что товар (моторное масло) имеет документ, подтверждающий соответствие, – декларацию, – разъясняет Эльмира Киматова. – Потребителю была предоставлена копия декларации, заверенная печатью самого продавца. Согласно п. 3.2. ТР ТС 030⁄2012 «О требованиях к смазочных материалам, маслам и специальным жидкостям» допускается выпуск в обращение продукции, соответствие которой подтверждено требованиям настоящего технического регламента. Вместе с тем согласно п. 3.4. ТР ТСЭ каждая партия смазочных материалов, масел и специальных жидкостей, выпускаемая в обращение и (или) находящаяся в обращении, должна сопровождаться паспортом качества продукции.

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za

Паспорт качества продукции, помимо иных данных, должен содержать такие сведения, как сроки и условия хранения, дата изготовления (месяц, год), номер партии, номер паспорта. В соответствии с п. 3.5. ТР ТС, продукция должна иметь паспорт безопасности химической продукции. Согласно п. 3.6. ТР ТС, продавец по требованию потребителя обязан предоставить потребителю копию паспорта и (или) копию паспорта безопасности. К тому же, согласно п. 8 решения коллегии Евразийской экономической комиссии от 25 декабря 2012 года № 293 «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза и правилах их оформления», копии зарегистрированной декларации изготавливаются лицом, принявшим эту декларацию, на листах белой бумаги формата А4, заверяются печатью и подписью указанного лица или организации-заявителя, уполномоченного в соответствии с законодательством государства – члена союза. Все вышеуказанные факты судом первой инстанции в ходе рассмотрения гражданского дела не рассматривались.

https://kazpravda.kz/n/etot-sluchay-urok-dlya-lyubiteley-zarabotat-sebe-imidzh-internet-bortsa-za

В ходе судебных разбирательств стороны все же пришли к соглашению о мировом урегулировании спора. А это значит, решение суда первой инстанции подлежит отмене с прекращением производства по делу в случае утверждения мирового соглашения апелляционной инстанцией.

Согласно условиям соглашения, стороны отказываются от исковых требований. Ответчик обязуется дать опровержение своих слов в тех группах социальной сети, где до этого были допущены некорректные высказывания в отношении истца.

Этот случай – урок для любителей заработать себе имидж «интернет-борца за справедливость». С каждым днем их становится все больше, и, как правило, многие не задумываются о последствиях своих высказываний. Но и для предпринимателей это станет хорошим предупреждением – не игнорировать законные просьбы своих клиентов.

28. Сапасыз тауар сатып алған қазақстандықтарға бір аптада 12 млн теңге қаражат қайтарылған https://www.inform.kz/kz/sapasyz-tauar-satyp-algan-kazakstandyktarga-bir-aptada-12-mln-tenge-karazhat-kaytarylgan_a4004281

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

2022 жылғы 21 қараша, 13:01

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

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.

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

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 жергілікті департаменттердің көмегімен ақшаларын қайтарып алған. Оларға өтелген сома - 1,2 млн теңге.

29. Қазақстанда тауар сатып алған тұтынушыларға бір аптада 12 миллион теңге қайтарылды https://inbusiness.kz/kz/last/kazakstanda-tauar-satyp-algan-tutynushylarga-bir-aptada-12-million-tenge-kajtaryldy

https://inbusiness.kz/kz/last/kazakstanda-tauar-satyp-algan-tutynushylarga-bir-aptada-12-million-tenge-kajtaryldy

Қазақстанда тауар сатып алған тұтынушыларға бір аптада 12 миллион теңге қайтарылды

Әсем Қабылбекова 21.11.22, 13:05 39

Бұл туралы Сауда және интеграция министрлігі Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің баспасөз қызметі жариялады, деп хабарлайды inbusiness.kz.

https://inbusiness.kz/kz/last/kazakstanda-tauar-satyp-algan-tutynushylarga-bir-aptada-12-million-tenge-kajtaryldy

Комитет дерегінше, 14-18 қараша аралығында тауар сатып алу кезінде құқығы бұзылған тұрғындардан 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.

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.

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

30. 590 раз за неделю пожаловались казахстанцы на некачественные товары и услуги https://inbusiness.kz/ru/last/590-raz-za-nedelyu-pozhalovalis-kazahstancy-na-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

https://inbusiness.kz/ru/last/590-raz-za-nedelyu-pozhalovalis-kazahstancy-na-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

590 раз за неделю пожаловались казахстанцы на некачественные товары и услуги

21.11.22, 11:48 135

Комитету по защите прав потребителей удалось добиться возвращения недовольным потребителям 12 млн тенге, передает inbusiness.kz.

https://inbusiness.kz/ru/last/590-raz-za-nedelyu-pozhalovalis-kazahstancy-na-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

С 14 по 18 ноября в комитет по защите прав потребителей поступило 590 обращений.

В 329 случаях заявителям оказана правовая помощь, 287 обращений удовлетворено, 75 перенаправлено по компетенции. Проведена 1 проверка субъекта бизнеса, 4 иска направлено в суд. 1 предприниматель привлечен к административной ответственности в виде штрафа в 76,6 тысяч тенге. За неделю потребителям возращено 12,2 млн тенге.

Статистика показательна – в любой негативной ситуации есть позитивный исход, считают в КЗПП.

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 колцентрами. В конечном счете, покупателям вернули в общей сумме более 4,4 млн. тенге.

6 раз за неделю казахстанцы приобретали бракованную технику с прилавков магазинов. 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.

https://inbusiness.kz/ru/last/590-raz-za-nedelyu-pozhalovalis-kazahstancy-na-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

Кызылординец 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 5 случаях не без помощи ведомства заказчикам вернули деньги за некачественные мебельные изделия.

Вот некоторые из фактов. 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.

https://inbusiness.kz/ru/last/590-raz-za-nedelyu-pozhalovalis-kazahstancy-na-nekachestvennye-tovary-i-uslugi

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

А в Жамбылской области клиентке мебельного магазина после юридических требований вернули её 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.

Ежедневные сводки пестрят схожими случаями. Дорогостоящие обои низкого качества, бракованные или несоразмерные вещи из бутиков и онлайн-магазинов, некачественные автозапчасти и другие изъяны торговли становятся причиной гражданских разбирательств. Потребителю остается быть наготове и призывать к ответственности недобросовестных бизнесменов.

Эти жизненные истории учат повышать правовую грамотность и отстаивать свои законные позиции. Жалобу в случае нарушения потребительских прав подать легко с помощью онлайн-сервиса "E-tutynushy". Специалисты Комитета консультируют граждан по телефонам бесплатной "горячей линии": 8-7172-74-98-32, 8-7172-74-98-36.