Жеткізу кезінде тауар бүлінсе не істеуім керек? Курьер сізге тауарды жеткізді, сіз қажетті қағаздарға қол қойдыңыз және біраз уақыттан кейін кейбір кемшіліктерді байқадыңыз. Егер сіз өзіңіздің ешқандай қатысыңыз жоқ екеніне сенімді болсаңыз және бұл курьердің немесе дүкеннің кінәсі болса, дәлелмен бірге үндеуіңізді келесі сілтемені басу арқылы жіберіңіз: https://e-tutynushy.kz/main Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті қызметкерлерінің көмегінен кейін Сіздің мәселеңіз міндетті түрде шешіледі. Осылайша, "тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 30-бабының 5-тармағына сәйкес, сатушы кепілдік мерзімін белгілеген тауарға қатысты, егер тауардағы кемшіліктер оларды тұтынушыға бергеннен кейін тұтынушының тауарды пайдалану немесе оны сақтау қағидаларын бұзуы не үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері салдарынан туындағанын дәлелдей алмаса, дайындаушы	**Что делать, если товар повредили при доставке?** Курьер доставил вам товар, вы подписали необходимые бумаги и спустя некоторое время заметили какие-то недостатки. Если вы уверены в том, что никак не причастны к ним и это полностью вина курьера или магазина, отправьте ваше обращение с доказательствами, перейдя по ссылке: https://e-tutynushy.kz/main После содействия сотрудников Комитета по защите прав потребителей вашу проблему обязательно решат. Так, согласно пункту 5 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», в отношении товара, на который продавцом установлен гарантийный срок, изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы	

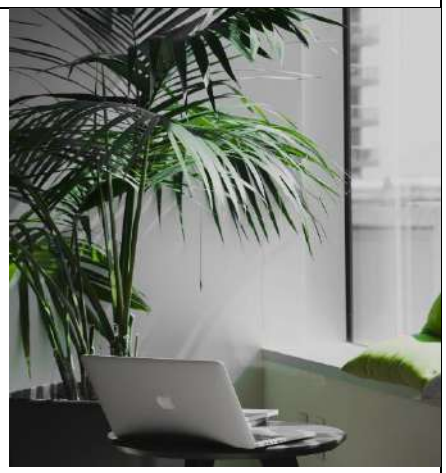
тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға міндетті.		
4) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Telegram боты Сізге көмек немесе кеңес керек пе, бірақ қоңырау шалғыңыз келмейді ме? 💪 Интернет пен технологияның заманы келді, сондықтан қазір тек ұялы телефонмен мәселені шешу әлдеқайда оңай. ҚР-сы тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті өтініштерді қабылдау және өңдеу, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң нормаларын түсіндіру, комитеттің облыстық департаменттері мен қоғамдық бірлестіктер туралы ақпарат беру, сұрақ-жауап базасымен таныстыру жобасын іске қосты. Интроверттер үшін тамаша жаңалық, сондықтан сілтеме арқылы біздің ботқа сұрақтар қойыңыз t.me/kzpp_bot	**4) Telegram бот по вопросам защиты прав потребителей** **Вам нужна помощь или консультация, и вы не хотите звонить?** 💪 Время интернета и технологий наступило, поэтому теперь намного проще решить проблему, имея только мобильный телефон. Комитет по защите прав потребителей РК запустил проект, который может принимать и обрабатывать обращения, разъяснять нормы закона по защите прав потребителей, выдавать информацию о региональных департаментах комитета и общественных объединениях, ознакомить с базой вопросов и ответов. Отличная новость для интровертов, поэтому переходите по ссылке и задавайте вопросы нашему боту t.me/kzpp_bot	

Сіз сапасыз өнімді сатып алдыңыз ба немесе тұтынушы құқықтарыңыздың басқа да бұзылуына тап болдыңыз ба? Сапасыз тауар сатып алынған мекемеде QR кодын сканерлеу арқылы, Сіз e-tutynushy.kz сайтында немесе мобильді қосымшасында өтінішіңізді қалдыруыңызға болады. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының 42-4-бабына сәйкес 1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының талабын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда, тұтынушының талабы келіп түскен күннен бастап, күнтізбелік он күн ішінде құжаттармен дәлелденген жазбаша түрінде жауап беруге міндетті. Бұл құжаттардың көшірмелері сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушыға берген жауабына қоса берілуі тиіс. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы тұтынушыға осы баптың 1-	**Вы купили товар ненадлежащего качества или столкнулись с другими нарушениями ваших потребительских прав?** Вы можете отсканировать QR код в организации, где были приобретены некачественные товары, оставить обращение на сайте e-tutynushy.kz или в мобильном приложении. Согласно статье 42-4 Закона «О защите прав потребителей» 1.Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение десяти календарных дней со дня получения претензии потребителя представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Копии этих документов должны прилагаться к ответу продавца (изготовителя, исполнителя) потребителю. Ответ продавца (изготовителя, исполнителя) представляется потребителю способами, изложенными в части второго пункта 1 настоящей статьи. Если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным. 3. Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред) вследствие недостатков товара (работы, услуги), а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в	

тармағының екінші бөлігіндегі тәсілдерімен ұсынылады. Егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы кезеңнің соңғы күнінің жиырма төрт сағат ішінде дейін пошта бөлімшесіне жіберілсе немесе басқа байланыс құралдары арқылы берілсе, онда осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілгендей, мерзімнің уақыты өтіп кеткен деп есептелеінбейді. 3. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік он күн ішінде талапқа жазбаша жауап бермесе немесе бұзушылықтарды жоюдан және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өз еркімен өтеуден бас тартса, сондай-ақ тұтынушы дауын сотқа дейінгі тәртіпте қарауға қатысудан бас тартса, тұтынушы уәкілетті органға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуіне құқылы.	уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей.	

5) «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына өзгерістер енгізу қажеттілігі Нарықтық экономиканың дамуы тауарлар, жұмыстар мен қызметтер нарығында тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін өзекті етеді. Әрбір адам өз өмірінде тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді тұтынушы, ел экономикасында дамитын құқықтық қатынастардың қатысушысы ретінде әрекет етеді. Тұтынушы мемлекеттің ерекше назарын қажет етеді, себебі ол нарықтың кәсіби қатысушысы болып табылмайтындығы, әлеуметтік, әкімшілік және құқықтық қолдаусыз өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды толық қамтамасыз ете алмайтындығына байланысты. Қазақстандықтардың өмір сүру сапасын жақсарту, тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейін	**5) Необходимость поправок в закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей»** Развитие рыночной экономики актуализирует проблемы защиты прав потребителей на рынке товаров, работ и услуг. Каждый человек в течение своей жизни выступает в роли потребителя товаров, работ и услуг, участника правоотношений, складывающихся в экономике страны. Потребитель нуждается в особом внимании государства в силу того, что он, в отличие от предпринимателя, не является профессиональным участником рынка и без социальной, административной и правовой поддержки не может в полной мере обеспечить защиту своих прав и законных интересов. Повышение качества жизни казахстанцев неразрывно связано с повышением уровня защиты прав потребителей. От защищенности потребителей зависит и развитие предпринимательства. Только уверенные в своих правах потребители обеспечат активный спрос на товары, работы и услуги, а это, в свою очередь, одна из составляющей гарантий развитой экономики.	

арттырумен тығыз байланысты. Кәсіпкерліктің дамуы, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға да байланысты. .Өз құқықтарына сенімді тұтынушылар ғана тауарларға, жұмыстар мен қызметтерге белсенді сұранысты қамтамасыз етеді және бұл өз кезегінде дамыған экономика кепілдіктерінің құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады.		
6) Демалысыңызды жосықсыз туристік агенттерден қалай қорғауға болады? Сапасы төмен туристік қызмет көрсетілсе не істеу керек? Егер турдың сапасына қанағаттанбасаңыз, сізге бірдеңе берілмесе, алайда келісім-шарт бойынша міндеттелінген болса, олар дұрыс емес бөлме, қонақүйде орналастырса немесе сіздің қауіпсіздік құғыңызды бұзса, мүліктің сақталуы, жедел медициналық көмекке кедергісіз қол жеткізу және т.б. сол сияқты қызметтер келісім-шарт бойынша бұзылса туроператорға жазбаша түрде шағым беру керек.	**6) Как защитить свой отпуск от недобросовестных турагентов?** Что делать, если оказана некачественная туристская услуга? Если вы недовольны качеством тура, вам что-то не предоставили, хотя по договору были обязаны, поселили не туда, предоставили отель, номер, не соответствующий договору, или нарушили ваши права на безопасность, на сохранность имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи и другое, то нужно предъявить претензию в письменном виде туроператору. Туроператор обязан рассмотреть претензию в течение 10 дней. Если договор заключен с турагентом от своего имени, то претензию можно подать и турагенту. По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться на телефон горячей линии Департамента по защите прав потребителей, а электронные и письменные обращения можно отправить через Telegram-bot @kzpp_bot или информационную систему «E-otinish»	

Туроператор шағымды 10 күн ішінде қарауға міндетті. Егер сіздің атыңыздан туристік агентпен келісімшарт жасалса, онда турагентке талап қоюға болады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің сенім телефонына хабарласып, электронды және жазбаша өтініштерді Telegram-bot @kzpp_bot немесе «E-otinish» ақпараттық жүйесі арқылы жіберуге болады.		
7) Егер мен тауарды сатып алған болсам, оны дүкенде айырбастауға бола ма? Көрсетілген тауар пайдаланылмаса, зауыттық жапсырмалары, сондай-ақ сату квитанциясы немесе кассалық чек сақталса, сатып алушы 14 күн ішінде тауарды айырбастауға құқылы. Бірақ егер сатушы тауарды пайдаланудың барлық нормаларын, талаптарын және ережелерін сақтай отырып, сізді айырбастаудан бас	**7) Можно ли обменять товар в магазине, если я его уже приобрел?** Покупатель имеет право в течение 14 дней обменять покупку, если указанный товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек. Но если продавец при соблюдении всех норм, требований и правил эксплуатации товара все-таки отказал вам в обмене, то вы можете подать обращение по ссылке: https://e-tutynushy.kz/main	

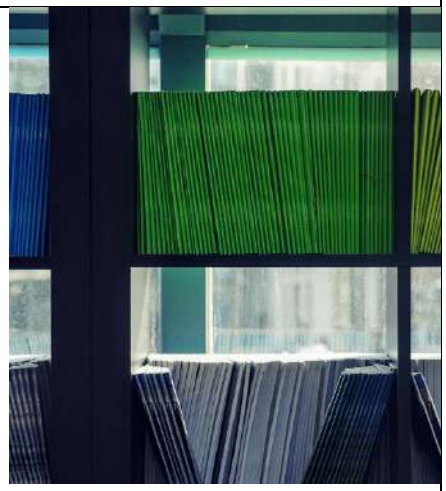
тартса, онда сіз мына сілтеме арқылы апелляция бере аласыз: https://e-tutynushy.kz/main		
8) Кассадағы баға баға белгісінен жоғары болса не істеу керек? Кассадағы бағаның көрсетілгеннен өзгеше екенін көріп, залға барып, керек тауардың бағасын суретке түсіру керек. Содан кейін сіз дүкен әкімшісін шақырып, оған тұтынушылардың құқықтарын бұзу фактісі туралы атап айтып, бағалардың айырмашылығы туралы хабарлауыңыз керек. Мәселен, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 24-бабында сатушы тауарды сауда орындарының ішкі және сыртқы терезелерінде ілінген баға белгісімен берілген көрсетілген құны бойынша сатуға міндетті екендігі көрсетілген. Сатып алушы тауарды баға белгісінде көрсетілген құн бойынша сатуды талап етуге және жаңадан белгіленген бағамен келіспеуге құқылы. «Сонымен қатар, егер сатушы түпкілікті бағаны затбелгіде көрсетілгеннен жоғары белгілесе	**8) Что делать, если цена на кассе выше, чем на ценнике?** Увидев, что цена на кассе отличается от той, что была указана, нужно пройти в зал и сделать фото ценника на нужный товар. Затем необходимо пригласить администратора магазина и сообщить ему о факте нарушения прав потребителя, а именно – о самом различии цен. Так, статья 24 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» гласит - продавец обязан продать товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и внешних витринах торгового объекта. Покупатель вправе требовать продажи товара по той стоимости, что указана на ценнике, а не соглашаться на вновь выставленную цену «Более того, если продавец выставляет итоговую цену выше, чем указана на ярлыке, либо вовсе на товаре отсутствует ценник, то ему грозит наказание до 200 МРП. Права потребителей защищены Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей». Обратиться в Департамент вы можете, подав электронное обращение через Единую платформу приема и обработки всех обращений граждан E-otinish, платформы приема жалоб по защите прав потребителей (E-tutynushy: https://e-tutynushy.kz).	

немесе өнімде мүлде баға белгісі болмаса, оған 200 АЕК-ке дейін айыппұл салынуы мүмкін. Тұтынушылардың құқықтары «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен қорғалады. Басқармаға азаматтардың барлық өтініштерін қабылдау және өңдеудің бірыңғай платформасы E-otinish, тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша шағымдарды қабылдау платформасы арқылы электронды өтініш беру арқылы хабарласуға болады. (E-tutynushy: https://e-tutynushy.kz).		
9) Интернетте сатып алу кезінде өзіңізді қалай қорғауға болады? **Қауіпсіз интернеттен сауда** Сіз өзіңізді қалай қорғай аласыз және тауарларыңыздың жеткізілетініне және бұл интернет-дүкенге сенуге болатынына сенімді бола аласыз ба? Клиентпен келіспеушілік болдырмау үшін сатушы өзінің байланыс деректерін және жеке мәліметтерін көрсетуге міндетті екенін есте ұстаған жөн. «Тұтынушылардың	**9) Как обезопасить себя при совершении покупок в интернете?** **Безопасные покупки в интернете** Как же обезопасить себя и быть уверенным в том, что ваш товар доставят, и этому интернет-магазину можно доверять? Необходимо помнить о том, что продавец обязан указывать свои контактные данные и свою личную информацию, во избежание конфликтов с клиентом. Согласно пункту 1 статьи 26 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический	

құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 26-бабының 1-тармағына сәйкес сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға өзінің атауын (фирманың атауын), орналасқан жерін (заңды мекенжайын), қазақ және орыс тілдеріндегі жұмыс режимі, осы көрсетілген ақпараттарды тауарды өткізу орнында көрсетуі тиіс (жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету). Жеке кәсіпкер болып табылатын сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушыға оның тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), сондай-ақ мемлекеттік тіркеу туралы және оны тіркеуді жүзеге асырған органның атауы туралы мәліметтерді жеке кәсіпкер ретінде беруге міндетті. Интернет-дүкеннің немесе сізге онлайн сатып алуды ұсынатын сатушыға сенімді болмасаңыз, өнімге тапсырыс бермеу керек. Тексерілген сайттарға сеніңіз және ақшаңызды үнемдеңіз.	адрес) и режим работы на казахском и русском языках, разместив указанную информацию в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги). Продавец (изготовитель, исполнитель), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве (при его наличии), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию как индивидуального предпринимателя. Если вы не уверены в надежности интернет-магазина или продавца, который предлагает вам осуществить онлайн покупку, не стоит заказывать товар. Доверяйте проверенным сайтам и сохраните свои денежные средства.	

10) Сұлулық салондарында қалай алдануға болады? Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне алаяқтық жолмен сатылған қымбат косметиканы дистрибьюторға қайтаруға жәрдемдесуді сұраған азаматтардың өтініштері жиілеп кеткен. Барлығы телефон қоңырауынан басталады. Абонент сұлулық салонында тегін рәсімге шақырылады, ол үшін салон әкімшілігіне жеке куәлігін көрсетуі керек. Тері күтімінен кейін келушілерге тегін алу немесе косметика жиынтығын сатып алу ұсынылады. Сыйлықты тек ұсынылған құжатқа қол қою арқылы алуға болады. Нәтижесінде, осындай тегін процедурадан кейін кейбір келушілер құны бірнеше ондаған мың теңге тұратын косметика салынған чемоданмен кетеді, содан кейін бірнеше күннен кейін пошта арқылы оларға тиісті несие келісімі келеді.	**10) Как вас могут обмануть в салонах красоты?** В Департамент по защите прав потребителей участились обращения граждан с просьбой оказать помощь в возврате дорогостоящей косметики реализатору, проданной обманным путем. Все начинается с телефонного звонка. Абонента приглашают на бесплатную процедуру в салон красоты, для получения которой администраторы салона в обязательном порядке просят предъявить удостоверение личности. После ухода за кожей посетителям предлагают также получить бесплатно или приобрести набор косметики. Подарок можно забрать, только поставив подпись в предложенном документе. В итоге после такой бесплатной процедуры некоторые посетители уходят с чемоданом косметики стоимостью несколько десятков тысяч тенге и соответствующим кредитным договором, который через несколько дней приходит им по почте. При возникновении подобных случаев потребители, на основании статьи 42-4 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», вправе обратиться к продавцу с претензией об устранении нарушений прав и законных интересов потребителей в добровольном порядке. Специалисты рекомендуют проверять в интернете информацию о салоне и предлагаемых процедурах, а также ознакомиться с отзывами.	

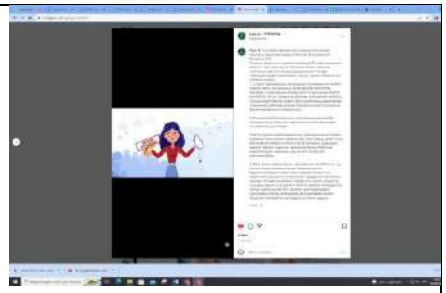
Мұндай жағдайлар туындаған жағдайда тұтынушылар «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 42-4-бабының негізінде тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын ерікті негізде жою туралы талаппен сатушыға жүгінуге құқылы. Сарапшылар салон және ұсынылған процедуралар туралы ақпарат алу үшін интернетте тексеруді, сондай-ақ шолуларды оқуды ұсынады.		
11) Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі омбудсмен институты Омбудсмен институтының міндеті – әрбір тұтынушыны тыңдау және көмектесу, мемлекеттік биліктің жоғары эшелонында тұтынушылардың мүдделерін білдіру. Омбудсмен қоғамның үні болады, өз қызметі барысында тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы жүйелік проблемаларды зерттейді және анықтайды, сондай-ақ тұтынушылардың даусы қызметін атқарады, тұтынушылардың	**11) Институт омбудсмана по защите прав потребителей** Задачей института омбудсмана является услышать и помочь каждому потребителю, представлять интересы потребителей на самом верхнем эшелоне государственной власти. Омбудсман будет голосом общества, изучать и выявлять системные проблемы сферы защиты прав потребителей в ходе своей деятельности, а также служить голосом потребителей, периодически докладывать напрямую о системных проблемах в сфере защиты прав потребителей Главе государства о них и путях разрешения этих проблем.	

құқықтарын қорғау саласындағы жүйелік проблемалар туралы және осы проблемаларды шешу жолдары туралы Мемлекет басшысына мерзімді түрде тікелей хабарлап отырады.		
12) Тауарларды қашықтықтан сату кезінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды реттеу. Жаһандық коронавирус індеті электронды коммерция (тауарларды қашықтан сату) саласын дамытудың операциялық факторына айналды. Денсаулығынан қорқатын және қоғамдық орындарда көп уақыт өткізгісі келмейтін тұтынушылар электронды коммерция платформаларын көбірек пайдаланады. Тауарды қашықтықтан сату кәсіпкердің адалдылығы мен тұтынушының сеніміне негізделген. Сондықтан мұндай жағдайларда тұтынушы қорғауды қажет етеді. Ол үшін Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың Бірыңғай ақпараттық жүйесіне электрондық коммерция кәсіпкерлік субъектілерінің тізілімін енгізу ұсынылды. Осылайша, тұтынушы «e-tutynushy» ақпараттық жүйесі арқылы осы	12) **Регулирование защиты прав потребителей при продаже товара дистанционным способом.** Мировая эпидемия коронавируса стала действующим фактором для развития сферы электронной торговли (продажи товара дистанционным способом). Потребители, опасающиеся за свое здоровье и не желающие проводить много времени в общественных местах, активнее пользуются платформами электронной коммерции. Продажа товара дистанционным способом основана на добросовестности предпринимателя и доверии потребителя. Именно поэтому при данных условиях потребитель нуждается в защите. Для этого было предложено ввести реестр субъектов предпринимательства электронной торговли в Единой информационной системе защиты прав потребителей. Таким образом, потребитель, посредством информационной системы e-tutynushy будет знать, стоит доверять тому или иному продавцу или нет. Предприниматель же, осуществляющий торговлю посредством электронной торговли, будет представлен в качестве добросовестного предпринимателя.	

немесе басқа сатушыға сену керек пе, жоқ па, соны білетін болады. Электронды коммерция арқылы сауда жасайтын кәсіпкер адал кәсіпкер ретінде көрсетіледі.		
13) Қандай заттарды қайтаруға немесе айырбастауға болмайды? **Қайтаруға немесе айырбастауға болмайтын заттар** Тауарды 14 күнтізбелік күн ішінде қайтаруға болатынын бәрі біледі, бірақ қай тауар қайтарылмайтынын және сапалы тауарды қайтару шарттарын білмейді. Келесі тауар түрлерін қайтаруға немесе айырбастауға болмайды: - дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдар - іш киім - шұлық - жануарлар мен өсімдіктер - өлшенген тауарлар, атап айтқанда талшықтардың барлық түрлерінен жасалған маталар, трикотаж және шымылдық маталар, жасанды үлбірлер, кілемдер, тоқыма емес материалдар, таспалар, шілтер,	**13) Какие товары нельзя вернуть или обменять?** **Товары, которые не подлежат возврату и обмену** Все знают, что товар можно вернуть в течении 14 календарных дней, но не знают какие товары не подлежат возврату и условия возврата товара надлежащего качества. Возврату и обмену не подлежат следующие виды товаров: - лекарственные средства и медицинские изделия - нательное белье - чулочно-носочные изделия - животные и растения - метражные товары, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки - абонентские устройства сотовой связи. Даже в случае попытки обмена, либо возврата данных видов товара, не выходя из магазина или аптеки, в ту же минуту после приобретения, не вскрывая и не нарушая никаких из вышеперечисленных условий обмена и возврат, продавец в праве вам отказать в вашей просьбе	

шілтер, сымдар, баулар, кабельдер, линолеум, багет, пленка, клеенка - ұялы байланыстың абоненттік құрылғылары. Бұл тауарларды дүкеннен немесе дәріханадан шықпай-ақ, сол минутта қорапты бұзбай сіздің өтінішіңізге айырбастауға немесе қайтаруға әрекеттенген жағдайда сатушы бас тартуға құқылы. Департамент кез келген өнімді сатып алмас бұрын абай болуға және мұқият ойлануға кеңес береді. Әсіресе, бұл өнім айырбасталмайтын және қайтарылмайтын тауарлар тізіміне енсе.	Департамент советует быть рассудительными и хорошо подумать, прежде чем покупать какой-либо товар. Особенно, если данный товар входит в перечень не подлежащих обмену и возврату товаров.	
14) Дүкеннің зауыттық ақауы бар тауарды айырбастамауға құқығы бар ма? Зауыттық ақауы бар болса, дүкен өнімді ауыстырудан бас тарта алмайды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының 30-бабына сәйкес, егер тұтынушы тауардың ақауларын анықтап, оны ауыстыру туралы талап қойса, сатушы оны дереу	**14) Имеет ли право магазин не обменивать товар, который имеет заводской брак?** Магазин не может отказать вам в обмене товара, если в нем имеется заводской брак. В силу статьи 30 Закона «О защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене, продавец обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом – в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. Также товар ненадлежащего качества может быть заменен на новый аналогичный товар, то есть на товар, который не был в	

ауыстыруға, ал қажет болған жағдайда қосымша тексеру (сараптама), сатушы тауардың сапасы туралы - тиісті сұрау салу жасалған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде жүргізуге міндетті. Сондай-ақ сапасыз тауарды жаңа ұқсас тауарға, яғни пайдаланылмаған тауарға ауыстыруға болады. Егер сатушыда талап қою сәтінде ауыстыруға қажетті тауар болмаса, тауарды талап қойылған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде ауыстырылуы жүзеге асырылуы тиіс. Тауардың сапасын қосымша бақылау құнын сатушы төлейді. Егер тауарға сараптама жүргізу нәтижесінде тауарда ақаулардың жоқтығы немесе тауар тұтынушыға берілгеннен кейін пайда болған жағдайда, сақтаудың белгіленген ережелерін бұзудан немесе олардың әрекеттерінен туындағаны анықталса, үшінші тұлғалы немесе форс-мажор жағдайында тұтынушы сатушыға тексеруге кеткен шығындарды өтеуге міндетті.	употреблении. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования. Стоимость дополнительной проверки качества товара оплачивается продавцом . Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение проверки.	

15) **Сіз сапасыз өнімді сатып алдыңыз ба немесе тұтынушы құқықтарыңыздың басқа да бұзылуына тап болдыңыз ба?** Сапасыз тауар сатып алынған мекемеде QR кодын сканерлеу арқылы, Сіз e-tutynushy.kz сайтында немесе мобильді қосымшасында өтінішіңізді қалдыруыңызға болады. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының 42-4-бабына сәйкес 1. Сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының талабын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда, тұтынушының талабы келіп түскен күннен бастап, күнтізбелік он күн ішінде құжаттармен дәлелденген жазбаша түрінде жауап беруге міндетті. Бұл құжаттардың көшірмелері сатушының (дайындаушының, орындаушының) тұтынушыға берген жауабына қоса берілуі тиіс. Сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы тұтынушыға осы баптың 1-тармағының екінші бөлігіндегі тәсілдерімен ұсынылады.	15) **Вы купили товар ненадлежащего качества или столкнулись с другими нарушениями ваших потребительских прав?** Вы можете отсканировать QR код в организации, где были приобретены некачественные товары, оставить обращение на сайте e-tutynushy.kz или в мобильном приложении. Согласно статье 42-4 Закона «О защите прав потребителей» 1.Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть претензию потребителя и в случае несогласия с требованиями потребителя в течение десяти календарных дней со дня получения претензии потребителя представить мотивированный письменный ответ, обоснованный документально. Копии этих документов должны прилагаться к ответу продавца (изготовителя, исполнителя) потребителю. Ответ продавца (изготовителя, исполнителя) представляется потребителю способами, изложенными в части второй пункта 1 настоящей статьи. Если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным. 3. Если в течение десяти календарных дней продавец (изготовитель, исполнитель) письменно не ответит на претензию или откажется устранить нарушения и возместить в добровольном порядке причиненный убыток (вред) вследствие недостатков товара (работы, услуги), а также откажется принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей.	

Егер сатушының (дайындаушының, орындаушының) жауабы кезеңнің соңғы күнінің жиырма төрт сағат ішінде дейін пошта бөлімшесіне жіберілсе немесе басқа байланыс құралдары арқылы берілсе, онда осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілгендей, мерзімнің уақыты өтіп кеткен деп есептелеінбейді. 2. Егер сатушы (дайындаушы, орындаушы) күнтізбелік он күн ішінде талапқа жазбаша жауап бермесе немесе бұзушылықтарды жоюдан және тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) кемшіліктері салдарынан келтірілген залалды (зиянды) өз еркімен өтеуден бас тартса, сондай-ақ тұтынушы дауын сотқа дейінгі тәртіпте қарауға қатысудан бас тартса, тұтынушы уәкілетті органға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы функцияларды жүзеге асыратын мемлекеттік органдарға жүгінуіне құқылы.		

Разработка и продвижение контент-плана
Август 2022 года

Казахский	Русский	Фото
2022 жылдың 6 айында ТҚҚК және аумақтық департаменттерге 11 595 өтініш, ал 2021 жылдың бірінші жартыжылдығында 8 164 өтініш түскен. Қабылданған шаралардың қорытындысы бойынша 2022 жылдың бірінші жарты жылдығында тұтынушыларға 408,8 млн теңге қайтарылса, 2021 жылдың сәйкес кезеңінде бұл көрсеткіш 138,7 млн теңгені құрап, өсу қарқыны 294,7 пайызды құрады.	За 6 месяцев 2022 года в КЗПП и территориальные департаменты поступило 11595 обращений, а в первом полугодии 2021 году поступило 8164 обращений. По результатам проведенных мероприятий в первом полугодии 2022 года потребителям возвращено 408,8 млн.тг., в 2021 году за аналогичный период эта цифра составила 138,7 млн.тг, темп роста составил 294,7%.	 Видео с сайта

QR коды: оны әрқашан пайдалану мүмкін бе? Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне бір азаматтан сатушының әрекетінің заңдылығына баға беруді сұраған өтініш келіп түсті. Тұтынушы дүкенге келгенде өзімен бірге банк карточкасын да, ақшасы бар әмиянды да алмаған жағдайға тап болды. Витринадан бір бөтелке минералды суды алып, азамат өз смартфонын пайдаланып, QR-коды арқылы сатып алу ақысын төлеуге шешім қабылдады. Алайда сатушы тауарды сатудан бас тартты, өйткені бұл сауда объектісінде қолма-қол ақшасыз төлемді мұндай тәсілмен қабылдау қарастырылмаған. Бұл ретте сатушы тауардың құнын төлеу қолма-қол ақшамен жүзеге асырылатынын, ал қолма-қол ақшасыз есеп айырысу тек төлем карточкалары арқылы жүзеге асырылатынын түсіндірді. Азаматқа қатысты жағдайда сатушы тауарды сату туралы жария шарт жасасудан бас тартуға құқылы болды, себебі сатушының QR-кодын пайдаланып қолма-қол ақшасыз төлемді қабылдау мүмкіндігі болмаған. Бұл ретте сатушы қолданыстағы заңнама талаптарын бұзбағанын атап өткен жөн, өйткені дүкенде тауар үшін төлем қолма-қол ақшаны қолдану арқылы жүзеге асырылған және сауда объектісінде төлем карточкаларын пайдалана отырып, қолма-қол ақшасыз төлемдерді қабылдауға арналған жабдық (құрылғы) орнатылған. Сонымен бірге, дара кәсіпкер немесе заңды тұлға төлем карточкаларын пайдалана отырып төлемдерді және (немесе) аударымдарды қабылдаудан бас тартқаны, сондай-ақ дара кәсіпкерде немесе заңды тұлғада төлем карточкаларын пайдалана отырып төлемдерді жүзеге асыруға арналған жабдықтың (құрылғының) болмағаны үшін Қазақстан Республикасының «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Кодексінің 194, 195-баптарында әкімшілік жауапкершілік көзделгенін тұтынушыларға білу керек	Сегодня многие из нас предпочитают оплачивать услуги и товары безналично. В Комитет по защите прав потребителей поступило обращение, в котором один гражданин просил дать оценку правомерности действий продавца. Потребитель оказался в такой ситуации, когда придя в магазин, он не взял с собой ни банковской карточки, ни кошелька с деньгами. Взяв с витрины бутылку минеральной воды, гражданин решил воспользоваться своим смартфоном и по QR-коду оплатить покупку. Однако продавец отказала в продаже товара, т.к. на данном объекте торговли не было предусмотрено принятие безналичной оплаты таким способом. При этом продавец пояснила, что оплата товара осуществляется наличными деньгами, а безналичные платежи принимаются только с использованием платёжных карточек. В ситуации с гражданином продавец вправе был отказать в заключении публичного договора купли-продажи товара, т.к. у продавца отсутствовала возможность принятия безналичного платежа по QR-коду. При этом необходимо отметить, что продавцом не были нарушены требования действующего законодательства, т.к. в магазине оплата товара осуществлялась с использованием наличных денег и на объекте торговли было установлено оборудование (устройство) для приема безналичных платежей с использованием платежных карточек. Вместе с тем, потребителям необходимо знать, что статьями 194, 195 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» предусмотрена административная ответственность» за отказ индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом в принятии платежей и (или) переводов с использованием платежных карточек, а также отсутствие у индивидуального предпринимателя или юридического лица оборудования (устройства), предназначенного для	

	осуществления платежей с использованием платежных карточек	

Жиһазға тапсырыс бергенде қалай алданбауға болады.

2022 жылдың басынан бастап жиһаз сатып алу және дайындау кезінде тұтынушылардың құқықтарын әртүрлі бұзушылықтарға қатысты 27 – ге жуық өтініш келіп түсті.

Жиһаз сатып алғанда не іздеу керек және жиһазды таңдағанда тұтынушының қандай құқықтары бар? Дүкенде сатып алушы сатушыдан сатуға ұсынылатын жиһаз және оның өндірушілері туралы дұрыс таңдауды қамтамасыз ететін қажетті және сенімді ақпаратты уақытында анық әрі қолжетімді түрде алуға құқылы.

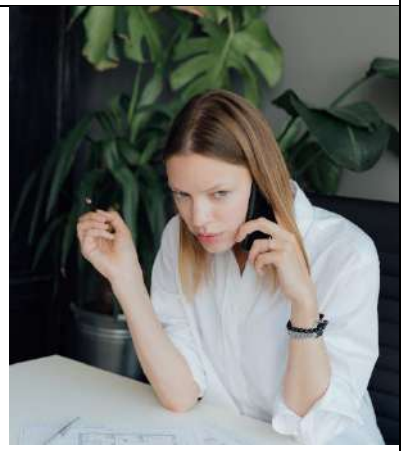
Жиһазды сатып алу кезінде, оны сатып алу әдісіне қарамастан, жазбаша түрде келісім жасалады, онда келесі шарттар болуы керек.
- Сатып алушылардан наразылықтарды қабылдауға дайындаушы (сатушы) уәкілеттік берген ұйымның орналасқан жері, дайындаушының фирмалық атауы, орналасқан жері;
- Жиһаздың толық сипаттамасы;
- Оны орындау мерзімі;
- Төлем тәртібі;
- Сатып алушы көрсеткен жиһазды жеткізу орны, сондай-ақ жеткізу құны;
- Құрастыру және орнату шарттары, олардың құны;
- Сатушының шарт талаптарын бұзғаны үшін жауапкершілігі;
- Кепілдік міндеттемелер.

Осылармен қатар шартта сатып алушы оған енгізу қажет деп санайтын басқа да шарттар қамтылуы мүмкін. Егер сатып алынған жиһаз үй-жайдың көлеміне немесе интерьеріне сәйкес келмесе, онда «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының

КАК НЕ БЫТЬ ОБМАНУТЫМ ЗАКАЗЫВАЯ МЕБЕЛЬ.

С начала 2022 года, поступило порядка 27 обращений касательно различных нарушений прав потребителей при покупке и изготовлению мебели».

На что обращать внимание при покупке мебели и какие права у потребителя при выборе товара?
В магазине покупатель имеет право получить у продавца своевременно в наглядной и доступной форме необходимую и достоверную информацию о предлагаемой к продаже мебели и ее изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора.
При покупке мебели, независимо от способа ее приобретения, заключается договор в письменном виде, который должен содержать следующие условия:
-место нахождения, фирменное наименование изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей, подробное описание мебели, сроки его исполнения, изготовления мебели);
- порядок оплаты (100% предоплата или частичная);
- место доставки мебели, указанное покупателем, а также стоимость доставки;
- условия о сборке и установке, их стоимость;
- ответственность продавца за нарушение условий договора;
- гарантийные обязательства (ремонт мебели).
Наряду с этими, в договор могут входить другие условия, которые покупатель посчитает необходимым включить в него.
Если приобретенная мебель не подходит по размеру или к интерьеру помещения, то у потребителя есть право вернуть или обменять товар в течении 14 дней после покупки

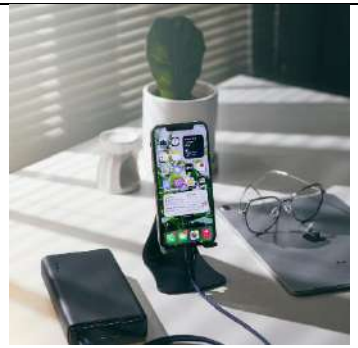
«Тұтынушылардың тиісті сападағы тауарды айырбастау немесе қайтару құқығы» 14-бабына сәйкес тұтынушының тауарды сатып алғаннан (жеткізгеннен) кейін 14 күн ішінде қайтаруға немесе айырбастауға құқығы бар. Заңның бұл талабы интернет-дүкендегі сипаттама бойынша сатып алынған жиһазға да қатысты.	(доставки), в соответствии со статьей 14 «Право потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества» Закона РК «О защите прав потребителей». Данное требование Закона распространяется и на мебель, приобретенную по описанию в интернет-магазине.	
Сатушы немесе компания шағымдарға жауап бермесе не істеу керек? РҚАО-ның 190-бабының бесінші және алтыншы бөліктеріне сәйкес сатушының, өндірушінің, міндеттерді орындаушының тұтынушы құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуын жою туралы талапқа Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында белгіленген мерзімде жазбаша жауап ұсынбағаны үшін әкімшілік жауапкершілік көзделген. Мұндай әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарауға және әкімшілік жазалар қолдануға тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органның басшысы, оның орынбасарлары, аумақтық бөлімшелердің басшылары және олардың орынбасарлары құқылы. Талапқа жазбаша жауап бермегені үшін сатушыға ескерту түріндегі әкімшілік жаза қолданылады. Әкімшілік жаза қолданылғаннан кейін бір жыл ішінде мұндай заңсыз әрекеттер қайталанса, сатушыға кәсіпкерлік субъектісінің санатына қарай 10 АЕК-тен 50 АЕК-ке дейінгі мөлшерде айыппұл салу түріндегі әкімшілік жаза қолданылады.	Что делать, если продавец или компания не отвечает на претензии? В соответствии со статьей 190, частями пятой и шестой РКоАП предусмотрена административная ответственность 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. Рассматривать такие дела об административных правонарушениях и налагать административные взыскания вправе руководитель уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей, его заместители, руководители территориальных подразделений и их заместители. На продавца за непредоставление письменного ответа на претензию налагается административное взыскание в виде предупреждения. При повторном, совершении таких противоправных действий в течение года после наложения административного взыскания, на продавца налагается административное взыскание в виде штрафа в размере от 10 МРП до 50 МРП, в зависимости от категории субъекта предпринимательства».	

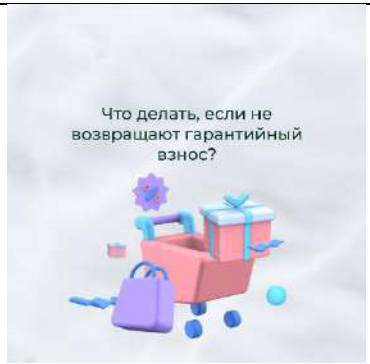
eOtinish қызметі не үшін қажет? Бұл қызмет азаматтардың билік органдарымен даулары бойынша құқықтарын нығайтуға арналған Ол әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетімен (әрекетсіздігімен) бұзылған азаматтың немесе басқа адамдардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау талаптарын қарастыруға, мемлекет жүргізіп отырған ішкі және сыртқы саясатқа, сондай-ақ қоғамдық сипаттағы оқиғалар мен құбылыстарға өз көзқарасын білдіруге, басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға жәрдемдесу туралы өтінішті қамтитын өтініш беруге, Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілерін, мемлекеттік органдардың қызметін жетілдіру, қоғамдық қатынастарды дамыту, мемлекет пен қоғам қызметінің әлеуметтік-экономикалық және өзге де салаларын жетілдіру жөнінде ұсыныс енгізуге, Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілерінің бұзылуы, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын заңды тұлғалардың және олардың лауазымды адамдарының жұмысындағы кемшіліктер туралы хабарлауға мүмкіндік береді.	Зачем нужен сервис eOtinish? Данный сервис предназначен для усиления прав граждан в спорах. Он позволяет рассматривать требования о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов гражданина или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием), выразить свое отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера, подать заявление содержащие ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц, внести предложение по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, оформить просьбу о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера, уведомить о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства и их должностных лиц	

Тауарлар мен қызметтердің онлайн нарығында тұтынушылардың құқықтарын қорғау қалай жұмыс істейді? Біз онлайн-сауда кезінде туындауы мүмкін мәселелер мен даулы сәттерді қалай шешуге болатынын айтып береміз. Ең алдымен, сатушыға хат жазып, мәселені бейбіт жолмен шешуге тырысыңыз Егер тұтынушы сатушымен даулы мәселені бейбіт жолмен шеше алмаса, онда мәселенің мәнін көрсетіп шағым жазу керек. Егер осыдан кейін күнтізбелік 10 күн ішінде даулы жағдайды қайтадан шешу мүмкін болмаса, талап арызға талаптың көшірмесі және барлық құжаттар, мысалы, тауарды төлеу түбіртегі, сатушының деректемелері қоса беріліп, сатушының тіркелген жері бойынша Тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөліміне тапсырылуы тиіс. Осының негізінде бөлім дүкенге ұсыныс сипатындағы ресми хат жазады. Егер 10 күн ішінде сатушы қайтадан жауап бермесе және мәселені шешпесе, сондай-ақ бұзушылықтарды растайтын фактілер болса, бөлім ӘҚБтК-не сәйкес тексеруді ашуға құқылы. Сондай-ақ, https://e-tutynushy.kz азаматтардың өтініштерін жедел қарауға арналған арнайы платформада онлайн режимінде шағым түсіруге болады.	Как работает защита прав потребителей на онлайн-рынке товаров и услуг? Мы расскажем вам о том, как решать вопросы и спорные моменты, которые могут возникнуть при онлайн покупках. Для начала попытайтесь написать продавцу и решить вопрос мирным путем. Если потребителю не удалось решить проблемный вопрос с продавцом по-мирному, то нужно написать претензию, в которой надо изложить суть вопроса. Если в течение 10 календарных дней после этого снова не удалось уладить спорную ситуацию, то копию претензии и всех документов, например, чека об оплате товара, реквизиты продавца, нужно приложить к претензии и передать в Департамент по защите прав потребителей по месту регистрации продавца. На основании этого, департамент напишет официальное письмо рекомендательного характера в адрес магазина. Если в течение 10 дней продавец снова не ответит и не решит вопрос, а также если есть факты, подтверждающие нарушения, департамент вправе открыть проверку согласно Кодексу об административных правонарушениях. Также, обратиться с жалобой можно онлайн на специальной платформе для оперативного рассмотрения обращений граждан https://e-tutynushy.kz/».	

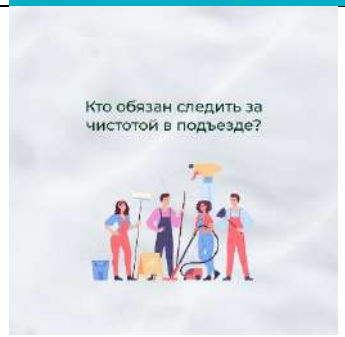
ИНТЕРНЕТ-ДҮКЕН ТҰТЫНУШЫҒА АҚШАСЫН ҚАЙТАРДЫ Электронды мәмілелер көбінесе тауарды қайтарудан бас тартуға, төмен сапалы өнімді ұсынуға немесе тұтынушыларды алдауға айналады. Тұтынушы Instagram арқылы 2022 жылдың қаңтарында жергілікті кәсіпкерден жиһазға тапсырыс берді. Ол 100% алдын ала төлем жасады. Сонымен қатар, тұтынушы мен кәсіпкер арасында жиһаз жеткізуге келісім жасалды. Шартқа сәйкес жеткізу мерзімі 15 жұмыс күнін құрайды. Бірақ белгіленген мерзімде жиһаз жеткізілмеді. Сонымен, тұтынушы оған ақшаны қайтаруды сұрады, бірақ сатушы ақшаның орнына жаңа уәделер берді. Біздің Комитет «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 6-бабын басшылыққа ала отырып, ЖК-ға қатысты бақылау субъектісіне бармай-ақ профилактикалық бақылау жүргізу туралы шешім қабылдайды. Комитет хатымен танысқаннан кейін, Комитет қызметкерлерімен жеке әңгімелесуден кейін, қолданыстағы заңнама нормаларын зерделегеннен кейін кәсіпкер сол кезде ғана ақшаны Комитет белгілеген мерзімде толық көлемде қайтарды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 25-бабы 1-тармағының 13 тармақшасына сәйкес тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде мыналарды қамтуы тиіс: сатушының (дайындаушының, орындаушының) атауын (фирмалық атауын), орналасқан жерін (заңды мекенжайын), сатушы (дайындаушы) тұтынушыдан қойылған кінәларды қабылдауға уәкілеттік берген және тауарды жөндейтін әрі оған техникалық қызмет көрсететін дара кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның (оның филиалының, өкілдігінің) орналасқан жерін.	ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИН ВЕРНУЛ ДЕНЬГИ ПОТРЕБИТЕЛЮ Электронные сделки нередко оборачиваются отказом в возврате товара, предоставлением низкосортной продукции или обманом потребителей. Потребитель через Instagram в январе 2022 года заказала мебель у местного предпринимателя с доставкой. Сделала 100% предоплату. Более того, между потребителем и предпринимателем был заключен договор на поставку мебели. Срок поставки согласно договору, составляет 15 рабочих дней. Но в назначенный срок мебель не была доставлена. В итоге, потребитель попросила вернуть ей деньги, но со стороны продавца вместо денег новые обещания. Руководствуясь статьей 6 Закона РК «О защите прав потребителей» принимается решение о проведении в отношении ИП профилактического контроля без посещения субъекта контроля. После ознакомления с письмом, после личной беседы с сотрудниками Комитета по защите прав потребителей, после изучения норм действующего законодательства предприниматель только тогда вернул деньги в полном объеме в установленный срок. Согласно подпункту 13 пункта 1 статьи 25 Закона РК «О защите прав потребителей», информация о товаре (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать: наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) продавца (изготовителя, исполнителя), местонахождение индивидуального предпринимателя или юридического лица (его филиала, представительства), уполномоченного продавцом (изготовителем) на принятие претензий от	

	потребителя и производящего ремонт и техническое обслуживание товара.	
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға өзгертулер мен толықтырулар енгізілді. Қазақстан Республикасы Үкіметінің тапсырмасы бойынша Қазақстан Республикасы Технология министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті жаңа редакциядағы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заң жобасын әзірледі. Заң жобасының негізгі аспектілері: 1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі омбудсмен институтын енгізу. 2.ТҚҚ негізгі принциптер тарату және НҚА жобаларын әзірлеуге Омбудсменнің міндетті қатысуы. 3. Келісімшарттарда тұтынушылардың құқықтарын бұзатын жағдайларға жол бермеу. 4. Қашықтықтан (электрондық) сауда сегментінде қорғау. 5. Азаматтардың қабылдауы үшін қарапайым және құқық, қолдану тәжірибесіне түсінікті және ыңғайлы заң мәтінін қабылдау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобасы қазақстандықтардың толғандыратын мәселелер ескеріле отырып, жаңа редакцияда қабылданатын болады.	Закон о защите прав потребителей с поправками. По поручению Правительства РК, Комитетом по защите прав потребителей МТИ РК разработан законопроект: закон «О защите прав потребителей» в новой редакции. Основные аспекты законопроекта: 1. Введение института Омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей. 2. Распространение базовых принципов ЗПП и обязательного участия Омбудсмена в разработке проектов НПА. 3. Предупреждение появления в договорах условий, нарушающих права потребителей. 4. Защита в сегменте дистанционной(электронной) торговли. 5. Принятие простого для восприятия и удобного для правоприменительной практики текста закона. Законопроект о защите прав потребителей будет принят в новой редакции с учетом вопросов, волнующих казахстанцев	 Видео с сайта
Интернет-дүкенде алаяқтарды қалай әшкерелеуге болады Біз сізге кеңес бере алатын бірнеше кеңестер бар: - әлеуметтік желілердегі алаяқтар туралы мәліметтер жиналған әлеуметтік желілердегі топтарды тексеріңіз. Көптеген алаяқтардың деректерін, олардың аккаунттары мен парақшаларының фотоларын арнайы әлеуметтік желілер топтарында және басқа әлеуметтік желілерде «Абайлаңыз алаяқтардан» табуға болады. -Интернет-дүкендегі жазбалар астындағы жазылушылардың, лайктардың, пікірлердің санын салыстырыңыз.	КАК РАЗОБЛАЧИТЬ МОШЕННИКОВ В ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИНАХ? Существует несколько рекомендаций, которые мы можем вам посоветовать: - проверить группы в социальных сетях, где собраны данные о мошенниках в соцсетях. Многие данные мошенников, их аккаунты и фотографии страниц, можно найти на специальных группах соцсетей и в других социальных сетях с названием «Осторожно, мошенники». - Сравнить количество подписчиков, лайков,	

Егер интернет-дүкенде жазылушылар саны көп болса және жазбаларға ұнайтындар саны аз болса, онда жазылушылар саны алдамшы болуы мүмкін. - Өнімнің фотосуреттерін талдаңыз. - Жазбалардағы пікірлерді оқыңыз. - Өнімнің орташа бағасын тексеріңіз. Егер сіз интернет-дүкендердегі алаяқтардың құрбаны болсаңыз, онда дауды сотқа дейінгі тәртіппен шешу үшін сатушыға шағым беруіңіз керек. Егер оған жауап келмесе, онда сіз уәкілетті органдарға, оның ішінде Қарағанды облысының тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментіне өтініш жаза аласыз. Уәкілетті органнан жауап алғаннан кейін жоғалған ақшаны өндіріп алу үшін сотқа жүгінуге кеңес береміз. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау Комитетіне @Kzpp_bot деген Telegram-бот арқылы, Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетінің басшысының блогына, электрондық үкімет тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша шағымдарды қабылдайтын www.e-tutynushy.kz платформасына өтініштерді жолдауға болады.	комментариев под постами в интернет-магазине. Если у интернет-магазина большое количество подписчиков и малое количество лайков к постам, то скорее всего количество подписчиков накручено. -Проанализировать фотографии товара; -Прочитать комментарии к постам; -Проверить средние цены на товар. Если всё же вы стали жертвой мошенников из интернет-магазинов, то вам следует обратиться с претензией к продавцу, чтобы урегулировать спор в досудебном порядке. Если же ответа за ним не последует, то далее вы можете написать заявление в уполномоченные органы, в том числе в Департамент по защите прав потребителей Карагандинской области. После того как вы получите ответ от уполномоченного органа, советуем вам обраться в суд с целью взыскания потерянных денежных средств. Потребители могут направлять свои обращения через Telegram-бот Комитета по защите прав потребителей МТИ РК @Kzpp_bot и через единую информационную систему www.e-tutynushy.kz.	
СМАРТФОНДЫ САТЫП АЛМАС БҰРЫН НЕ БІЛУІҢІЗ КЕРЕК Смартфондар мен планшеттерді сатып алуға қазақстандықтарға барынша мұқият және ойластырып қарау керек. Сатушыға ұнамайтын немесе сәйкес келмейтін құрылғыны қайтару жұмыс істемейді. Егер сатып алушы түсін, моделін, конфигурациясын немесе функционалдығын қанағаттандырмаса, сатушы ақшаны қайтарудан немесе сапалы құрылғыны айырбастаудан бас тартуға құқылы. Алайда бұл норма сапасы лайықсыз тауарға қолданылмайды — сапасыз немесе ақаулы құрылғылар үшін сатушылар бұрынғысынша қаражатты өтеуге	ЧТО СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ ПЕРЕД ПОКУПКОЙ СМАРТФОНА К приобретению смартфонов и планшетов казахстанцам следует подходить более взвешенно и обдуманно. Вернуть продавцу непонравившееся или не подошедшее устройство не получится. И продавец будет вправе отказать в возврате средств или обмена качественного девайса, если покупателя не устроили цвет, модель, комплектация или функционал. Однако данная норма не распространяется на товар ненадлежащего качества — за некачественные или бракованные устройства продавцы по-прежнему обязаны	

немесе тауарды ауыстыруға міндетті Тұтынушы тауардың кемшіліктерін тапқан және оны ауыстыру туралы талап қойған жағдайда сатушы (дайындаушы) оны дереу, ал сатушы (дайындаушы) тауардың сапасын қосымша тексеру (сараптау) қажет болған кезде — тиісті талап қойылған кезден бастап күнтізбелік отыз күн ішінде ауыстыруға міндетті. Тиісті емес сападағы тауар соған ұқсас жаңа тауарға, яғни бұрын пайдаланылмаған тауарға ауыстырылуға тиіс. Тұтынушылардың құқықтары «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңымен қорғалғанын естеріңізге саламыз. Қызмет көрсетушілер мен сатушылардан заң талаптарын сақтауды сұраймыз.	возместить средства или заменить товар. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом (изготовителем) — в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый аналогичный товар, то есть на товар, не бывший в употреблении Напоминаем, что права потребителей защищены Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей». Просим продавцов соблюдать требования закона.	
Кепілдік жарна қайтарылмаса, не істеу керек? Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 338-3-бабының 1-тармағына сәйкес, кепілдік жарна деп кепілдік жарна төлеушінің кепілдік жарна алушыға сауда немесе басқа міндеттемені орындау кезінде шарт жасасу міндеттерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін аударған ақша мөлшері болып танылады. Ал АК-ның 338-4-бабының 2-тармағына сәйкес, егер кепілдік жарнамен қамтамасыз етілген міндеттеме кепілдік жарнаны алушының кінәсінен орындалмаса, не тараптардың келісімі бойынша осы міндеттеме тоқтатылса немесе олардың кінәсінен орындау мүмкін еместігіне байланысты кепілдік жарна қайтарылуға жатады Осы мәселені сотқа дейінгі тәртіпте шешу үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының 42-4-бабын ұстануға және жарна қалдырған жеріңізге талап-арызбен жүгінуге кеңес береміз. Сатушыға шағым жіберген кезде сіз барлық ақпаратты көрсетуіңіз керек.	Что делать, если не возвращают гарантийный взнос? В силу п.1 ст.338-3 Гражданского Кодекса РК гарантийным взносом признается денежная сумма, передаваемая плательщиком гарантийного взноса получателю гарантийного взноса в обеспечение исполнения обязательства по заключению договора при торгах или исполнении иного обязательства. А согласно п.2 ст.338-4 Гражданского Кодекса при неисполнении обязательства, обеспеченного гарантийным взносом, по вине получателя гарантийного взноса, либо прекращении этого обязательства по соглашению сторон или вследствие невозможности исполнения, наступившей без их вины, гарантийный взнос подлежит возврату. Советуем придерживаться статье 42-4 Закона «О защите прав потребителей» и обратиться с письмом претензией в то место, где вы оставляли взнос, для решения данной проблемы в досудебном порядке Направив претензию продавцу, необходимо указать всю информацию. В случае невозврата средств в течении	 Видео https://drive.google.com/file/d/1ZnsuFviMFNbSOq3T12NlV3SXtzNe-qOW/view?usp=sharing

Ақша күнтізбелік он күн ішінде қайтарылмаған жағдайда Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне өтінішпен жүгіну қажет.	десяти календарных дней, вам следует обратиться в Комитет по защите прав потребителей с заявлением	
ТЕК ӨЗ АДАМДАРЫМЫЗҒА СҰЛУЛЫҚ АБОНЕМЕНТТЕРІ МЕН САЛОНДАРДЫҢ VIP-КЛИЕНТТЕРІ Сұлулық салондарындағы алаяқтық тарихы косметикадан басталды. Жаңа трендтердің бірі — сұлулық абонементтері. Әңгіме қоңыраудан басталады. Олар сізге ұялы телефонға қоңырау шалып, атыңызды атайды және сұлулық салонында немесе медициналық орталығында тегін рәсім сертификатының бақытты иегері болғаныңызбен құттықтайды. Тұтынушыларға бұл акция деп айтылады, сіз кез-келген ыңғайлы күнде келе аласыз және рәсім толығымен тегін. Сізге тек төлқұжат алу керек, өйткені оларда қатаң өткізу жүйесі бар. Әрі қарай, клиент рәсімге келіп, төлқұжатын көрсетеді және косметологтың кеңсесіне өтеді. Олар бет терісі мен шашты тегін диагностикалауды, содан кейін бет процедурасын ұсынады, бірақ бұл тек бір рет. Салонға тек клуб мүшелері ғана орала алады, ал клуб картасының немесе абонементтің ең аз сомасы бар болғаны 150 000 теңге! Ұсыныс тек бүгін және сіз үшін ғана жарамды. Егер толық сұралған сома болмаса, менеджер несие беруді ұсынады. Пайыздық мөлшерлеме 50 мың теңгеден сәл асады. Егер сізде сәттілік болса, сіз сатып алған жазылымды бірнеше рет пайдалана аласыз. Процедуралардың сапасы, қолданылатын косметика, сондай-ақ мұндай салондардағы косметологтардың кәсібилігі көп нәрсені қалайды Бірақ ең өкініштісі, бірнеше айдан кейін VIP-клиенттер жеткілікті болған кезде, салон кенеттен жабылады немесе белгісіз бағытқа көшеді. Менеджерлердің телефондары жұмысын тоқтатады және жазылымдарда қалған соманы	АБОНЕМЕНТЫ КРАСОТЫ И VIP-КЛИЕНТЫ САЛОНОВ ТОЛЬКО «ДЛЯ СВОИХ» История мошенничества в салонах красоты начиналась с косметики. Один из новых трендов — это абонементы красоты. История начинается со звонка. Вам звонят на мобильный, называют по имени-отчеству и поздравляют с тем, что вы стали счастливой обладательницей сертификата на бесплатную процедуру в салоне красоты или мед-центре. Потребителям говорят, что это акция, можно прийти в любой удобный для них день и процедура совершенно бесплатна. Только нужно взять с собой паспорт, так как у них жесткая пропускная система. Далее, клиент приходит на процедуру, показывает свой паспорт и проходит в кабинет к косметологу. Там предлагают сделать бесплатную диагностику кожи лица и волос, а потом процедуру для лица, но это только разово. Вернуться в салон могут только члены клуба, а минимальная сумма клубной карты или абонемента всего 150 000 тенге! Предложение действительно только сегодня и только для вас. Если нет полностью запрашиваемой суммы, то менеджер предлагает оформить кредит. Процентная ставка составит чуть больше 50 тысяч тенге. Если повезет, купленным абонементом вы сможете воспользоваться пару раз. Качество процедур, косметики, которая используется, а также уровень профессионализма косметологов в таких салонах оставляют желать лучшего. Но самое печальное, что через пару месяцев, когда наберется достаточное количество VIP-клиентов, салон внезапно закроется или переедет в неизвестном направлении.	

ешкім қайтармайды. Бұндай жағдайға ұшырасаныс Тұтынушылар құқығын қорғау департаменті сізге сұлулық салонының атына шағым хат жазып, сотқа жүгінуді ұсынады.	Телефоны менеджеров перестанут работать, и суммы, оставшиеся на абонементах, никто не вернет. Если вы оказались в такой ситуации Департамент по защите прав потребителей рекомендует Вам написать письмо-претензию на имя салона красоты и обратиться в суд.	
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті әрбір Қазақстан азаматын Конституция күнімен құттықтайды! Адам, оның өмірі, құқықтары мен бостандықтары әрқашан мемлекетіміздің ең жоғары құндылығы болып қала берсін. Қазақстан халқына ең басты нәрсе – таңдау құқығын берген Конституция болып табылады Әрдайым аспанымыз ашық, әр шаңырақта бақыт пен береке болсын.	Комитет по защите прав потребителей поздравляет каждого гражданина с Днём Конституции! Пусть всегда высшими ценностями нашего государства будут человек, его жизнь, права и свобода. Именно Конституция дала народу в Казахстане самое главное — право выбора. Мирного неба над головой, счастья и благополучия в каждый дом.	
Кіреберістегі тазалық пен тәртіпті сақтауға кім жауапты? Жағдайды елестетіп көріңізші, сіз үйге келіп, кіреберісіңіз лас екенін және барлық жерде қоқыс екенін көресіз. Мұндай жерлерде тәртіпті кім сақтауы керек? Коммуналдық қызметтер тізіміне көп пәтерлі тұрғын үйдің кіреберістерін тазалау кірмейді. «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес кіреберіс, вестибюль, холлдар, дәліздер, баспалдақтар мен алаңшалар кондоминиум объектісінің ортақ меншігіне жатады. Пәтер иелері кондоминиум объектісін басқаруға және кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін ұстауға арналған шығыстарды төлеуге міндетті. Заңның негізінде пәтер иелері жиналыста кондоминиум объектісін басқаруға және ортақ мүлікті күтіп-ұстауға, оның ішінде кіреберісті тазалауға жұмсалатын шығыстардың мөлшерін бекітуге қатысты мәселелерді қарайды және шешім қабылдайды. Шешім пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік	Кто обязан следить за чистотой и порядком в подъезде? Представьте ситуацию, вы приходите домой и видите, что ваш подъезд грязный и везде лежит мусор. Кто же должен следить за порядком в таких местах? В перечень коммунальных услуг не входит уборка подъездов жилого многоквартирного дома. В соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях» подъезды, вестибюли, холлы, коридоры, лестничные марши и лестничные площадки относятся к общему имуществу объекта кондоминиума. Собственники квартир обязаны оплачивать расходы на управление объектом кондоминиума и содержание общего имущества объекта кондоминиума. На основании Закона собственники квартир на собрании рассматривают вопросы и принимают решения, связанные с утверждением размера расходов на управление объектом кондоминиума и содержание общего имущества, в том числе по уборке подъезда. Решение принимается при согласии более двух третей от общего числа собственников	 Видео https://drive.google.com/file/d/1LInwHQiKFNEavFQR3TLNpuKD36GdjuWI/view?usp=sharing

иелерінің жалпы санының үштен екісінен астамының келісімімен қабылданады. Сервистік қызмет субъектілерімен жылжымайтын мүлік иелерінің бірлестігімен немесе жай серіктестікпен немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушымен, басқарушы компаниямен ынтымақтастық туралы шарттар жасалады. Бұл ретте тазалық төлемі кондоминиум объектісін басқаруға және ортақ мүлікті ұстауға арналған шығындардың ай сайынғы төлеміне қосылады. Сондай-ақ, бір подъезд тұрғындары тазалық компаниясын өздері таңдап, пәтер иесі мен тазалаушы мердігер арасында жеке келісімдер жасайтын жағдайлар жиі кездеседі.	квартир, нежилых помещений. С субъектами сервисной деятельности заключаются договора сотрудничества с объединением собственников имущества или простым товариществом, или управляющим многоквартирным жилым домом, или управляющей компанией. При этом оплата за уборку входит в ежемесячную оплату расходов на управление объектом кондоминиума и содержание общего имущества. Также часто встречаются случаи, когда жильцы отдельно взятого подъезда сами выбирают клининговую компанию, заключают индивидуальные договора между собственником квартиры и исполнителем клининговых услуг.	
Тұтынушыларға кеңес. Тұтынушының сапаға құқығы бар. Бұл ереже заңда жазылған. Бұл өнімнің қауіпсіз болуы керек дегенді білдіреді, онда өнімнің қайда, қашан, кім өндіргені туралы ақпарат болуы керек. Сатып алушының қайтаруға немесе ауыстыруға, ақшалай зиянды өтеуге құқығы бар. Сонымен қатар, заңнамада бұл ережелердің барлығы дүкеннен немесе сатылымнан сатып алынғанына немесе қандай да бір себептермен жеңілдікке ұшырағанына қарамастан, кез келген өнімге қолданылатыны анық көрсетілген. Сатып алушы 14 күн ішінде сапалы тауарды қайтара немесе алмастыра алады. Сатып алынған зат ұнамай қалуы, өлшемі немесе түсі сәйкес келмеуі мүмкін. Қайтару немесе айырбастау қиындықсыз жүзеге асырылатын негізгі шарттар: өнім пайдаланылмаған, өз функцияларын сақтайды және айырбастауға жатпайтын тауарлар тізіміне кірмейді. Сондай-ақ сізге осы нақты сатушыдан тауарды сатып алуды растайтын құжат, яғни сату түбіртегі немесе кассалық чек қажет. Тағы бір атап өтетін жәйт, егер өнім сапасыз болып	Советы потребителям. Потребитель имеет право на качество. Такая норма прописана в законе. Это значит, что товар должен быть безопасным, на нём должна быть указана информация, где, когда, кем был произведён товар. Покупатель имеет право на возврат или замену, право на возмещение ущерба. Причём законодательством чётко указано, что все эти нормы распространяются на ЛЮБОЙ товар, независимо от того, куплен ли он просто в магазине или на распродаже, или даже по какой-то причине был уценён. Вернуть или обменять товар надлежащего качества покупатель может в течение 14 дней. Покупка могла разонравиться, не подойти по размеру или цвету. Основные условия, при которых возврат или обмен можно осуществить без проблем: товар не был в употреблении, сохраняет свои функции и не входит в список товаров, не подлежащих обмену. Также нужен документ, подтверждающий приобретение товара именно у этого продавца, то есть товарный или кассовый чек. Другое дело, если товар оказался некачественным. В этом случае продавец часто идёт на всевозможные уловки, чтобы не возвращать деньги или не обменивать товар. Если	

шықса. Бұл жағдайда сатушы ақшаны қайтармау немесе тауарды айырбастамау үшін әртүрлі қулыққа жиі барады. Егер сатып алушы өнімдегі ақауды анықтап, сатушыға келсе және ол одан бас тартса, онда барлық байланыс жазбаша түрде өтуі керек. Себебі сотқа жүгінген жағдайда жазбаша дәлелдемелер, яғни құжаттар қажет болады. Құқықтарыңыз бұзылған жағдайда сенім телефонына хабарласуға немесе платформа арқылы өтінішіңізді жіберуге болады: https://e-tutynushy.kz/	покупатель, обнаружив в товаре изъян, пришёл к продавцу, а тот ему отказал, дальше всё общение должно идти в письменном виде. Потому что в случае обращения в суд потребуются именно письменные доказательства, то есть документы. В случае нарушения своих прав вы можете обратиться по телефону горячей линии или отправить ваше обращение с помощью платформы: https://e-tutynushy.kz/	

Разработка и продвижение контент-плана
сентябрь 2022

Казахский	Русский	Фото
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті Қазақстан Республикасының әрбір жанашыр азаматын тікелей эфирге қосылуға шақырады, онда мамандар кез келген сұрақтарға, шағымдар мен ұсыныстарға жауап береді. Тұтынушы ретіндегі құқықтарыңыз бұзылса немесе сауда және бизнес саласында әділетсіз әрекеттерге тап болсаңыз, бізге барлық ақпарат пен сұрақтарды директке немесе press.kzpp@gmail.com электрондық поштасына жіберіңіз. Сіздерді 9 қыркүйек күні сағат 16:00-де тікелей эфирде күтеміз. Еске салуды орнатыныз.	Комитет по защите прав потребителей приглашает каждого неравнодушного гражданина Республики Казахстан присоединиться к прямому эфиру, где эксперты ответят на любые вопросы, жалобы и предложения. Если Ваши права, как потребителя, были нарушены, или Вы сталкивались с недобросовестными деяниями в сфере торговли и бизнеса, присылайте нам всю информацию и вопросы в директ или на почту press.kzpp@gmail.com. Ждем Вас 9 сентября в 16:00ч в прямом эфире. Ставьте напоминание	

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ВЕДОМСТВОСЫ ҚАЗАҚСТАНДЫҚТАРҒА ӨЗ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУҒА КӨМЕКТЕСЕДІ Бағаны заңсыз көтерді Жыл басынан бері 8 айда Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне 17 мыңнан астам өтініш келіп түсті, олардың өсуі өткен жылмен салыстырғанда шамамен 192% - ды құрады. Өңірлік департаменттерге күн сайын халықтан жосықсыз кәсіпкерлерге қатысты шағымдар түседі. Осылайша, сауда мәмілелеріндегі сатып алушы жиі осал тарап болып шығады. Статистикаға сәйкес, шағымдардың көпшілігі бөлшек сауда, тұрмыстық қызметтер, электрондық коммерция туралы айтылады. Қостанай облысының ТҚҚД - на 2022 жылы тұрмыстық қалдықтарды шығару бойынша қызметтердің тарифін заңсыз көтерген жергілікті ЖШС-ға 1000-нан астам тұтынушы шағыммен жүгінді. Тариф сомасы мәслихат сессиясынсыз бекітілді және айына бір адамға 340 теңгені құрады. Департамент сотқа тиісті талап арыз жіберді, онда ол 3-ші тұлға болды. Тамыз айында облыстық мамандандырылған ауданаралық экономикалық соттың шешімімен талапкерлердің талаптары қанағаттандырылып, тариф 250 теңгеге дейін төмендетілді. Ақшаны қайтарғысы келмеді Батыс Қазақстан облысында аумақтық департамент 35 өтініш берушінің құқығын қорғауға тұрды, олар дүкендердің бірінде массаж қалпақшалары үшін ақша қаражатын қайтаруды сұрады. Мемлекеттік орган қызметкерлері сатушыға шағым мен талап	ВЕДОМСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОМОГАЕТ КАЗАХСТАНЦАМ ОТСТАИВАТЬ СВОИ ПРАВА Незаконно подняли цену С начала года за 8 месяцев в Комитет по защите прав потребителей поступило свыше 17 тысяч обращений, рост которых по сравнению с прошлым годом составил порядка 192%. В региональные департаменты ежедневно поступают жалобы от населения в отношении недобросовестных предпринимателей. Так получается, что покупатель в торговых сделках часто оказывается уязвимой стороной. По статистике большинство претензий звучит в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции. В ДЗПП Костанайской области в 2022 году обратились более 1000 потребителей с жалобой на местное ТОО, незаконно повысившее тариф на услуги по вывозу твердых бытовых отходов. Сумма тарифа была утверждена без сессии маслихата и составила 340 тенге с человека в месяц. Департамент направил соответствующий иск в суд, где выступал в качестве 3-го лица. В августе решением областного специализированного межрайонного экономического суда требования истцов были удовлетворены, а тариф снижен до 250 тенге. Не хотели возвращать деньги В Западно-Казахстанской области местный	

арызды дайындап, сотқа жіберді. Бірақ сотқа дейінгі тәртіпте адамдарға 23 млн теңгеден астам ақша қайтарылды. Ағымдағы жылдың 8 айында тұтынушыларға қайтарылған қаражат сомасы 496,2 млн теңгені құрады, өткен жылы осы көрсеткіш 258,8 млн теңгені құрады, өсу қарқыны 191,7% құрады. Бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі жетілдіріліп, қазақстандықтардың құқықтық сауаттылығы өсіп келе жатқанын көрсетеді.	департамент встал на защиту прав 35 заявителей, просивших вернуть в одном из магазинов денежные средства за массажные накидки. Сотрудники госоргана подготовили и направили претензию продавцу и исковое заявление в суд. Но людям в досудебном порядке вернули их деньги в размере более 23 млн тенге. Сумма возвращённых потребителям средств за 8 месяцев текущего года уже составила 496,2 млн тенге, в прошлом году за аналогичный период эта цифра составила 258,8 млн тенге, темп роста составил 191,7%. Это говорит о том, что система защиты прав потребителей совершенствуется, а правовая грамотность казахстанцев растёт.	
СОТ ҚОСТАНАЙ ОБЛЫСЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ «РУДНЫЙ-АЖАР-2006» ЖШС ҚАТЫСТЫ ТАЛАП АРЫЗЫН ҚАНАҒАТТАНДЫРДЫ Ағымдағы жылдың 25 тамызында Қостанай облысының Мамандандырылған ауданаралық экономикалық сотының шешімімен «Рудный-Ажар-2006» ЖШС қатысты Тұтынушылардың құқықтарын қорғау аумақтық департаментінің жеке тұлғалар үшін қатты тұрмыстық қалдықтарды шығару (тасымалдау) бойынша көрсетілетін қызметтерге тариф белгілеу туралы 2022 жылғы 13 мамырдағы бұйрықтың күшін жою туралы талап арызы ішінара қанағаттандырылды. Яғни, Қостанай облысы Рудный қаласының тұтынушылары үшін ҚТҚ шығару тарифінің мөлшері бір адамға айына 245 теңге көлемінде қалды.	СУД УДОВЛЕТВОРИЛ ИСКОВОЕ ТРЕБОВАНИЕ ДЕПАРТАМЕНТА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КОСТАНАЙСКОЙ ОБЛАСТИ В ОТНОШЕНИИ ТОО «РУДНЫЙ-АЖАР-2006» 25 августа текущего года, решением Специализированного межрайонного экономического суда Костанайской области удовлетворено исковое требование территориального Департамента по защите прав потребителей в отношении ТОО «Рудный-Ажар-2006» об отмене приказа от 13 мая 2022 года об установлении тарифа на услуги по вывозу (транспортировке) твердых бытовых отходов для физических лиц, частично. То есть размер тарифа по вывозу ТБО для потребителей города Рудного Костанайской	

Бұған дейін ағымдағы жылдың 23 маусымында Департамент Қостанай облысының сотына жеке тұлғалар үшін айына бір адамға 340 теңге, заңды тұлғалар үшін – 2510,77 теңге/м3 мөлшерінде қатты тұрмыстық қалдықтарды шығару (тасымалдау) бойынша қызметтерге тариф белгілеу туралы жоғарыда көрсетілген бұйрықтың күшін жою туралы жүгінді. Алайда, Қазақстан Республикасы Экологиялық кодексінің 365-бабына сәйкес тұрмыстық қатты қалдықтарды жинауға, тасымалдауға, сұрыптауға және көмуге арналған тарифтерді бекіту жергілікті өкілді органның ерекше құзыретіне жатады. Жоғарыда көрсетілген талаптарды бұза отырып, «Рудный-Ажар-2006» ЖШС өз тұтынушылары үшін ҚТҚ шығару (тасымалдау) қызметтерінің тарифін дербес көтерді.	области остался в прежнем размере 245 тенге с человека в месяц. Ранее 23 июня текущего года, Департамент обратился в суд Костанайской области об отмене вышеуказанного приказа об установлении тарифа на услуги по вывозу (транспортировке) твердых бытовых отходов для физических лиц в размере 340 тенге с человека в месяц, для юридических лиц – 2510,77 тенге/м3. Однако в силу статьи 365 Экологического кодекса Республики Казахстан утверждение тарифов для населения на сбор, транспортировку, сортировку и захоронение твердых бытовых отходов относится к исключительной компетенции местного представительного органа. В нарушение вышеуказанных требований, ТОО «Рудный-Ажар-2006» самостоятельно повысило тариф на услуги по вывозу (транспортировке) ТБО для своих потребителей	
СОТ "SCAT ӘУЕКОМПАНИЯСЫ" АҚ ШАҒЫМЫН ҚАНАҒАТТАНДЫРУСЫЗ ҚАЛДЫРДЫ Бұған дейін ағымдағы жылдың шілде айында Шымкент қаласының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау аумақтық департаменті ҚР «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Кодексінің 190-бабының бесінші бөлігі бойынша «SCAT» авиакомпаниясы АҚ-қа қатысты айыппұл түріндегі әкімшілік жаза шығарды.	СУД ОСТАВИЛ ЖАЛОБУ АО «АВИАКОМПАНИИ SCAT» БЕЗ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ Ранее в июле текущего года территориальным Департаментом по защите прав потребителей г.Шымкент вынесено административное взыскание в отношении АО «Авиакомпании SCAT» по части пятой статьи 190 Кодекса РК «Об административных правонарушениях», в виде штрафа.	

Шымкент қаласы бойынша Департамент өкілі Б.М. Салхожаев былай деп түсіндірді: «2021 жылғы 9 қарашада авиакомпания Нұр-сұлтан – Алматы бағыты бойынша DV714 рейсін орындаған кезде И. азаматшасының чемоданы бүлінген. Тексеру барысында Авиакомпания «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 42-4-бабының 5-тармағында көзделген талапты орындамағандығы анықталды, оған сәйкес тұтынушының наразылығына жауап оны кәсіпкерлік субъектісі алған күннен бастап күнтізбелік 10 күннен кешіктірілмейтін мерзімде ұсынылады». Жоғарыда аталған қаулымен келіспей, «SCAT Авиакомпаниясы» АҚ сотқа Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті қаулысының күшін жоюды сұрап шағыммен жүгінді. Сот авиакомпанияның шағымын қанағаттандырусыз қалдырды.	Представитель Департамента по г.Шымкент, Салхожаев Б.М. пояснил следующее: «Что 9 ноября 2021 года при выполнении Авиакомпанией рейса DV714 по направлению Нур-Султан – Алматы был испорчен чемодан гражданки И. По данному факту в аэропорту города Алматы в тот же день было зафиксировано повреждение багажа и предъявлена письменная претензия Авиакомпании. В ходе проверки было установлено, что Авиакомпания не выполнила требование, предусмотренное пунктом 5 статьи 42-4 Закона «О защите прав потребителей», согласно которому ответ на претензию потребителя представляется в срок не позднее 10 календарных дней со дня получения ее субъектом предпринимательства». Не соглашаясь с вышеназванным постановлением АО «Авиакомпания SCAT», обратилось в суд с жалобой, в которой просит отменить постановление Департамента по защите прав потребителей. Суд оставил жалобу Авиакомпании без удовлетворения.	

СОТ «ЭКОКЛИМАТКСТ» ЖШС ӘРЕКЕТІН ЗАҢСЫЗ ДЕП МОЙЫНДАДЫ Қостанай облысы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің атына көп пәтерлі тұрғын үйлердегі желдеткіш каналдарын қарау, қызмет көрсету, тазалау бойынша қызмет көрсететін «ЭкоКлиматКСТ» ЖШС қызметіне шағымданған азамат жүгінді. Оған 2022 жылғы 25 наурызда пәтерге екі адам келді, олар өздерін «ЭкоКлиматКСТ» ЖШС қызметкерлері ретінде таныстырып, желдеткіш каналдарын тазалау бойынша қызмет көрсетті, бас тартқан жағдайда оған 150 000 теңге көлемінде айыппұл төлеуге тура келетінін айтты. Ол келісті, қызметті алу нәтижесінде қызметкерлер азаматшаға толық көлемде төлеген 40 000 теңге (қырық мың теңге) сомасындағы шарт пен түбіртекті ұсынды. Сонымен қатар, осы компанияның көптеген тұтынушылардан Департаменттің жедел телефонына бірнеше рет шағымдар түсті. Осылайша, Департамент Қостанай облысының Мамандандырылған ауданаралық экономикалық сотына (бұдан әрі-МАЭС) «ЭкоКлиматКСТ» ЖШС әрекеттерін белгісіз адамдар тобына қатысты заңсыз деп тану және оларды тоқтату туралы талап арыз жіберді. Қостанай облысының МАЭС Департаменттің талап-арыз талаптарын толық қанағаттандырды. «ЭкоКлиматКСТ» ЖШС әрекеттерін сот белгісіз тұлғалар тобына қатысты заңсыз деп таныды және тоқтатылды.	СУД ПРИЗНАЛ ДЕЙСТВИЯ ТОО «ЭКОКЛИМАТКСТ» НЕЗАКОННЫМИ В адрес Департамента по защите прав потребителей Костанайской области обратилась гражданка с жалобой на деятельность ТОО «ЭкоКлиматКСТ» оказывающие услуги по осмотру, обслуживанию, прочистке (очистке) вентиляционных каналов в многоквартирных жилых домах. К ней 25 марта 2022 года в квартиру пришли двое молодых людей, которые представились сотрудниками ТОО «ЭкоКлиматКСТ» и навязали услугу по очистке вентиляционных каналов, сказав, что в случае отказа ей придется оплатить штраф в размере 150 000 тенге. Она согласилась, в результате получения услуги сотрудники предоставили гражданке договор и квитанцию на сумму 40 000 тенге, которую она оплатила в полном объеме. Кроме того, неоднократно поступали жалобы на действия данной фирмы от множества потребителей на телефон горячей линии Департамента. Таким образом, Департаментом был направлен иск в Специализированный межрайонный экономический суд Костанайской области о признании действий ТОО «ЭкоКлиматКСТ» незаконными в отношении неопределенного круга лиц и их прекращении (очистка вентиляций) СМЭС Костанайской области полностью удовлетворил исковые требования	

	Департамента. Действия ТОО «ЭкоКлиматКСТ» признаны судом незаконными в отношении неопределенного круга лиц и прекращены.	
E-COMMERCE ФОРУМЫНДА ОНЛАЙН-САУДАДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫҢ ӨЗЕКТІЛІГІ Бүгін елордада «E-commerce Forum» бірінші халықаралық электрондық коммерция форумы өтті, онда интернет-сауданың ең өзекті мәселелері талқыланды. Бұл тез дамып келе жатқан салада тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері де назардан тыс қалмады. Электрондық коммерция күнін ресми түрде сауда және интеграция Вице-министрі Әсел Жанасова ашты, онда сөз соңында ол тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың маңыздылығын атап өтті. Одан әрі, форумның ортасында «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» кейс сессиясы өткізілді. Спикерлер Денис Степанцев пен Күлпараш Шәкірова болды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі «Е-тұтыныш» бірыңғай ақпараттық жүйесі таныстырылды. Қатысушыларға платформа, бірыңғай QR арқылы кәсіпкерге және мемлекеттік органға қалай тікелей шағым беру керектігі түсіндірілді. Сессия соңында қатысушылар белсенді түрде сұрақтар қойып, Күлпараш Шәкірова барлық нюанстарды түсіндірді. Одан әрі, форумның ортасында «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» кейс сессиясы өткізілді. Спикерлер Денис Степанцев пен Күлпараш	АКТУАЛЬНОСТЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОНЛАЙН-ТОРГОВЛЕ НА ФОРУМЕ E-COMMERCE Сегодня в столице состоялся первый международный форум электронной коммерции «E-commerce Forum», на котором были обсуждены самые актуальные вопросы интернет-торговли. Не обошли стороной и вопросы защиты прав потребителей в этой быстроразвивающейся сфере. Официально открыла День Электронной коммерции Вице-министр торговли и интеграции – Асель Жанасова. В конце речи она подчеркнула также важность защиты прав потребителей. «Защита прав потребителей - наша основная задача, как защитить права наших граждан, в онлайн-торговле. Сегодня второй проблемой анализируя жалобы, на втором месте жалобы по электронной торговле и это сигнал для нас и задача Министерства, системно проработать эти проблемы. Понятно, что за один день проблема не решится, нужно постепенно ее решать, защищать бизнес, создать одинаковые условия для них с крупным бизнесом, в то же время, защищать наших граждан от неправомерных действий».	

Шәкірова болды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі «Е-тұтыныш» бірыңғай ақпараттық жүйесі таныстырылды. Қатысушыларға платформа, бірыңғай QR арқылы кәсіпкерге және мемлекеттік органға қалай тікелей шағым беру керектігі түсіндірілді. Сессия соңында қатысушылар белсенді түрде сұрақтар қойып, Күлпараш Шәкірова барлық нюанстарды түсіндірді. Форумды ҚР Сауда және интеграция министрлігі мен Mastercard қолдауымен BTS Education компаниясы ұйымдастырды. Форум бастамашыларының айтуынша, іс-шара қазақстандық компанияларды digital-компанияға трансформациялау процесін жақсарту жолдарын бірлесіп іздеу үшін стартаптарды, кәсіпкерлерді, жоғары оқу орындарын, мемлекет пен технологиялық компанияларды біріктіру, сондай-ақ электрондық коммерция саласындағы үздік практикалармен жыл сайын алмасу үшін жаңа жайлы кеңістік құру, цифрлық технологияларды жақсартуға көмектесетін нақты іс-әрекеттер мен өнімдерді ұсыну мақсатында өткізіледі аймақтардағы экономика.	Далее, в середине форума была проведена кейс сессия «Защита прав потребителя». Спикерами были Денис Степанцев и Кульпараш Шакирова. Была презентована единая информационная система по защите прав потребителей «Е-тұтынушы». Участникам было разъяснено о том, как через платформу, единый QR, подать напрямую жалобу предпринимателю и в государственный орган. Организатором форума выступила компания BTS Education при поддержке Министерства торговли и интеграции РК и Mastercard. По словам инициаторов Форума, мероприятие проводится с целью объединить стартапы, предпринимателей, вузы, государство и технологические компании для совместного поиска путей улучшения процесса трансформации казахстанских компаний в digital-компании, а также создать новое комфортное пространство для ежегодного обмена лучшими практиками в области электронной коммерции, представить реальные действия и продукты, которые помогут улучшить цифровую экономику в регионах.	

“Тұтынушылардың құқықтарын қорғау” тренингі "6-8" қыркүйекте Нұр-сұлтан қаласында үш күндік тренинг ұйымдастырылды, сондай-ақ ол "жаңа Шабыт"ҚБ әлеуметтік желілерінде онлайн көрсетілді Тренингтің ашылуын «Жаңа шабыт» қоғамдық бірлестігінің төрағасы Талғат Сәрсенбайұлы Ахымбетов өткізді. Бірінші күні қатысушылармен танысу және тренингтің бағдарламасымен және міндеттерімен танысу өтті. Бұдан әрі бағдарлама бойынша қатысушыларға тұтынушылардың, сатушылардың құқықтары мен міндеттеріне қатысты «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының негізгі нормалары, сондай-ақ оларды бұзғаны үшін әкімшілік жауапкершілік шаралары түсіндірілді. Теориялық материалдардан басқа, Жаслан Болатұлы Айтмағанбетов қолдану тәжірибесін талдап, түсіндірді. «Қазақстан Тұтынушыларының Республикалық Қауымдастығы» ЗТБ төрағасы Жаслан Болатұлы Айтмағанбетов қатысушылармен тұтынушылардың заңды мүдделері өкілдерінің қызметі сияқты тақырыптарды қарастырды, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктеріне, атап айтқанда олардың құқықтық мәртебесіне, оларды тіркеу ерекшеліктеріне және қаржыландыру мүмкіндіктеріне ерекше назар аударылды. Шараға «Әділет ТҚҚҚБ» ҚБ басқарма төрағасы - Еркін Қалиұлы Томпиев, «Қазақстан» ТҚҚҚБ төрағасының орынбасары Юрий Геннадьевич Меркудинов және «Жаңа шабыт» ҚБ төрағасы Талғат Сәрсенбайұлы Ахымбетов қатысты. Жаңа заң жобасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктер қандай өзгерістерді күтетіні туралы ТҚҚК төрағасының орынбасары	Тренинг «Защита прав потребителей» 6-8 сентября 2022 года прошел тренинг для общественных объединений потребителей, субъектов предпринимательства, преподавателей и других заинтересованных лиц по повышению правовой грамотности населения Открытие тренинга провел Ахымбетов Талгат Сарсенбайевич, Председатель общественного объединения «Жаңа шабыт». В первый день прошло знакомство с участниками и ознакомление с программой и задачами тренинга. Были разъяснены основные нормы Закона РК «О защите прав потребителей» касательно прав и обязанностей потребителей, продавцов, а также меры административной ответственности за их нарушение. Помимо теоретических материалов была проанализировала и разъяснена практика применения. Во второй день тренинга Айтмаганбетов Жаслан Болатович, Председатель ОЮЛ «Республиканской Ассоциации Потребителей Казахстана», рассмотрел с участниками такие темы, как деятельность представителей законных интересов потребителей, особое внимание было уделено общественным объединениям потребителей, а именно их правовому статусу, особенностям их регистрации, и возможностям финансирования. Приняли участие председатель правления ОО «ООЗПП Адилет» - Томпиев Еркин	

Серік Қуанышұлы Құсайынов жеке өзі айтып берді. Төрағаның орынбасары ТҚҚҚБ -ті қолдаудың және тұтынушылардың алдында мәртебесін көтерудің маңыздылығын атап өтті. Тренингтің соңғы күнінің тақырыбы «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау пәнін оқытудың тиімді тәсілдері, сондай-ақ осы салада студенттермен өзара іс-қимыл жасау тәсілдері туралы» болды. Нұр-сұлтан қаласы Тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаментінің басшысы – Сүйінбаев Шыңғыс Нұрманұлы қатысты.	Калиевич, г.Нур-Султан, заместитель председателя ООЗПП «Казахстан» - Меркудинов Юрий Геннадьевич, а также Председатель ОО «Жаңа шабыт» Ахымбетов Талгат Сарсенбайевич. О том, какие изменения ждут общественные объединения по защите прав потребителей в новом законопроекте рассказал лично заместитель председателя КЗПП – Кусаинов Серик Куанышевич Заместитель председателя подчеркнул важность поддержки ООЗПП и поднятие статуса в глазах потребителей. Темой последнего дня тренинга была «Об эффективных способах преподавания дисциплины «Защита прав потребителей», а также способах взаимодействия со студентами в данной сфере». Завершением тренинга стало торжественное вручение тренером участникам сертификатов. Комитет поздравляет всех участников программы и выражает благодарность всем ООЗПП, ДЗПП г. Нур-Султан, организатору ОО «Жана Шабыт» и тренеру Айтмаганбетову Жаслану Болатовичу.	

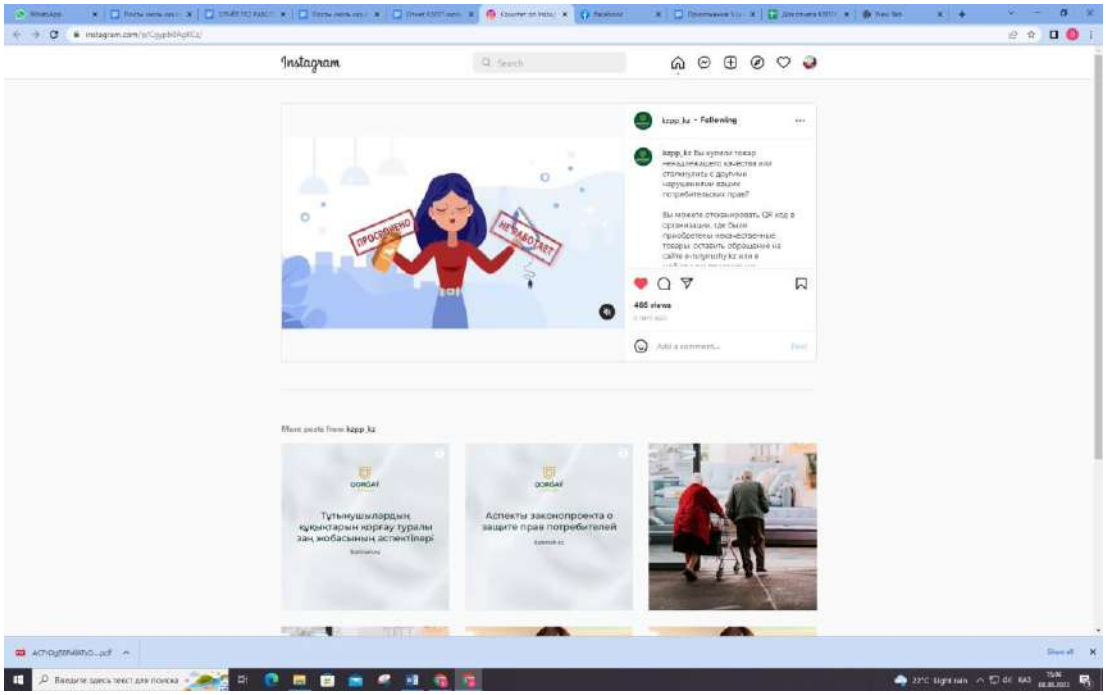
СОТ «EURASIA MOTOR ATYRAU» ЖШС-ҒА АТЫРАУ ҚАЛАСЫНЫҢ ТҚҚД ҚАТЫСУЫМЕН ТҰТЫНУШЫҒА АҚШАЛАЙ ҚАРАЖАТТЫ ҚАЙТАРУДЫ МІНДЕТТЕДІ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау Департаментінің қатысуымен апелляциялық шағымның нәтижелері бойынша тұтынушы мен «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС арасындағы келісім шартты бұзу, қаражатты қайтару, моральдық шығын өндіру және автокөлікті жөндеуге арналған шығынын өндіру. Солардың біріне тоқталып кетер болсақ, тұтынушы «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС-нен «Nissan X-TRALL» автокөлігін сатып алады. Автокөліктің жалпы құны 11 408 000 тенге құрайды. Автокөлікті қолдану барысында 4-5 ай уақыт өткеннен кейін автокөлікте кемшіліктер пайда болады. Осыған байланысты тұтынушы «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС-не жүгіну арқылы, автокөліктегі кемшіліктерді қалпына келтіреді. Алайда бірнеше ай өткеннен кейін, автокөліктегі кемшіліктер қайтадан пайда болады. Тұтынуш «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС-не қайтадан жүгінеді. Осылайша, 2 жыл 9 ай ішінде тұтынушы 6 мәрте «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС-не жүгініп, автокөліктегі кемшіліктерді қалпына келтіреді. Алайда бірнеше күн өткен соң, автокөліктегі ақау қайтадан пайда болады. Автокөліктің кепілді мерзімі аяқталуы жақын болғандықтан, алдағы уақытта автокөліктегі кемшіліктерді жою ақылы негізде жүргізілетіндігін ойлап, тұтынушы тиісті емес сападағы автокөлікті қайтаруды қамтамасыз ету, келісім шартты бұзып және 11 408 000 ақшаны қайтару туралы наразылықпен жүгінеді.	СУД ОБЯЗАЛ ТОО «EURASIA MOTOR ATYRAU» ВОЗВРАТИТЬ ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ УЧАСТИИ ДЗПП Г.АТЫРАУ По результатам апелляционной жалобы при участии Департамента по защите прав потребителей был расторгнут договор между ТОО «Eurasia Motor Atyrau» и потребителем, а также возврат денежных средств оплаченных за автомобиль, взыскание морального вреда и взыскание расходов на ремонт автомобиля. Потребитель приобрел у ТОО «Eurasia Motor Atyrau» автомобиль «Nissan X-TRALL». Общая стоимость автомобиля составляет 11 408 000 тенге. В процессе эксплуатации автомобиля через 4-5 месяцев на автомобиле появляются недостатки. Таким образом, за 2 года 9 месяцев потребитель 6 раз обращался в ТОО «Eurasia Motor Atyrau», чтобы устранить недостатки автомобиля. Поскольку гарантийный срок на автомобиль близок к истечению, думая, что в дальнейшем устранение недостатков в автомобиле будет производиться на платной основе, потребитель обращается с претензией об обеспечении возврата автомобиля ненадлежащего качества, расторжении договора и возврате 11 408 000 денежных средств, однако результатов это не дало. Со слов руководителя Департамент по защите прав потребителей Атырауской области Уалиева Алема: «Департаментом	

Департамент басшысы Алем Уәлиевтің айтуынша: «Департамент толық көлемде көмек көрсетті, атап айтқанда, ұйғарым жіберілді, сондай-ақ тұтынушының атынан сотқа қатысты, «Eurasia Motor Atyrau» ЖШС қатысты жоспардан тыс тексеру тағайындалды. Тексеру нәтижелері бойынша ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 190-бабының 5-тармағына сәйкес әкімшілік хаттама толтырылып, «ескерту» түріндегі әкімшілік жаза жүзеге асырылды. Сонымен қатар, сапасыз автомобильді қайтаруды қамтамасыз ету, шартты бұзу және ақша қаражатын қайтару туралы бұзушылықтарды жою туралы ұйғарым берілді 11 408 000».	была оказана помощь в полном объеме, а именно направлено предписание, а также участие в суде от имени потребителя, назначена внеплановая проверка в отношении ТОО «Eurasia Motor Atyrau». По результатам проверки в соответствии с пунктом 5 статьи 190 Кодекса об административных правонарушениях РК был составлен административный протокол, а также осуществлено административное взыскание в виде «предупреждения». Кроме того, выдано предписание об устранении нарушения об обеспечении возврата автомобиля ненадлежащего качества, расторжении договора и возврате денежных средств 11 408 000 тенге.	

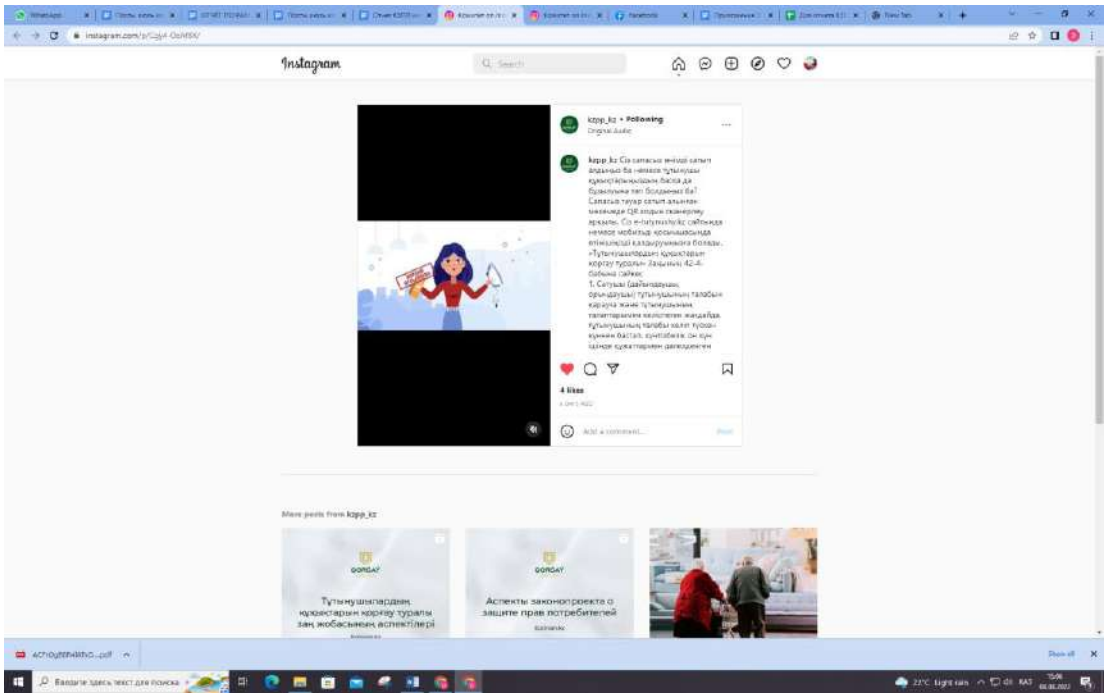
ТАРГЕТИРОВАННАЯ РЕКЛАМА В ИЮЛЕ 2022 года

По заданию заказчика были запущены в таргетирование следующие посты:

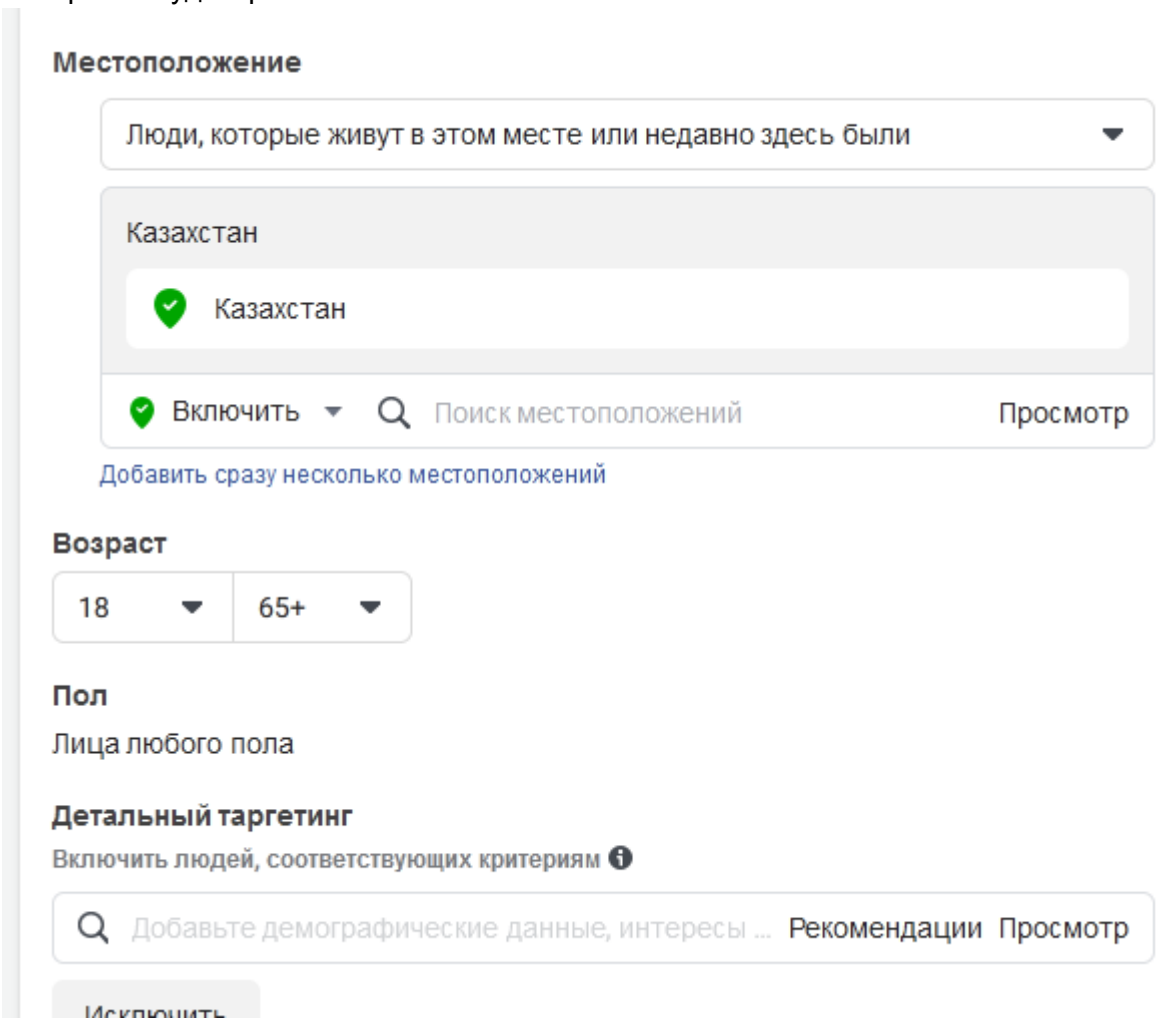
https://www.instagram.com/p/Cgypb0AgKCz/



https://www.instagram.com/p/Cgy4-OzAf8X/



Настройка аудитории:



Настройка маркетплейса:

Платформы

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

Кастомизация креативов

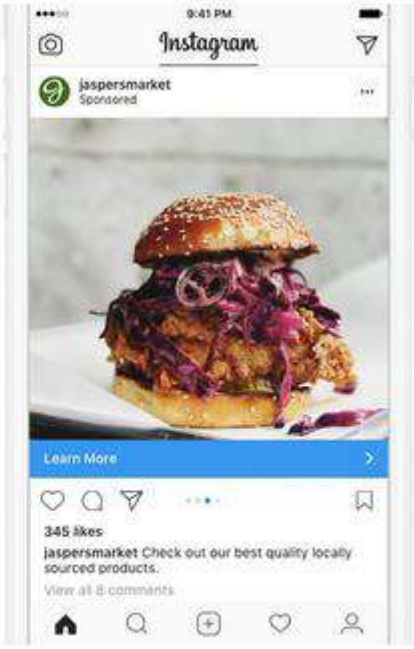
Места размещения с поддержкой кастомизации креативов: 15/18
Выбрать все

Места размещения

Ленты

Сделайте вашу компанию заметной с помощью рекламы в Ленте

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

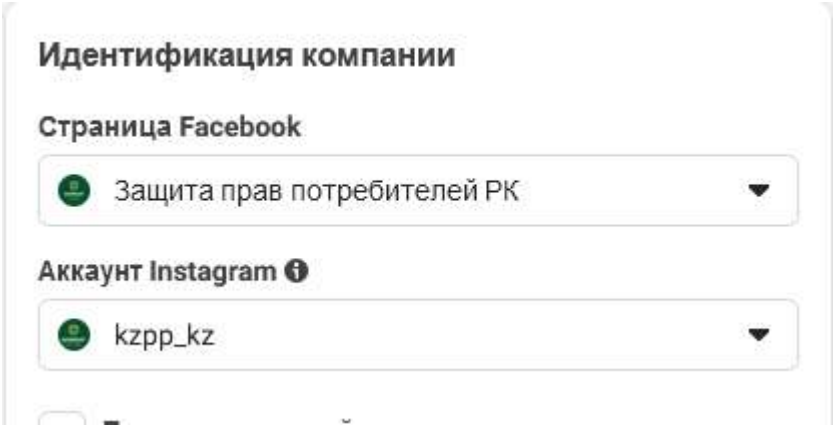


Лента Instagram

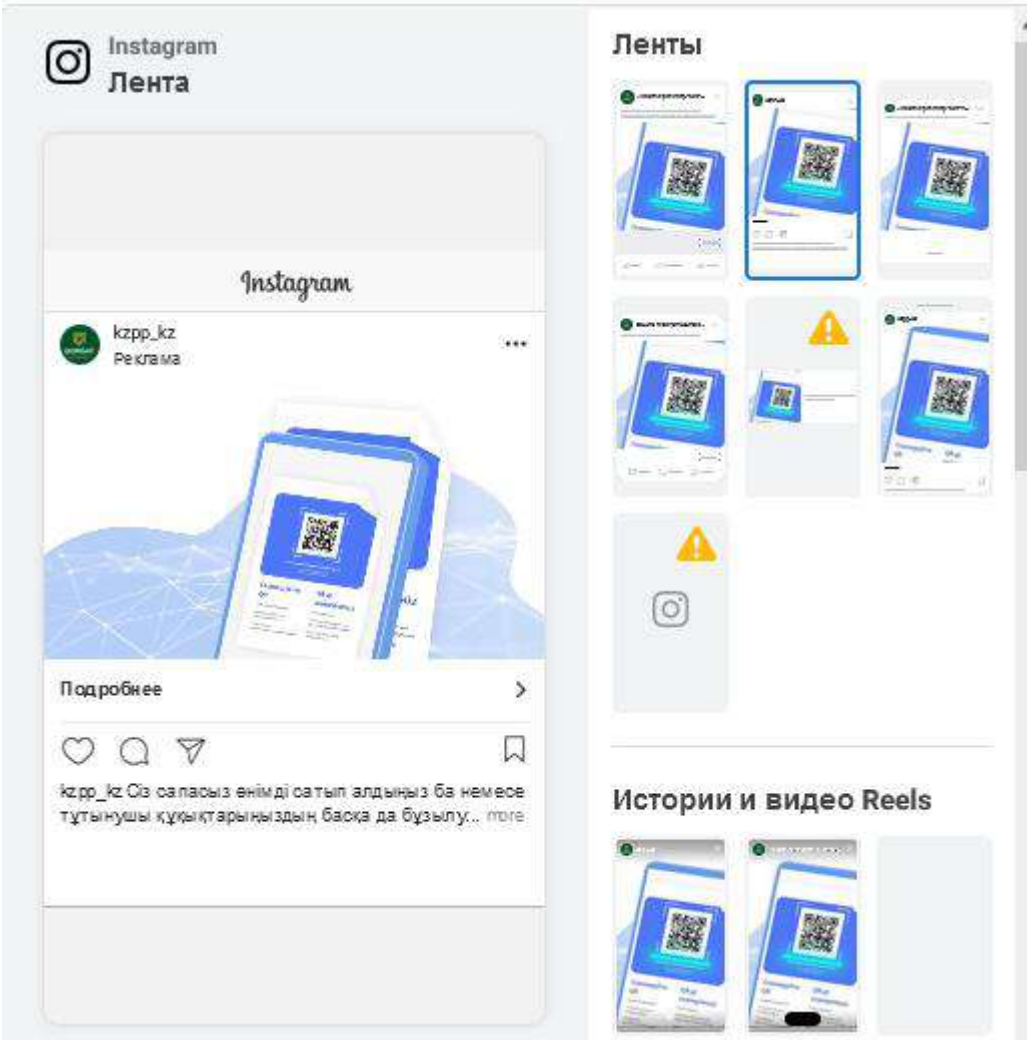
Истории и видео Reels

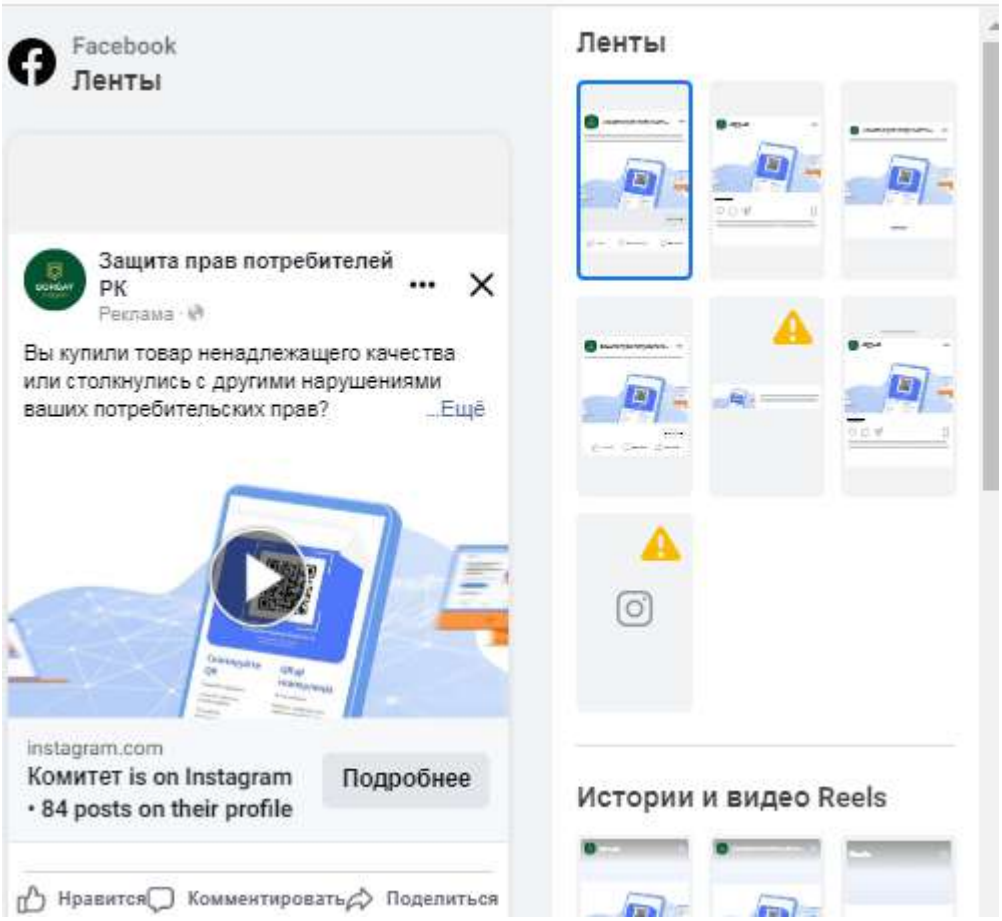
Расскажите красноречивую, наглядную историю с помощью захватывающей рекламы в полноэкранном вертикальном формате

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



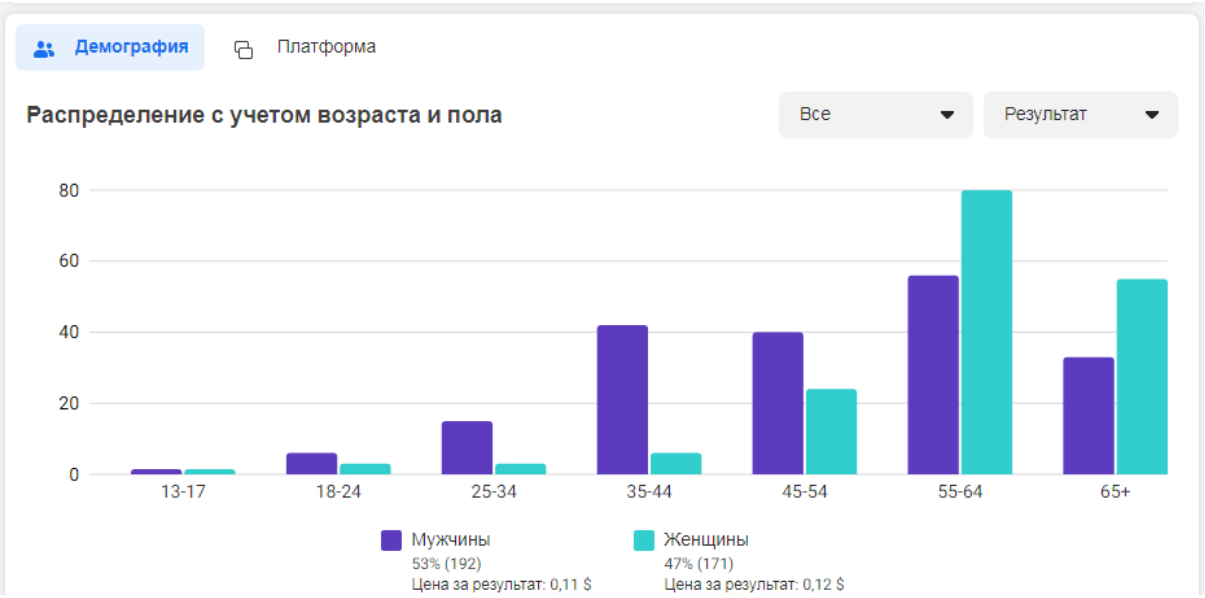
Выход рекламы:





Статистика с фейсбук:

qr рус Инспектор	7..	120 Клики по ссылке	9 787	1,05	0,08 $ За клик по ссылке	Используется ...	9,15 $
qr каз		242 Клики по ссылке	25 080	1,15	0,13 $ За клик по ссылке	Используется ...	31,85 $
Результаты, ч...		**364** Клики по ссылке	**34 605** Пользователи	**1,14** За пользователя	**0,11 $** За клик по ссылке		**41,00 $** Общие расходы

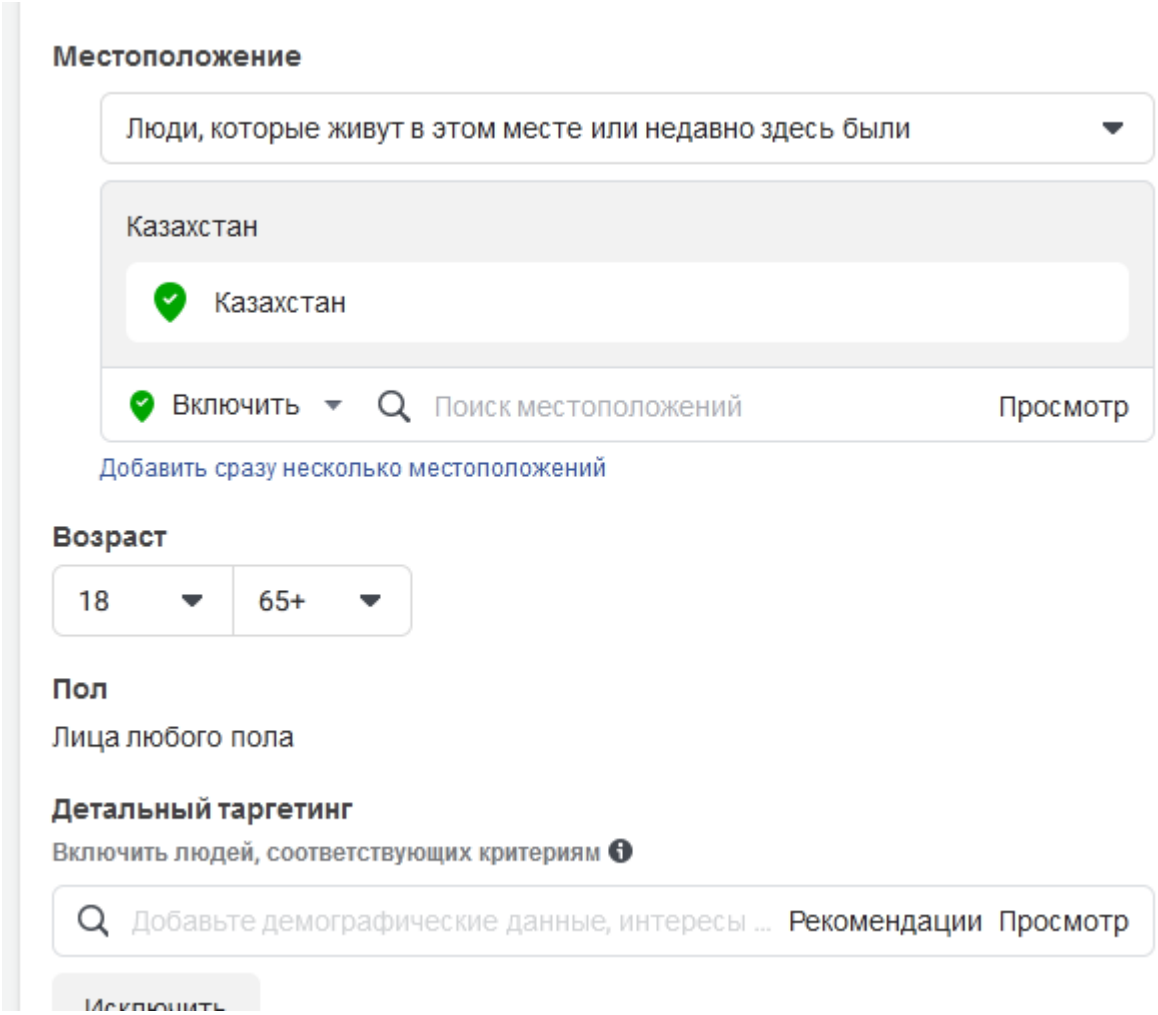

Демография
Платформа
Распределение с учетом возраста и пола
Все
Результат
80
60
40
20
0
13-17
18-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65+
Мужчины
53% (192)
Цена за результат: 0,11 $
Женщины
47% (171)
Цена за результат: 0,12 $

ТАРГЕТИРОВАННАЯ РЕКЛАМА В АВГУСТЕ 2022 ГОДА

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

https://www.instagram.com/p/ChsR8uJA36H/

Настройка аудитории:



Настройка маркетплейса:

Платформы

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

Кастомизация креативов

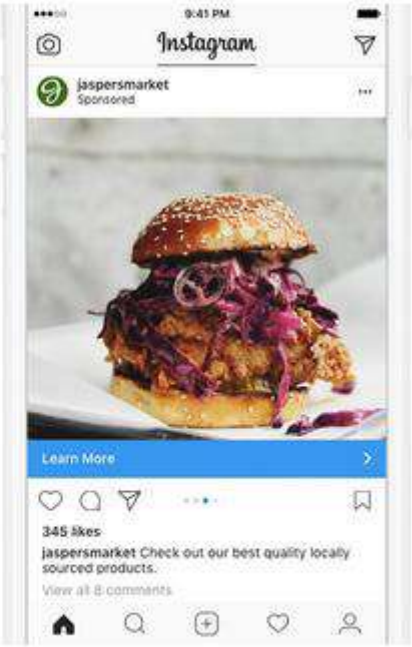
Места размещения с поддержкой кастомизации креативов: 15/18
Выбрать все

Места размещения

Ленты

Сделайте вашу компанию заметной с помощью рекламы в Ленте

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

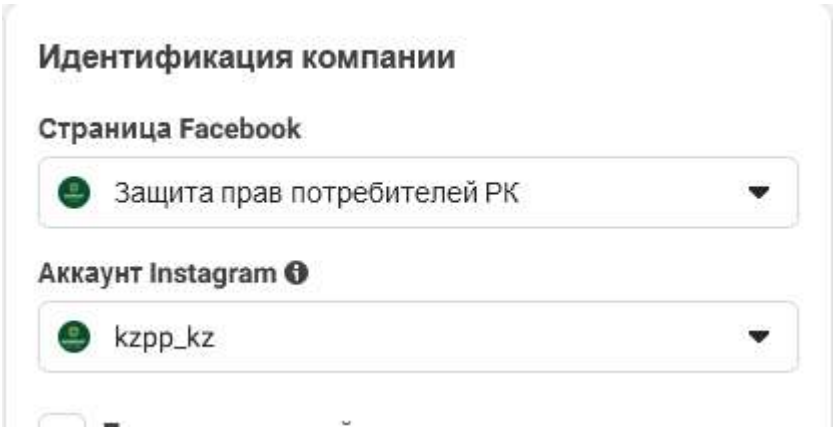


Лента Instagram

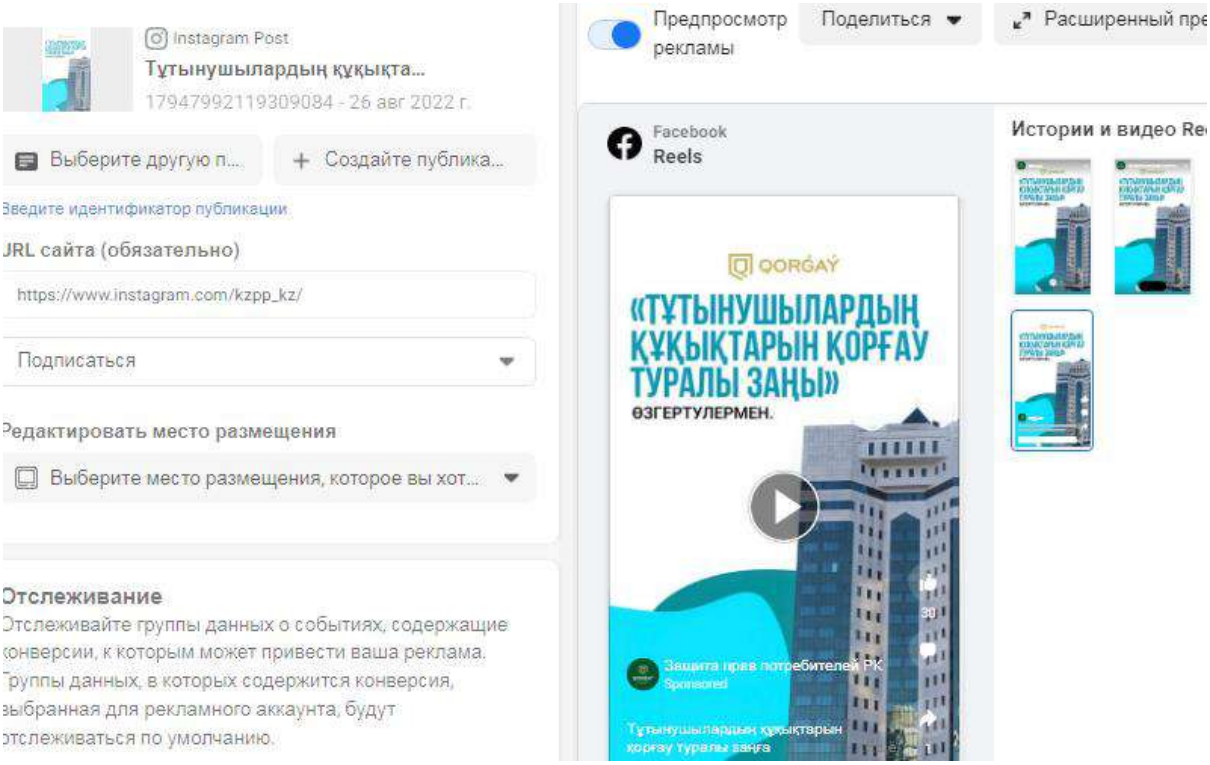
Истории и видео Reels

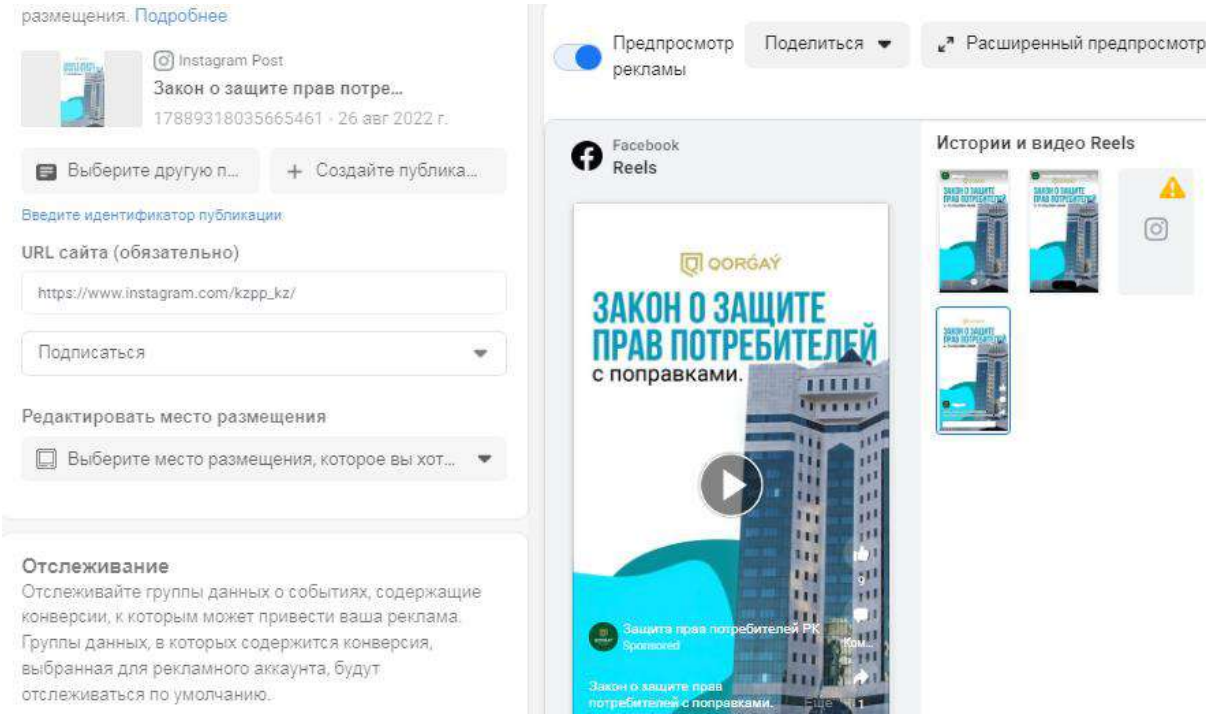
Расскажите красноречивую, наглядную историю с помощью захватывающей рекламы в полноэкранном вертикальном формате

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



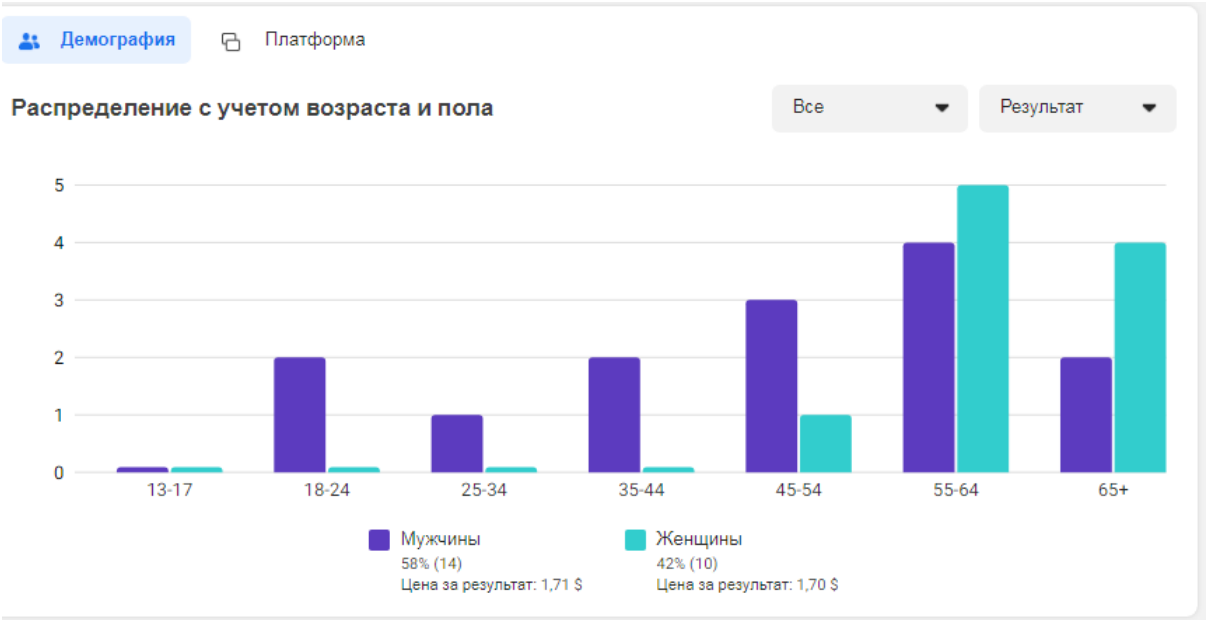
Выход рекламы:





Статистика с фейсбук:

Группа объявлений	Результат	Охват	Показы	Цена за результат	Сумма затрат
Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға өзгертулер ...	16 Клики по ссылке	18 800	23 612	1,89 $ За клик по ссылке	30,31 $
Закон о защите прав потребителей с поправками. рус	8 Клики по ссылке	6 094	7 339	1,34 $ За клик по ссылке	10,69 $
Результаты, число групп объявлений: 2	**24** Клики по ссылке	**23 696** Пользователи	**30 951** Всего	**1,71 $** За клик по ссылке	**41,00 $** Общие расходы



Приложение 3

Разработка дизайна и визуальное оформление страницы

1. **РАЗРАБОТКА ДИЗАЙНА В ИЮЛЕ 2022**

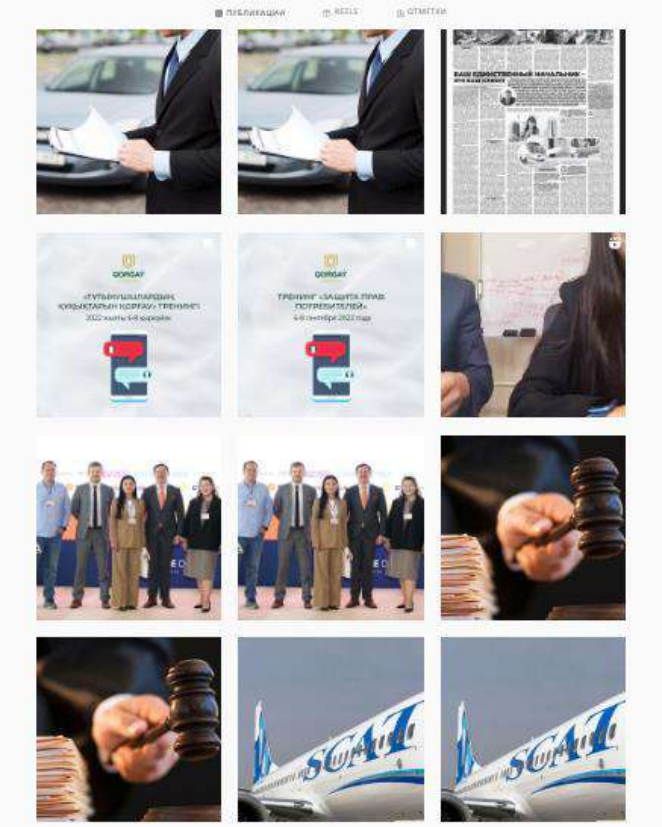
   Визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:

2. **РАЗРАБОТКА ДИЗАЙНА в АВГУСТЕ 2022**

   Визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:

3. **РАЗРАБОТКА ДИЗАЙНА В СЕНТЯБРЕ 2022**

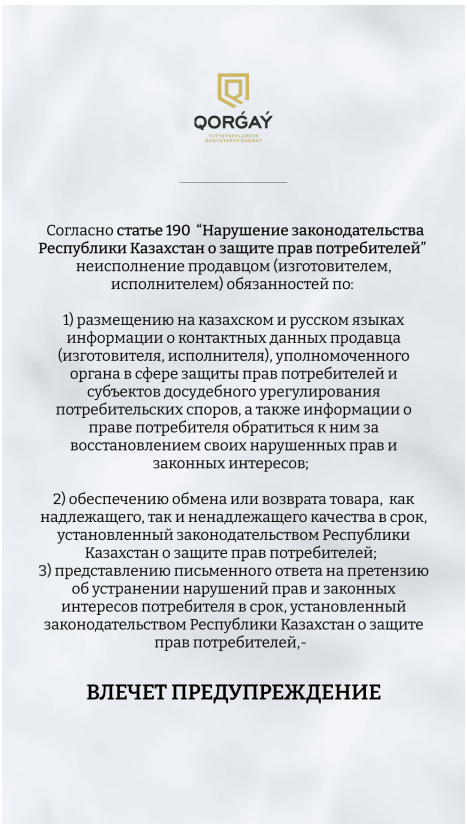
Визуальное оформление страницы выполнено в следующем варианте:

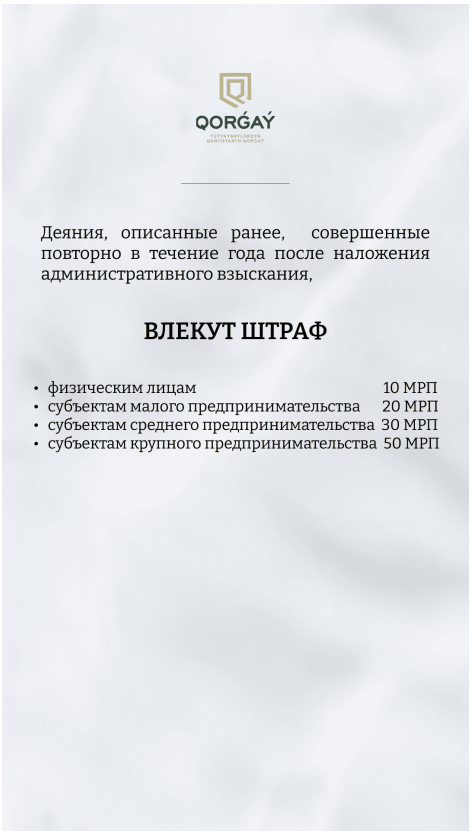
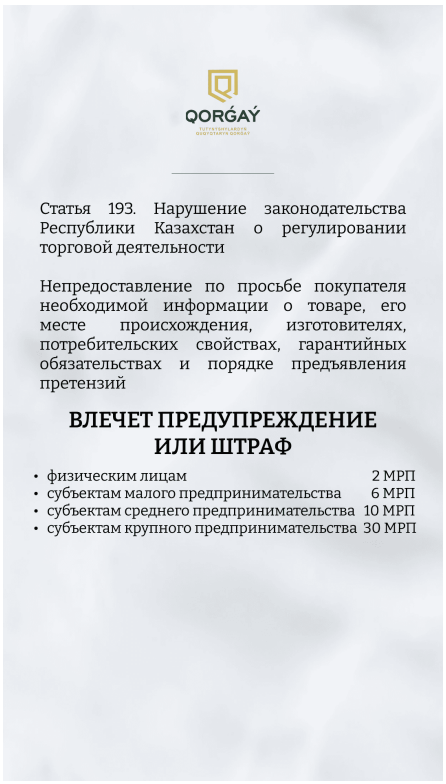


Приложение 4

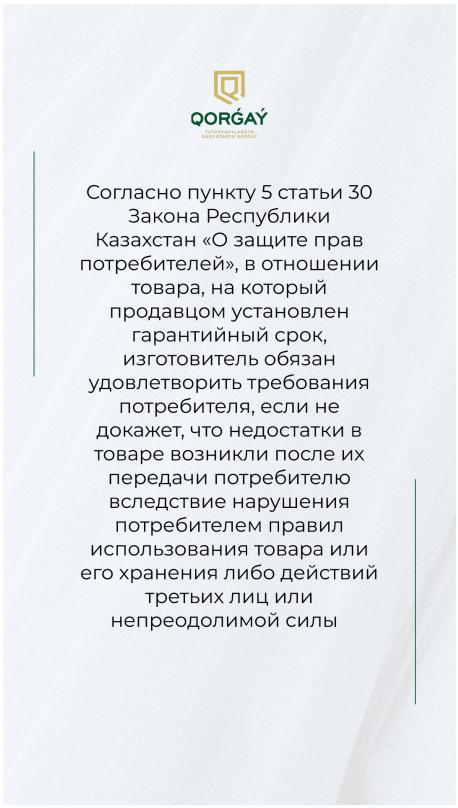
Размещение не менее 15 сторис (месячный объем услуги) на Instagram и Facebook страницах Заказчика

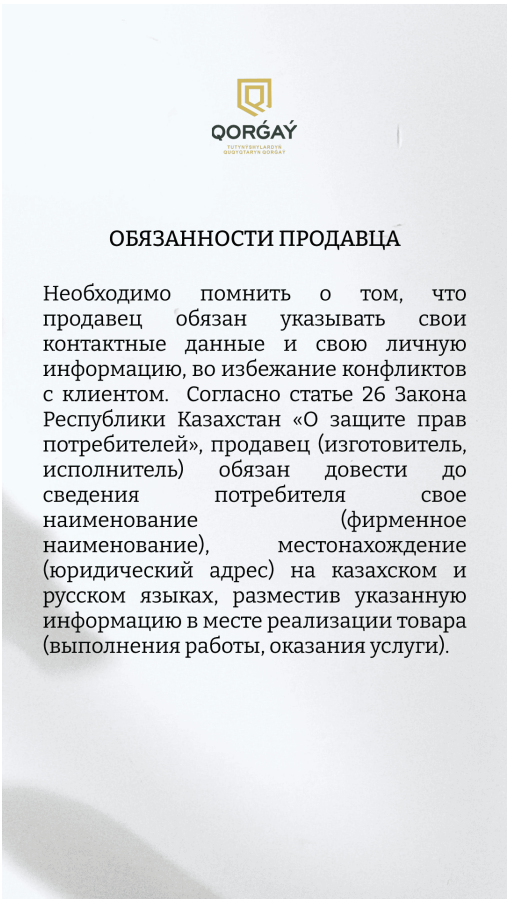
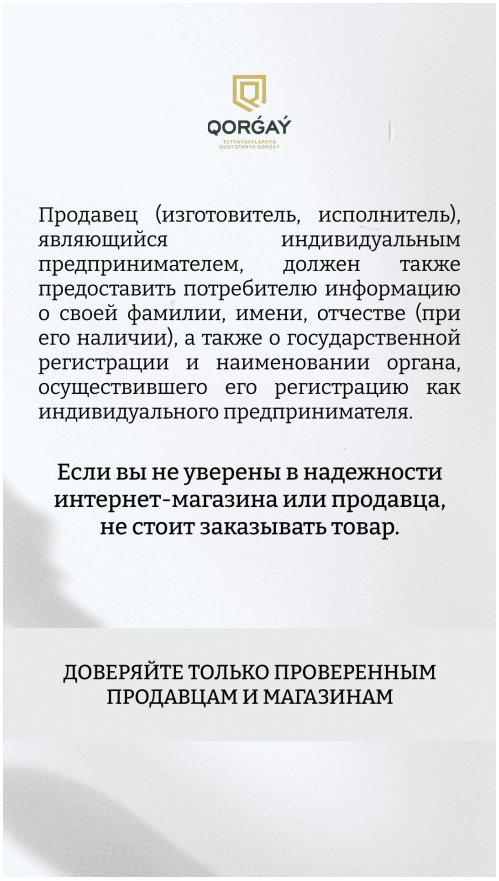
1. Июль 2022 год

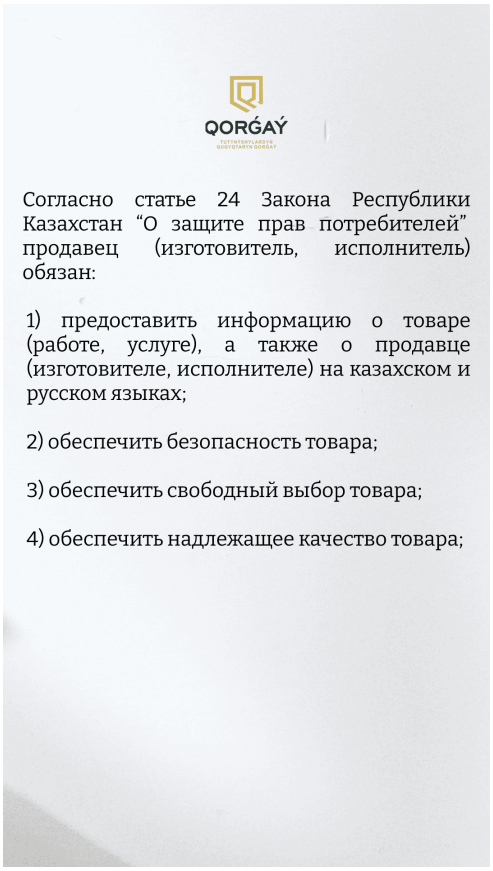
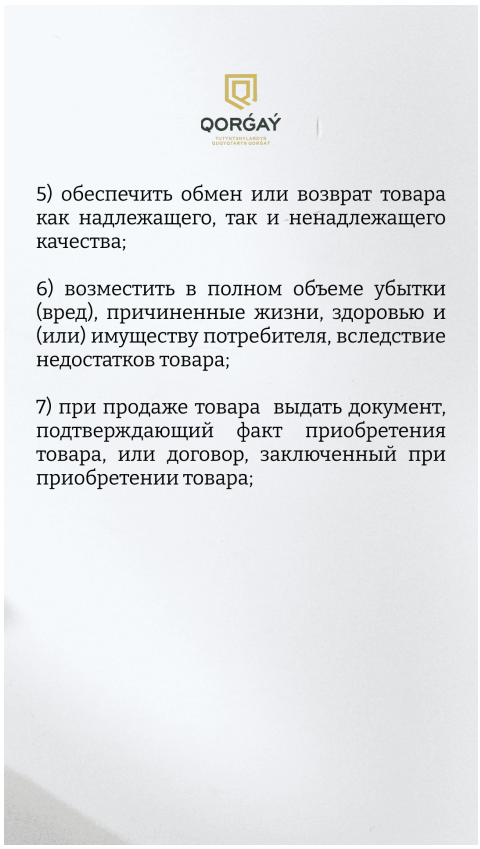
1.	
2.	

3.	 QORĠAÝ Деяния, описанные ранее, совершенные повторно в течение года после наложения административного взыскания, ВЛЕКУТ ШТРАФ • физическим лицам 10 МРП • субъектам малого предпринимательства 20 МРП • субъектам среднего предпринимательства 30 МРП • субъектам крупного предпринимательства 50 МРП
4.	 QORĠAÝ Статья 193. Нарушение законодательства Республики Казахстан о регулировании торговой деятельности Непредоставление по просьбе покупателя необходимой информации о товаре, его месте происхождения, изготовителях, потребительских свойствах, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий ВЛЕЧЕТ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ИЛИ ШТРАФ • физическим лицам 2 МРП • субъектам малого предпринимательства 6 МРП • субъектам среднего предпринимательства 10 МРП • субъектам крупного предпринимательства 30 МРП

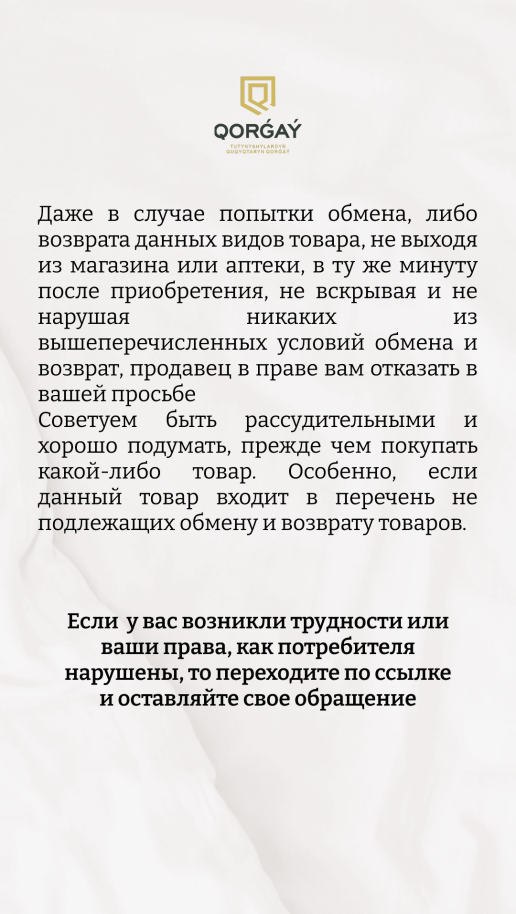
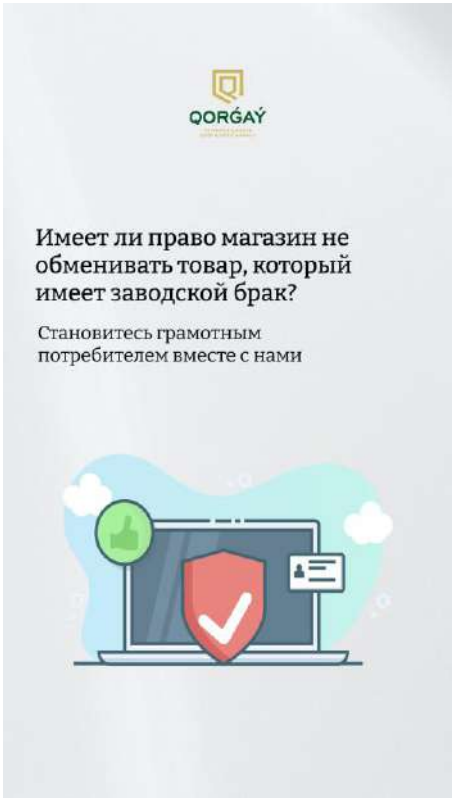
5.	QORĠAÝ Что делать, если товар повредили при доставке? Советы от Комитета по защите прав потребителей
6.	QORĠAÝ ВАШ ТОВАР ПОВРЕДИЛИ ПРИ ДОСТАВКЕ Если вы уверены в том, что никак не причастны к ним и это полностью вина курьера или магазина, отправьте ваше обращение с доказательствами на сайт по ссылке, указанной ниже После содействия сотрудников Комитета по защите прав потребителей вашу проблему обязательно решат. T.ME

7.	 QORĠAÝ Согласно пункту 5 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», в отношении товара, на который продавцом установлен гарантийный срок, изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после их передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы
8.	QORĠAÝ БЕЗОПАСНЫЕ ПОКУПКИ В ИНТЕРНЕТЕ Чтобы обезопасить себя, необходимо знать обязанности продавца в интернет-магазине

9.	 QORǴAÝ ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА Необходимо помнить о том, что продавец обязан указывать свои контактные данные и свою личную информацию, во избежание конфликтов с клиентом. Согласно статье 26 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), местонахождение (юридический адрес) на казахском и русском языках, разместив указанную информацию в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).
10.	 QORǴAÝ Продавец (изготовитель, исполнитель), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве (при его наличии), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию как индивидуального предпринимателя. Если вы не уверены в надежности интернет-магазина или продавца, не стоит заказывать товар. ДОВЕРЯЙТЕ ТОЛЬКО ПРОВЕРЕННЫМ ПРОДАВЦАМ И МАГАЗИНАМ

11.	 QORĠAÝ Согласно статье 24 Закона Республики Казахстан “О защите прав потребителей” продавец (изготовитель, исполнитель) обязан: 1) предоставить информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках; 2) обеспечить безопасность товара; 3) обеспечить свободный выбор товара; 4) обеспечить надлежащее качество товара;
12.	 QORĠAÝ 5) обеспечить обмен или возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества; 6) возместить в полном объеме убытки (вред), причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, вследствие недостатков товара; 7) при продаже товара выдать документ, подтверждающий факт приобретения товара, или договор, заключенный при приобретении товара;

13.	
14.	QORĠAÝ Все знают, что товар можно вернуть в течении 14 календарных дней, но не знают какие товары не подлежат возврату и условия возврата **товара надлежащего** качества. Возврату и обмену не подлежат следующие виды товаров: • лекарственные средства и медицинские изделия • нательное белье • чулочно-носочные изделия • животные и растения • абонентские устройства сотовой связи. • метражные товары, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки

15.	 QORĠAÝ Даже в случае попытки обмена, либо возврата данных видов товара, не выходя из магазина или аптеки, в ту же минуту после приобретения, не вскрывая и не нарушая никаких из вышеперечисленных условий обмена и возврат, продавец в праве вам отказать в вашей просьбе Советуем быть рассудительными и хорошо подумать, прежде чем покупать какой-либо товар. Особенно, если данный товар входит в перечень не подлежащих обмену и возврату товаров. **Если у вас возникли трудности или ваши права, как потребителя нарушены, то переходите по ссылке и оставляйте свое обращение**
16.	 QORĠAÝ Имеет ли право магазин не обменивать товар, который имеет заводской брак? Становитесь грамотным потребителем вместе с нами

17.	QORĢAÝ Помните о том, что Магазин не может отказать вам в обмене товара, если в нем имеется заводской брак. В силу статьи 30 Закона «О защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене, продавец обязан заменить его незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки (экспертизы) качества товара продавцом – в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования. T.ME
18.	QORĢAÝ Дүкеннің зауыттық ақауы бар тауарды айырбастамауға құқығы бар ма? Бізбен бірге сауатты тұтынушы болыңыз

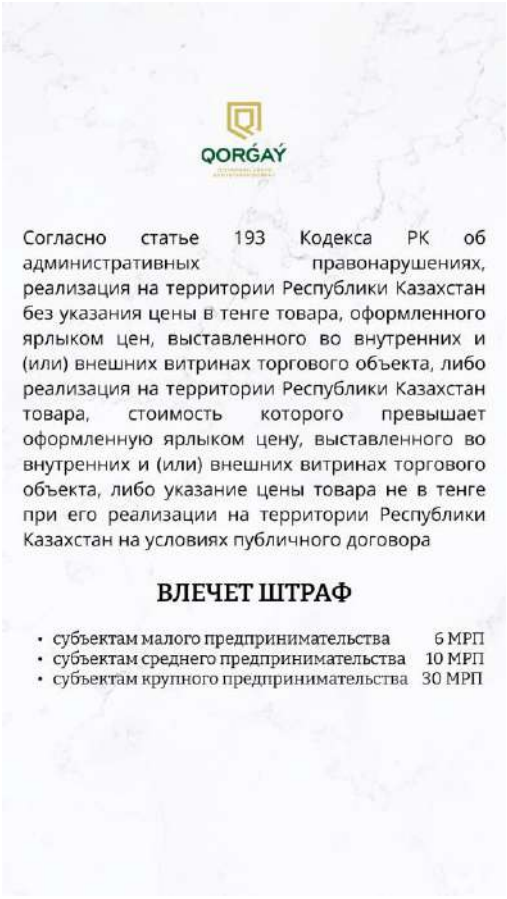
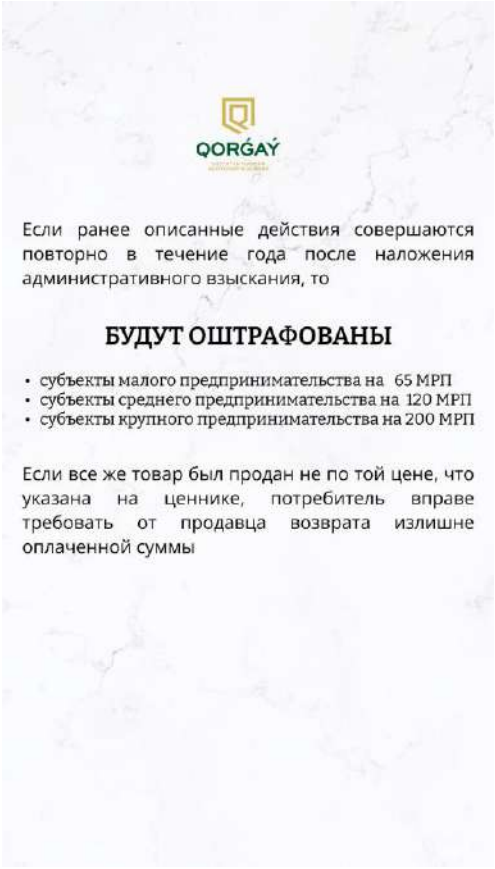
2. Август 2022 года

1	
2	

3	QORĠAÝ **Его основные аспекты:** 1. Расширение социально-политического влияния общественных институтов путем введения института Омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей 2. Принцип защиты прав потребителей в перспективе, путем обязательного участия института Омбудсмена в разработке проектов правовых актов отраслевых госорганов.
4	QORĠAÝ **ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ЖАҢА ЗАҢ ЖОБАСЫ ӘЗІРЛЕНУДЕ** Мемлекет басшысының тапсырмасы бойынша Қазақстан Республикасының Үкіметі атынан - Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті заң жобасын әзірледі, ол елдің ақпараттық алаңында белсенді талқылануда және мемлекеттік органдармен бірлесіп пысықталуда, ТҚҚ қызметінің өзекті оқиғалары мен жаңалықтары, ел тұтынушылары осы ведомствоның интернет-ресурстарын игере алады.

5	QORĠAÝ **Оның негізгі аспектілерін атап өткен жөн:** 1. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Омбудсмен институтын (бұдан әрі-Омбудсмен) енгізу жолымен қоғамдық институттардың әлеуметтік – саяси ықпалын кеңейту. 2. Омбудсмен институтының салалық мемлекеттік органдардың құқықтық актілерінің жобаларын әзірлеуге міндетті қатысуы арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау қағидаты.
6	QORĠAÝ 3. Келісімшарттарда тұтынушылардың құқықтарын бұзатын немесе осындай бұзушылықтарға әкеп соғуы мүмкін жағдайларға жол бермеу жөнінде ескерту. 4. Қашықтықтағы сауда (электрондық сауда) сегментіндегі қоғамдық қатынастарды реттеуді күндізгі сауда нысанымен синхрондау. 5. Азаматтардың қабылдауы үшін қарапайым және ыңғайлы заң мәтінін қабылдау арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіру.

7	QORĠAÝ ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЦЕНА НА КАССЕ ВЫШЕ, ЧЕМ НА ЦЕННИКЕ? полезные советы потребителям
8	QORĠAÝ Статья 24 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» гласит - продавец обязан продать товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и внешних витринах торгового объекта. Так как, согласно статье 447 Гражданского Кодекса РК, предложение купить товар по определенной цене – это публичная оферта. А ценник товара является доказательством оферты. Таким образом, покупатель вправе требовать продажи товара по той стоимости, что указана на ценнике, а не соглашаться на вновь выставленную цену

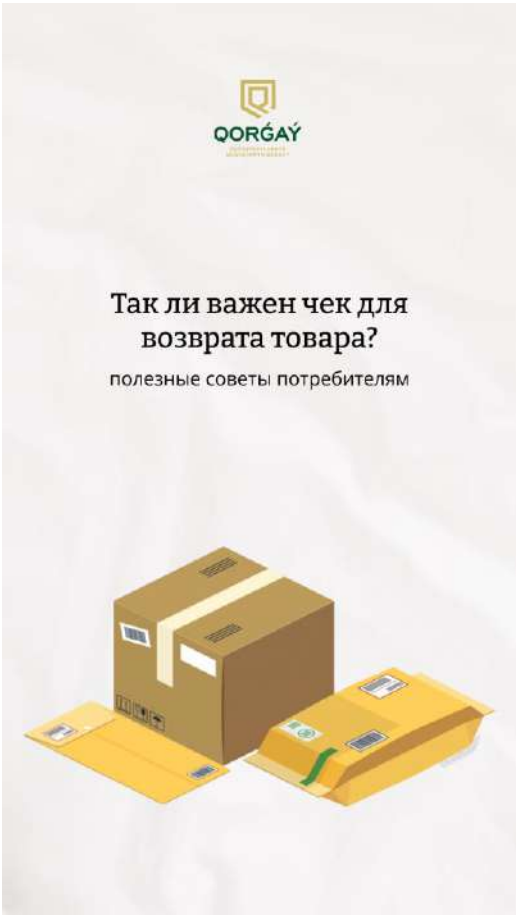
9	 QORĠAÝ Согласно статье 193 Кодекса РК об административных правонарушениях, реализация на территории Республики Казахстан без указания цены в тенге товара, оформленного ярлыком цен, выставленного во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта, либо реализация на территории Республики Казахстан товара, стоимость которого превышает оформленную ярлыком цену, выставленного во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта, либо указание цены товара не в тенге при его реализации на территории Республики Казахстан на условиях публичного договора ВЛЕЧЕТ ШТРАФ • субъектам малого предпринимательства 6 МРП • субъектам среднего предпринимательства 10 МРП • субъектам крупного предпринимательства 30 МРП
10	 QORĠAÝ Если ранее описанные действия совершаются повторно в течение года после наложения административного взыскания, то БУДУТ ОШТРАФОВАНЫ • субъекты малого предпринимательства на 65 МРП • субъекты среднего предпринимательства на 120 МРП • субъекты крупного предпринимательства на 200 МРП Если все же товар был продан не по той цене, что указана на ценнике, потребитель вправе требовать от продавца возврата излишне оплаченной суммы

11	QORĠAÝ Если администрация торговой точки отказывается делать возврат – покупатель имеет право написать претензию в адрес предпринимателя с требованием выплаты разницы между указанной на ценнике суммой и фактически полученной. Если руководство торгового объекта не ответило на письменную претензию и не вернуло деньги в течение 10 календарных дней, потребитель может обратиться с заявлением в госорган, осуществляющий функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора
12	QORĠAÝ ОНЛАЙН-ПОКУПКИ: ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ полезные советы потребителям

13	QORĠAÝ Активно развивающаяся индустрия онлайн-торговли не остается без внимания кибермошенников, которые пользуются различными уловками и схемами, чтобы опустошить карманы доверчивых граждан.
14	QORĠAÝ **Онлайн не означает «без документов»** Оплачивая наличными, покупатели вправе требовать фискальный чек, накладную, счет-фактуру и прочее. Счет на оплату, накладную покупатели вправе требовать и у интернет-продавцов. После осуществления покупки вам на электронную почту должны прийти подтверждение заказа и счет. Если этих данных вы не получили, то стоит обязательно связаться с компанией, предоставляющей товар/услугу, возможно, произошел технический сбой, а может быть, есть основания подозревать, что вы совершили сделку на интернет-странице мошенников.

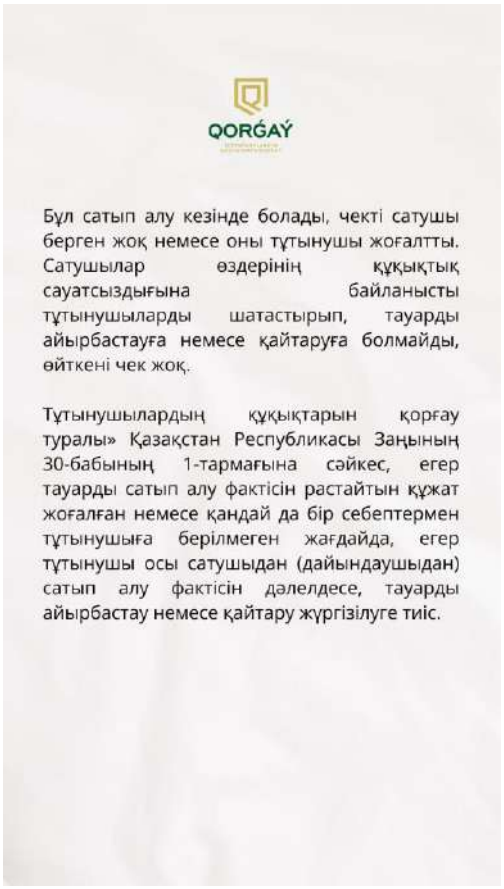
15	QORĠAÝ **Пользуйтесь отдельной картой для онлайн-покупок** Для покупок в Интернете откройте отдельную банковскую карту, которую вы будете использовать исключительно для подобных покупок и которая не будет привязана к зарплатному или накопительному счету. Перечисляйте деньги на виртуальную карту только непосредственно перед покупкой, а для дополнительной безопасности можете установить для карты дневной лимит. Избегайте публикаций личных и банковских данных в сети Интернет (форумы, социальные сети и т. д.), не сообщайте по телефону или электронной почте свои данные непроверенным компаниям или людям.
16	QORĠAÝ **Не вводите персональные данные на сайтах, в безопасности которых вы не уверены** Еще один признак, который порой может свидетельствовать о недобросовестности продавца, – это когда для оплаты вам предлагается ввести данные карты прямо на сайте без перехода на специальный платежный шлюз или предлагается всего один вариант: ввести данные карты. Тут стоит уточнить, что некоторые торговые площадки могут предлагать оплату лишь с помощью карты.

17	QORĠAÝ ОНЛАЙН-САТЫП АЛУЛАР: ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕРДІҢ ҚАУІПСІЗДІГІ ЕРЕЖЕЛЕРІ тұтынушылар үшін пайдалы кеңестер
18	QORĠAÝ Белсенді дамып келе жатқан онлайн-сауда индустриясы ақылды азаматтардың қалталарын босату үшін әртүрлі амалдар мен схемаларды қолданатын кибер алаяқтардың назарынан тыс қалмайды..

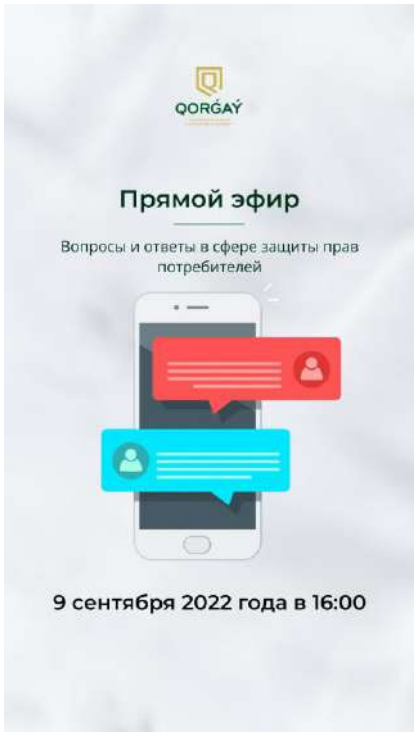
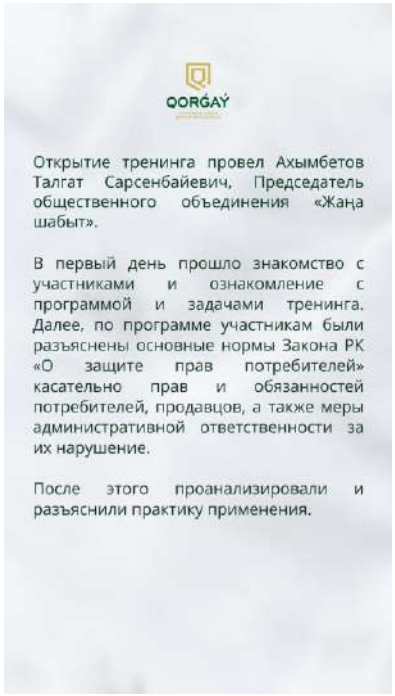
19	QORĠAÝ Онлайн"құжаттарсыз" дегенді білдірмейді Қолма-қол ақшамен төлей отырып, сатып алушылар фискалдық чекті, жүкқұжатты, шот-фактураны және басқаларды талап етуге құқылы. Сатып алушылар төлем шотын, шот-фактураны интернет-сатушылардан талап етуге құқылы. Сатып алуды жүзеге асырғаннан кейін сіздің электрондық поштаңызға Тапсырыс растамасы мен шот келуі тиіс. Егер сіз бұл деректерді алмаған болсаңыз, онда сіз өнімді/қызметті ұсынатын компаниямен байланысуыңыз керек, мүмкін техникалық ақаулық болған шығар, немесе сіз алаяқтардың интернет-парағында мәміле жасадыңыз деп күдіктенуге негіз бар шығар.
20	 QORĠAÝ Так ли важен чек для возврата товара? полезные советы потребителям

21	QORǴAÝ Бывает при покупке, чек был не выдан продавцом, либо он был утерян потребителем. В соответствии с пунктом 1 статьи 30 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», в случае если документ, подтверждающий факт приобретения товара, был утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, то обмен или возврат товара должен быть произведен, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца (изготовителя)

22	QORĠAÝ Доказать факт покупки вы можете, если покупка осуществлялась переводом, QR, если рядом были другие покупатели, которые могут стать свидетелями, либо, если в магазине стоят камеры видеонаблюдения
23	QORĠAÝ Тауарды қайтару үшін чек маңызды ма? тұтынушылар үшін пайдалы кеңестер

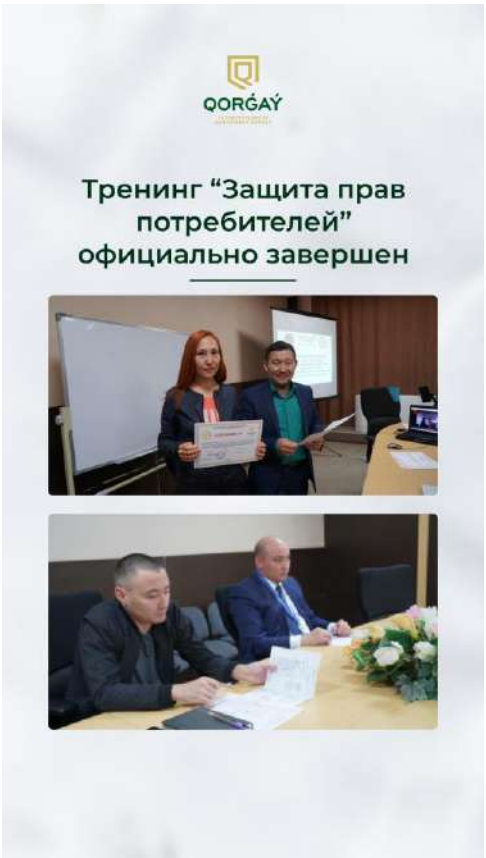
24	
25	

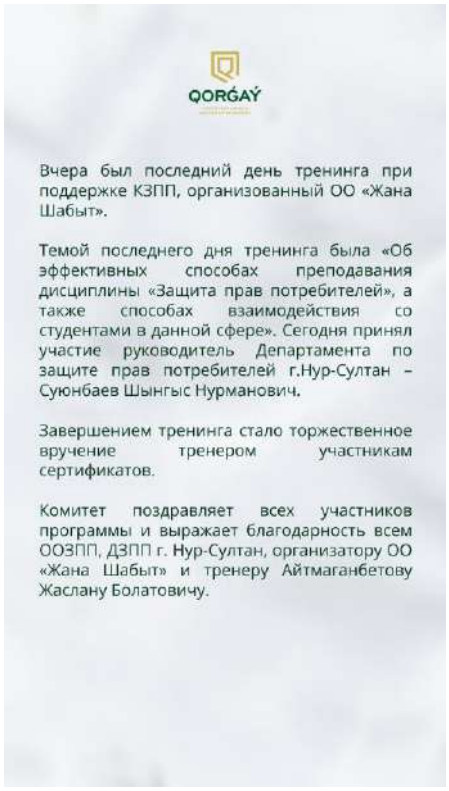
3. Сентябрь 2022 года

1.	 QORĞAÝ Прямой эфир Вопросы и ответы в сфере защиты прав потребителей 9 сентября 2022 года в 16:00
2.	 QORĞAÝ Открытие тренинга провел Ахымбетов Талгат Сарсенбайевич, Председатель общественного объединения «Жаңа шабыт». В первый день прошло знакомство с участниками и ознакомление с программой и задачами тренинга. Далее, по программе участникам были разъяснены основные нормы Закона РК «О защите прав потребителей» касательно прав и обязанностей потребителей, продавцов, а также меры административной ответственности за их нарушение. После этого проанализировали и разъяснили практику применения.

3.	QORĠAÝ Второй день тренинга: "Защита прав потребителей" 14:00-17:00 Общественное объединение «Жаңа шабыт» Подключайтесь по ссылке ниже:
4.	QORĠAÝ Прошёл первый день тренинга: "Защита прав потребителей"

5.	QORĠAÝ Прошёл второй день тренинга: "Защита прав потребителей"
6.	QORĠAÝ Айтмаганбетов Жаслан Болатович, Председатель ОЮЛ «Республиканской Ассоциации Потребителей Казахстана», рассмотрел с участниками такие темы, как деятельность представителей законных интересов потребителей, особое внимание сегодня было уделено общественным объединениям потребителей, а именно их правовому статусу, особенностям их регистрации и возможностям финансирования О том, какие изменения ждут общественные объединения по защите прав потребителей в новом законопроекте рассказал лично заместитель председателя КЗПП – Кусаинов Серик Куанышевич. Заместитель председателя подчеркнул важность поддержки ОО "ОЗПП "Адилет" и поднятия статуса в глазах потребителей. Пришли поддержать тренинг и ответить на вопросы участников председатель ОО "ОЗПП «Адилет», г.Нур-Султан - Томпиев Еркин Калиевич, заместитель председателя ООЗПП «Казахстан» - Меркудинов Юрий Геннадьевич, а также Председатель ОО «Жаңа шабыт» Ахымбетов Талгат Сарсенбайевич.

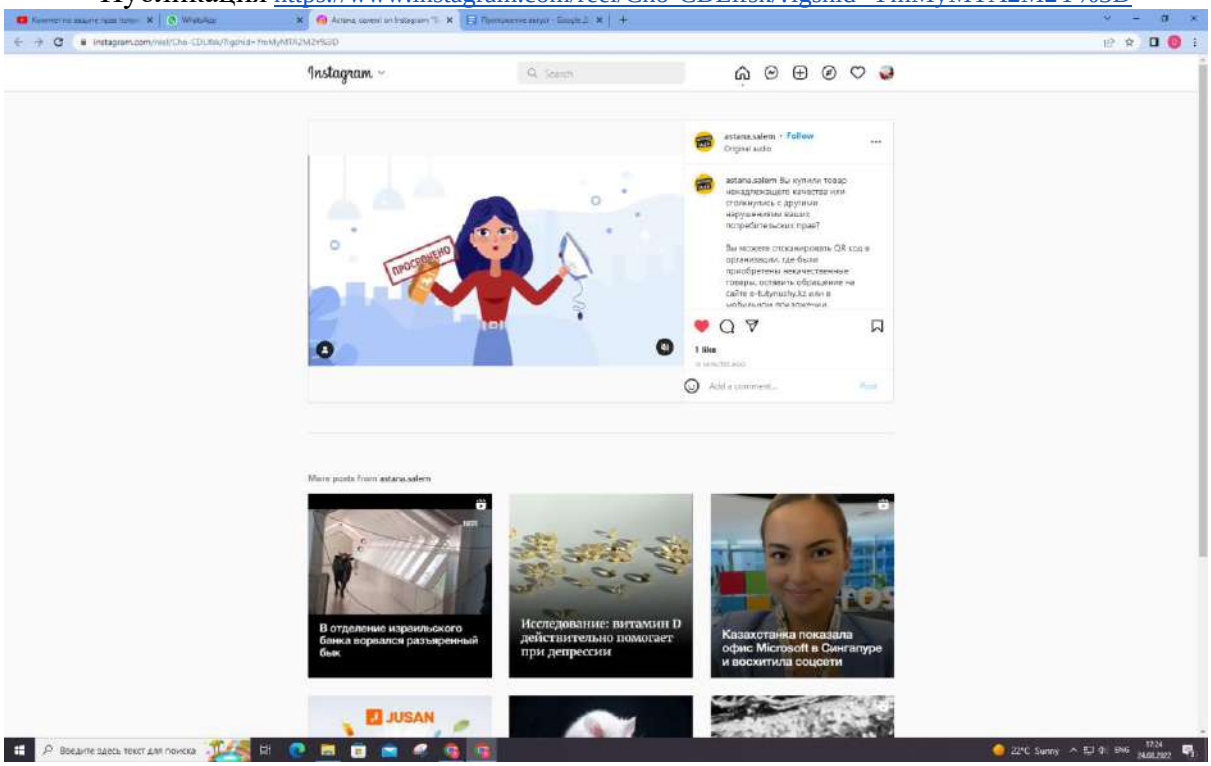
7.	QORĠAÝ Третий день тренинга: “Защита прав потребителей” 14:00-17:00 Общественное объединение «Жаңа шабыт» Подключайтесь по ссылке ниже:
8.	 QORĠAÝ Тренинг “Защита прав потребителей” официально завершен

9.	 QORĠAÝ Вчера был последний день тренинга при поддержке КЗПП, организованный ОО «Жана Шабыт». Темой последнего дня тренинга была «Об эффективных способах преподавания дисциплины «Защита прав потребителей», а также способах взаимодействия со студентами в данной сфере». Сегодня принял участие руководитель Департамента по защите прав потребителей г.Нур-Султан – Суюнбаев Шынгыс Нурманович. Завершением тренинга стало торжественное вручение тренером участникам сертификатов. Комитет поздравляет всех участников программы и выражает благодарность всем ООЗПП, ДЗПП г. Нур-Султан, организатору ОО «Жана Шабыт» и тренеру Айтмаганбетову Жаслану Болатовичу.

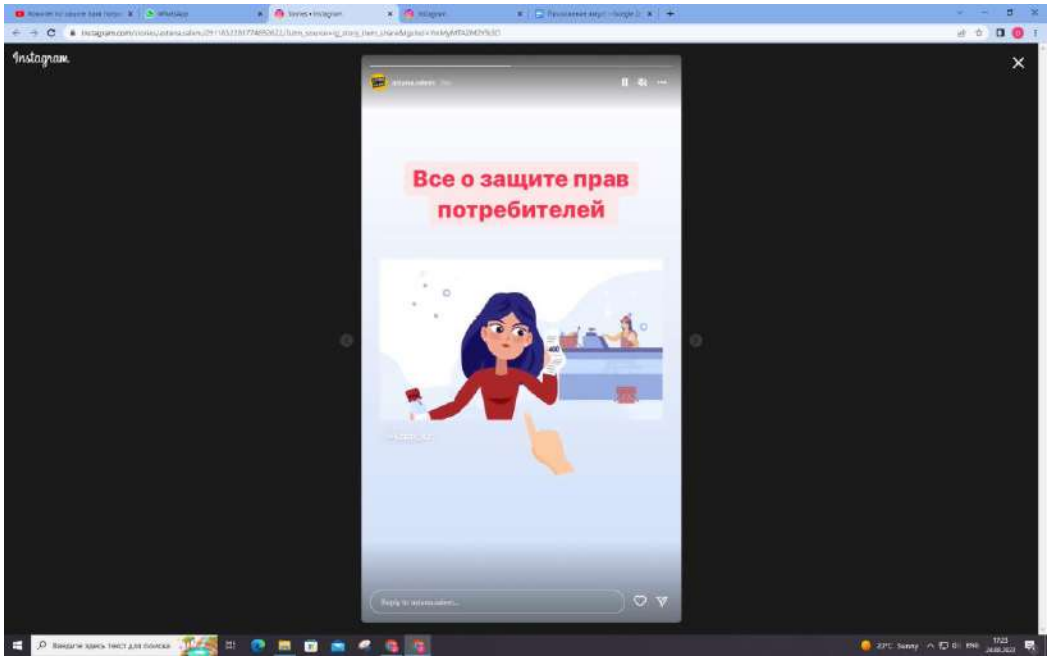
Приложение №5

Публикации в региональных пабликах (Instagram)

1. Астана, салем!
   Публикация https://www.instagram.com/reel/Cho-CDLlfsk/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D

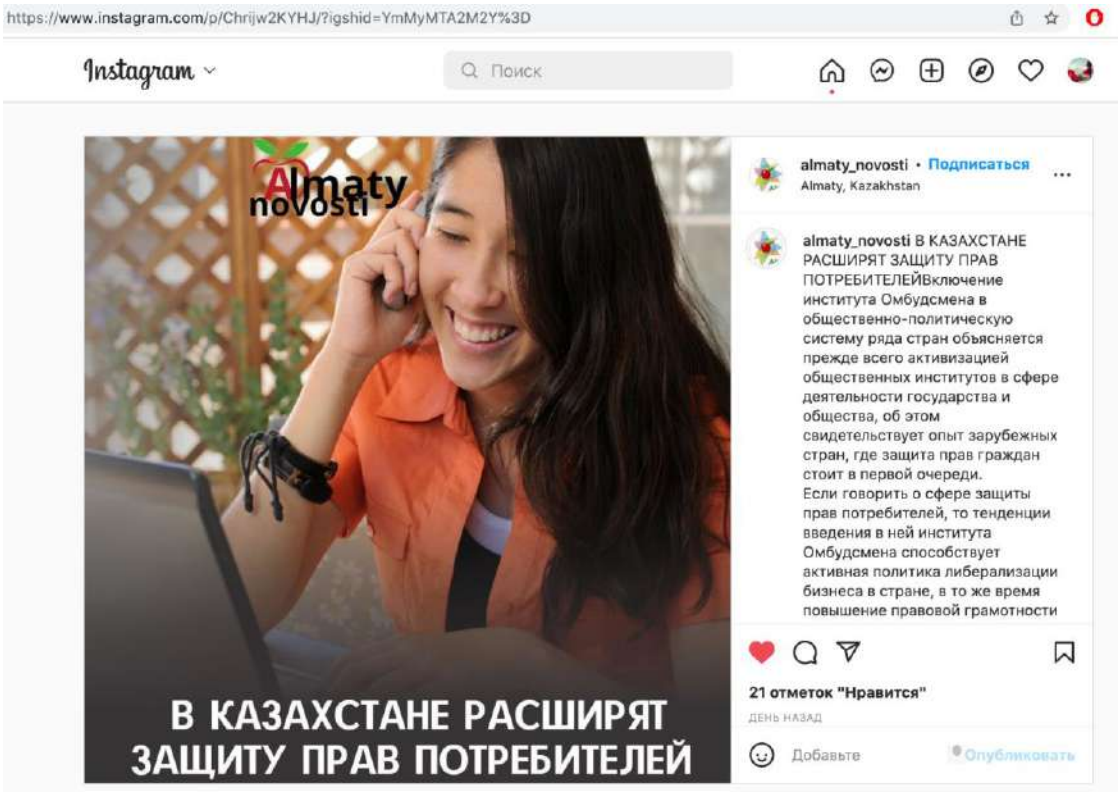


Репост публикации в сториз паблика



2. НОВОСТИ АЛМАТЫ 🍎 ОБЪЯВЛЕНИЯ

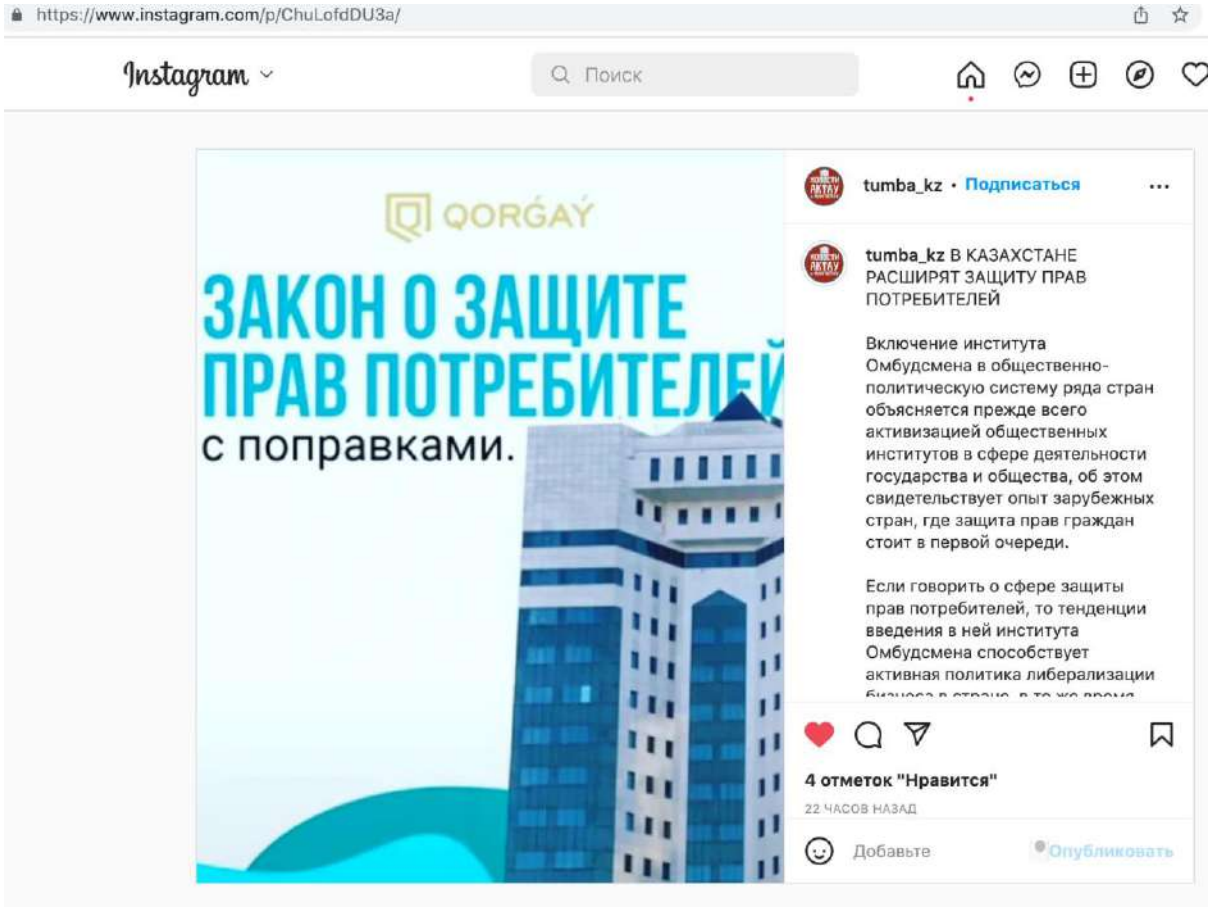
Публикация https://www.instagram.com/p/Chrijw2KYHJ/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D



Репост публикации в сториз паблика

3. Тумба kz

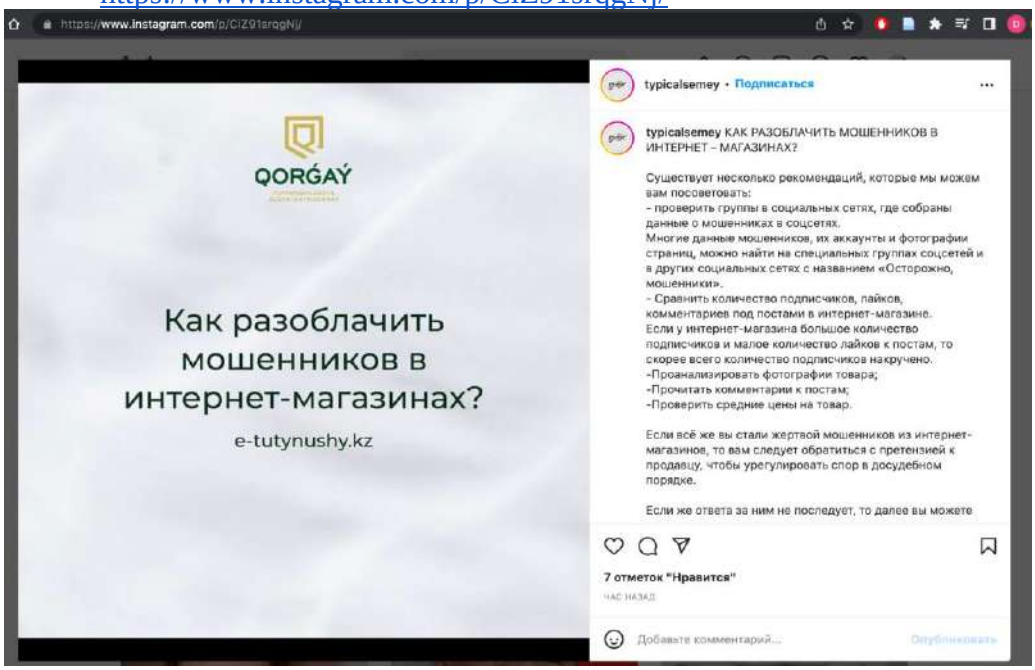
Публикация https://www.instagram.com/p/ChuLofdDU3a/



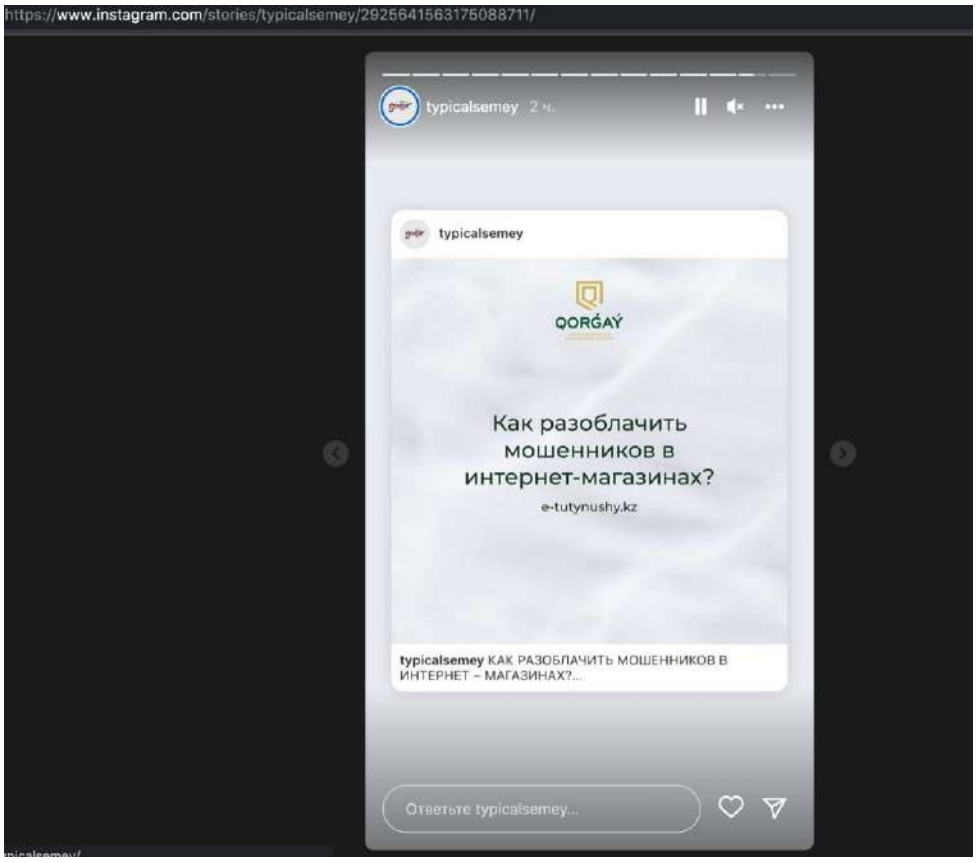
Репост публикации в сториз паблика

4. ТИПИЧНЫЙ СЕМЕЙ (@typicalsemey)
   Публикация

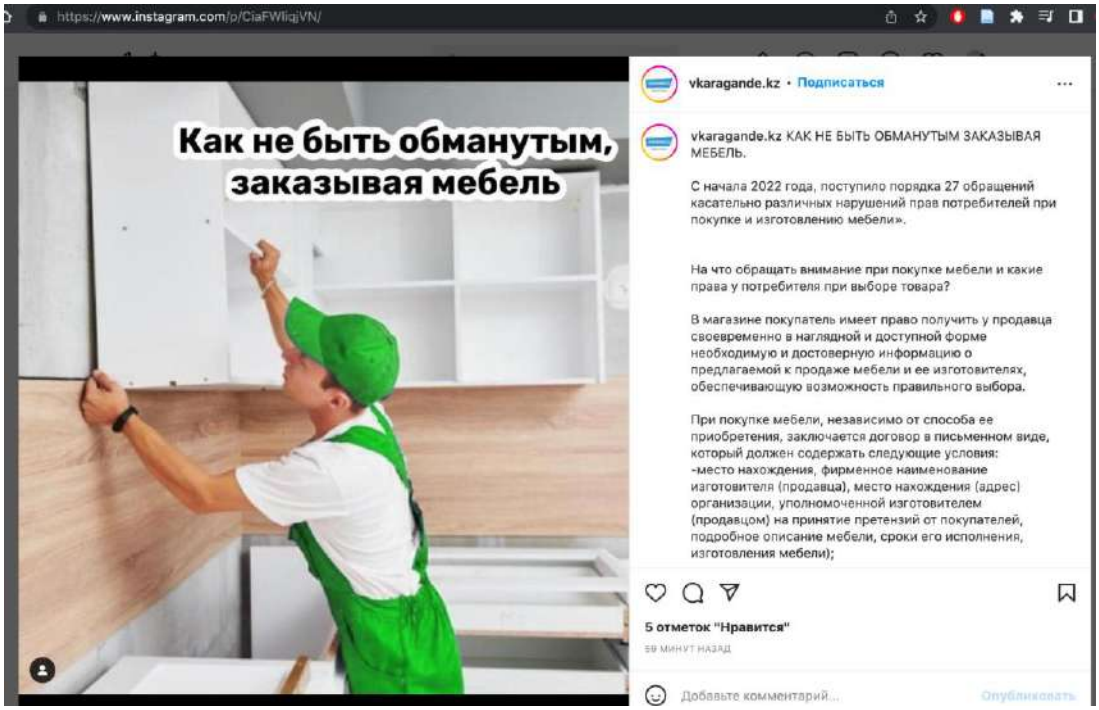
КАК РАЗОБЛАЧИТЬ МОШЕННИКОВ В ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИНАХ?
https://www.instagram.com/p/CiZ91srqgNj/



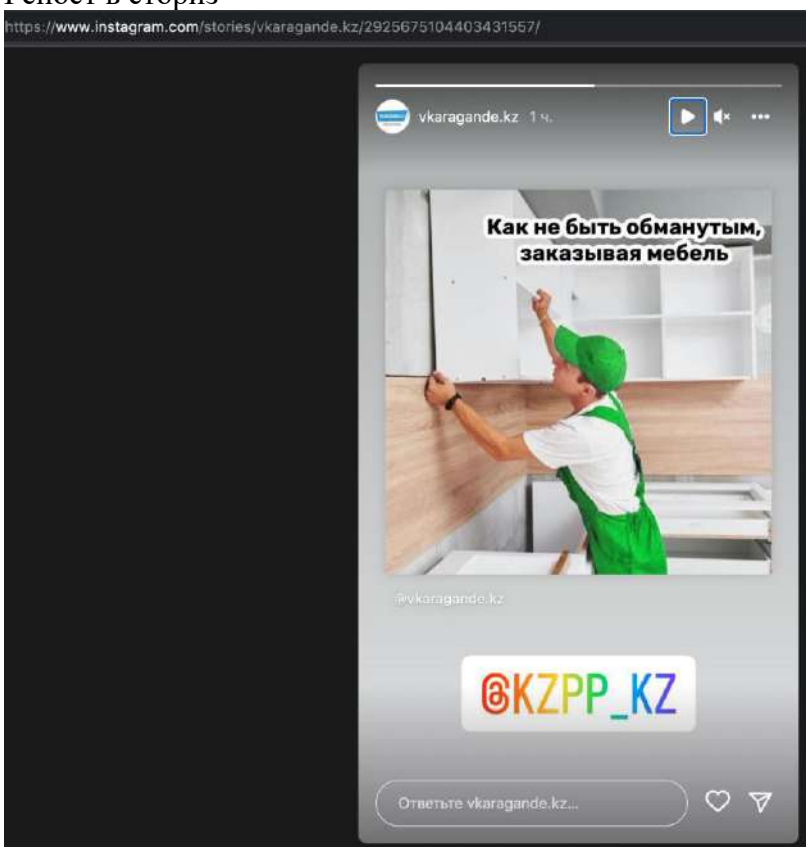
Репост в сториз



5. Караганда | Новости @vkaragande.kz
   Публикация
   КАК НЕ БЫТЬ ОБМАНУТЫМ ЗАКАЗЫВАЯ МЕБЕЛЬ.
   https://www.instagram.com/p/CiaFWliqjVN/

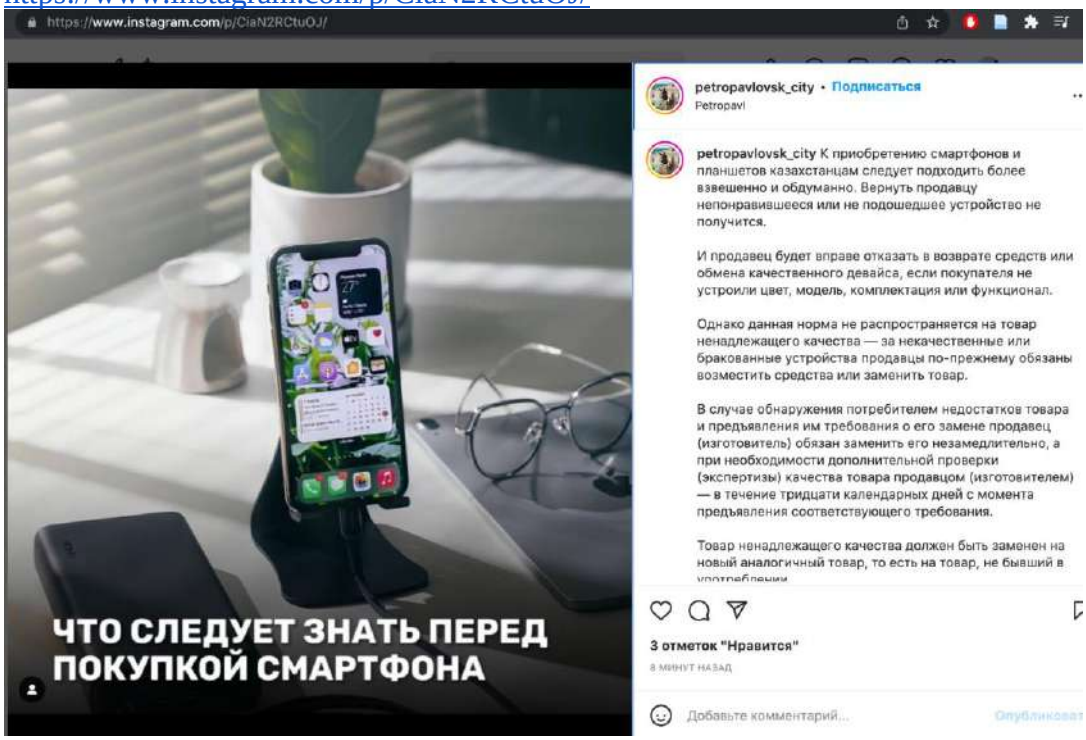


Репост в сториз

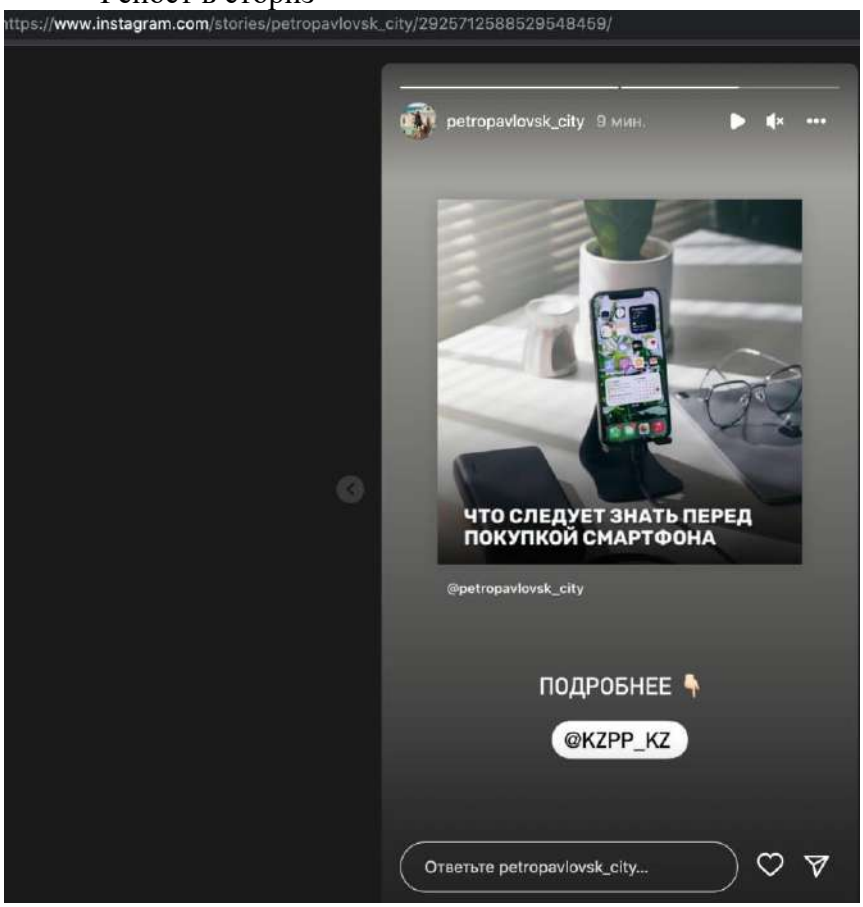


6. Петропавловск Казахстан @petropavlovsk_city
   Публикация

Что следует знать перед покупкой смартфона
https://www.instagram.com/p/CiaN2RCtuOJ/

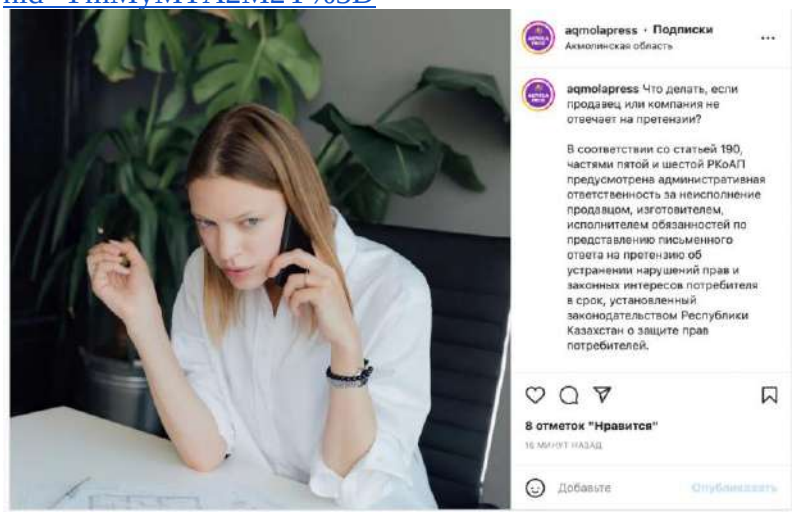


Репост в сториз

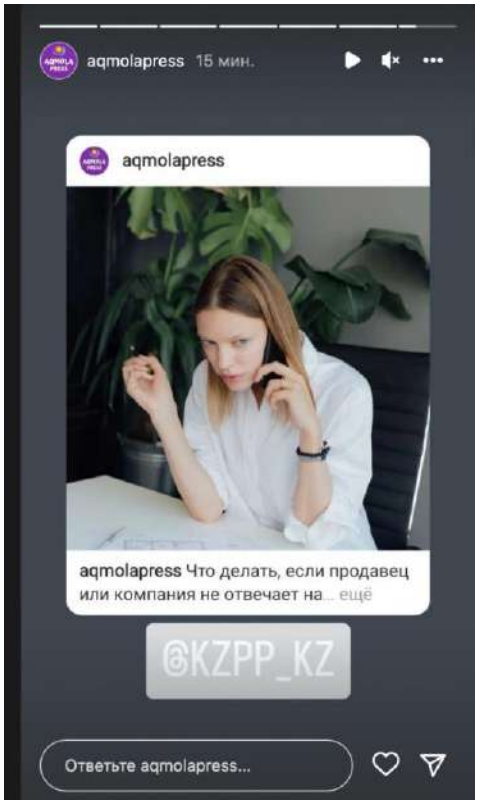


7. AQMOLAPRESS (@aqmolapress)
публикация

https://www.instagram.com/p/CicqI9jsOpYwutJI_1ozFKCBq8J3gkgZ84SgFM0/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D

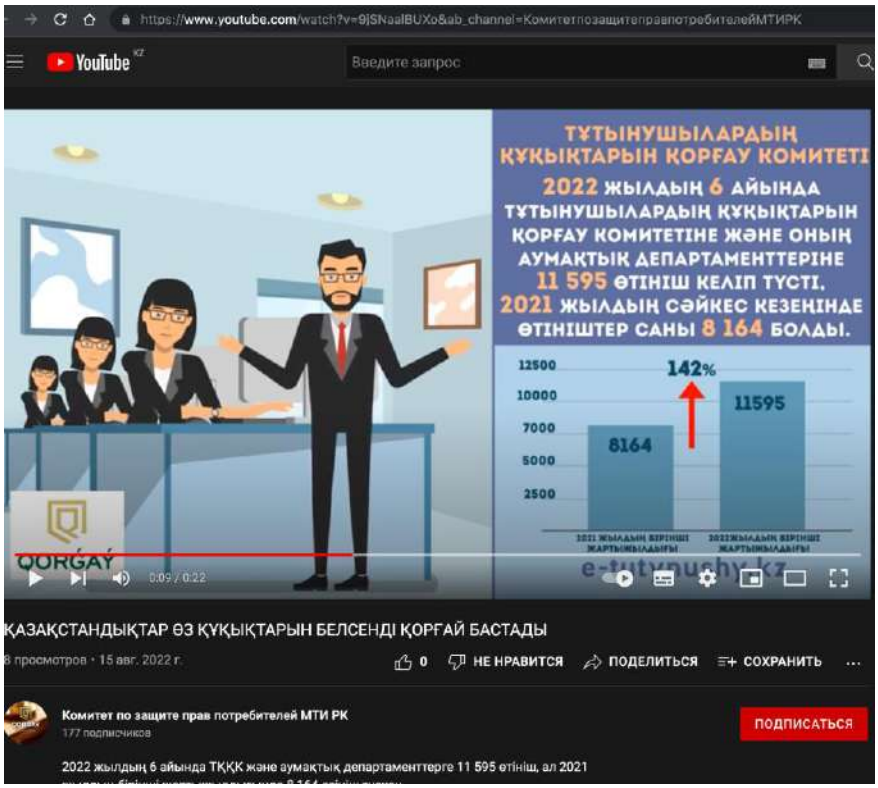


Репост в сториз



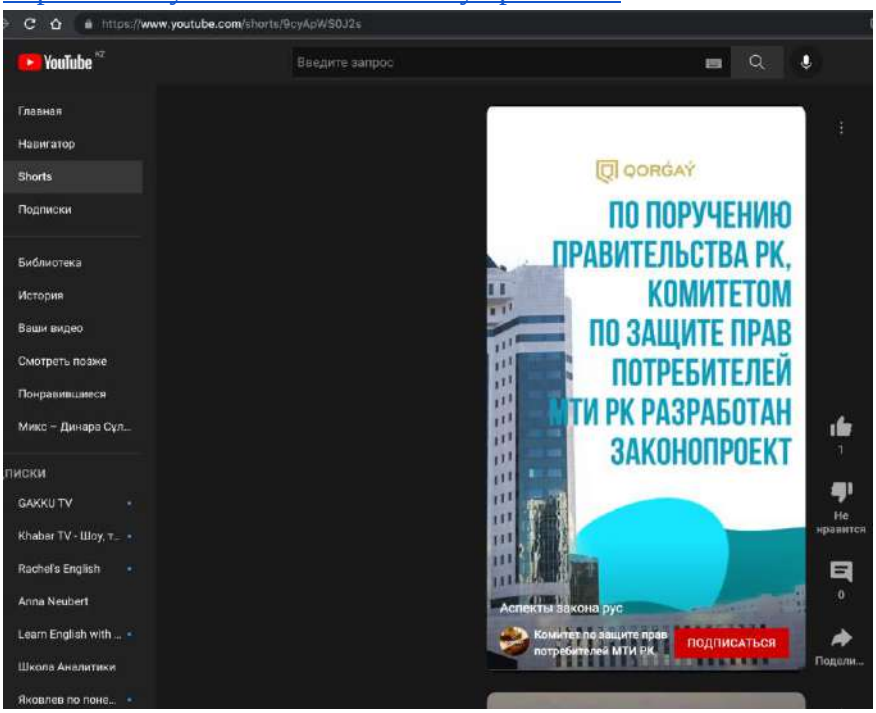
Приложение №6

1. https://www.youtube.com/watch?v=9jSNaalBUXo

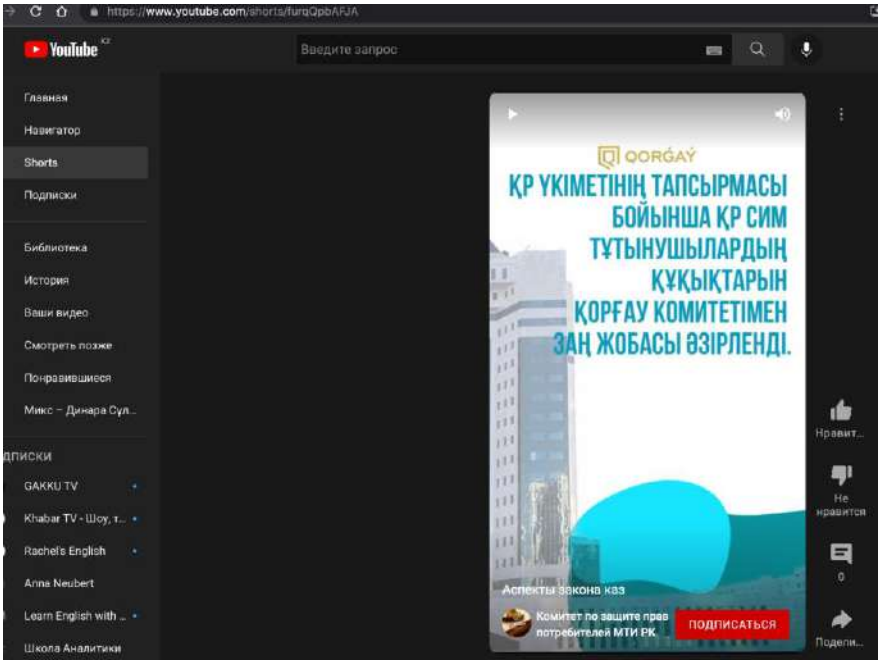


2. https://www.youtube.com/watch?v=ztydfufKIzo

3. https://www.youtube.com/shorts/9cyApWS0J2s



4. https://www.youtube.com/shorts/furqQpbAFJA



Приложение 7

АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ, ЮРИДИЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ

Права потребителей являются неотъемлемой составляющей общих прав человека, а их охрана – одним из приоритетных направлений государственной политики. Законодательство в данной сфере отношений постоянно совершенствуется, появляются новые механизмы правовой защиты.

Анализируя мониторинг информационного поля по трем нижеизложенным категориям рисков: организационным, юридическим и социальным, следует отметить, что ряд рисков имеет системный характер, которые следует в меру технических и экономических возможностей устранять или минимизировать их последствия.

1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РИСКИ.

Из выборки СМИ июля 2022 года и предшествующего периода можно сделать следующие выводы в части организационных рисков:

Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее - КЗПП) проводится огромная работа по цифровизации и оптимизации функций КЗПП и его региональных Департаментов, контроля соблюдения законодательства по защите прав потребителей. Но имеются определенные недостатки, которые могут создавать негативное восприятие пользователей относительно работы КЗПП и Департаментов.
Примером могут служить отзывы пользователей в Instagram аккаунте Комитета:

- **olgavolga1979** от 19 ноября 2021 года: «Я через телеграмм бот отправила обращение, прошло 3 недели, даже никто не ответил, хотела повторно отправить пишут вы уже написали обращение»;
- **aman.anes** от 10 декабря 2021 года: «Қызылорда бойынша телефон алмайды»;
- **aman.anes** от 10 декабря 2021 года: «Колл центр ма бар ма? Біз қайда хабарласатынымызды білмей отырмыз ғой. Жергілікті әкімдіктен хабар жоқ. Сіздерге телеграм жазып едім тоже жауап жоқ. Уақыт өткесін не керегі бар сразу жауап жазу керек қой.»;
- **ma_aska** от 2 февраля 2022 года: «Добрый день, оставляла заявление 24 января 2022 года, на сегодняшний день судя по статусу 12 перенаправлении, ДВЕНАДЦАТЬ и это еще не конец, сроки без конца

продлеваются, неужели нельзя сразу спустить и решить вопрос, а не бесконечно перенаправлять друг-другу и продлевать сроки. ЧЕМ ЗАНИМАЮТСЯ ВАШИ СОТРУДНИКИ, ЕСЛИ ЦЕЛЫЙ ДЕНЬ ПРОСТО СТРЕЛКИ ПЕРЕНАПРАВЛЯЮТ ДРУГ НА ДРУГА????»;

• **nishchikh** e-tutynushy.kz от 5 марта 2022 года: «НЕ РАБОТАЕТ!!! Обращение 1803 было отклонено по причине Цитата: «Заявка не была принята в работу в течении 10 рабочих дней» то есть моё обращение отклонили потому что не взяли в работу. Браво!!! эффективность 0»

• **ss.perizat** от 16 марта 2022 года: «Здравствуйте! Я написала обращение в тг канале. Хотела уточнить, через какое время могу получить ответ?»;

• **luba1974.2010** от 13 апреля 2022 года: «Добрый день вы будете в этой жизни реагировать на письма и жалобы? Защита прав наша»;

• **gulik3358** от 9 мая 2022 года: «@dashamalina483 можете не писать здесь не отвечают, кто введет аккаунт надо жалобу подать и чтоб Министра убрали 👆 за не контроль👎 @tokayev_online @akordapress @primeministerkz почему данный аккаунт не отвечает?»;

• **gulik3358** от 26 мая 2022 года**:** «почему не отвечаете? 👆 или на ваш комитет жалобу написать Президенту?».

Здесь наглядно видно, что при существенной насыщенности сайтов КЗПП и его аккаунтов в Instagram, Facebook, Telegram материалами и информацией, работа систем обратной связи с пользователями ведется не на должном уровне. Система E-tutynushy также не дает должного результата именно по организационным составляющим.

Пути решения вышеуказанных рисков и недоработок видятся в следующих шагах:

• необходимо наладить работу по консультированию и отработки обращений потребителей посредством создания единого Call-центра по вопросам защиты прав потребителей или оптимизации работы действующей «горячей линии». Тем самым, обеспечить своевременное и качественное рассмотрение всех обращений физических и юридических лиц;

• утверждение пошагового плана мероприятий по устранению технических ошибок, популяризации и развития Единой информационной системы защиты прав потребителей «E-tutynushy»;

• в системе электронных обращений от пользователей произвести технические настройки для автоматического удаления обращений и отзывов по истечении определенного времени (от 3-х месяцев до года в зависимости от объема поступающих обращений).

2. ЮРИДИЧЕСКИЕ РИСКИ.

Количество дел по спорам о защите прав потребителей остается неизменно высоким, что свидетельствует о востребованности судебной формы их защиты.

Обобщение судебной практики показало, что в целом судами соблюдаются требования норм материального и процессуального права при разрешении споров.

В то же время несмотря на то, что при рассмотрении судебных дел не выявлено проблемных вопросов по досудебному урегулированию споров, в законопроекте о защите прав потребителей внесены изменения по обязательному досудебному порядку разрешения споров потребителей с поставщиками товаров и услуг. Это должно, при высоком уровне доступности судов, сдерживать хаотичную подачу исков по нарушенным правам потребителей, претензии по которым могут быть разрешены в досудебном порядке.

Вместе с тем в соответствии с пунктом 2 статьи 42-4 Закона РК «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, исполнитель) 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.

Согласно подпункту 3 части 5 статьи 190 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях», неисполнение продавцом обязанностей по представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, региональный Департамент по защите прав потребителей уполномочен наложить административное взыскание за вышеизложенное нарушение.

Одновременно с этим могут иметь место противоречия некоторых нормативно правовых актов (далее – НПА), что наглядно можно наблюдать в статье Общественно-политической газеты Казахстана от 20 июля 2022 года (https://time.kz/articles/territory/2022/07/20/kodeks-kodeksu-rozn) «Кодекс кодексу рознь»: Приглашение на беседу владельца торговой точки, на товар которого поступила жалоба потребителя, было расценено как нарушение моратория на проверку госорганов. Чиновнику вменили нарушение моратория на проверки. Аргументы Департамента технического регулирования и метрологии г. Шымкент, что действовали на основании статей 715, 743 и 802 КоАП, ни суд, ни прокуратуру не убедили. В итоге

решением суда 23 июня этого года за совершение административного нарушения на инспектора Департамента был наложен штраф в размере 61 260 тенге.

Учитывая присутствие коррупционных рисков необходимо произвести четкое определение границ уровня защищенности коммерческих структур, не нарушающих границ защищенности потребителей и наоборот.

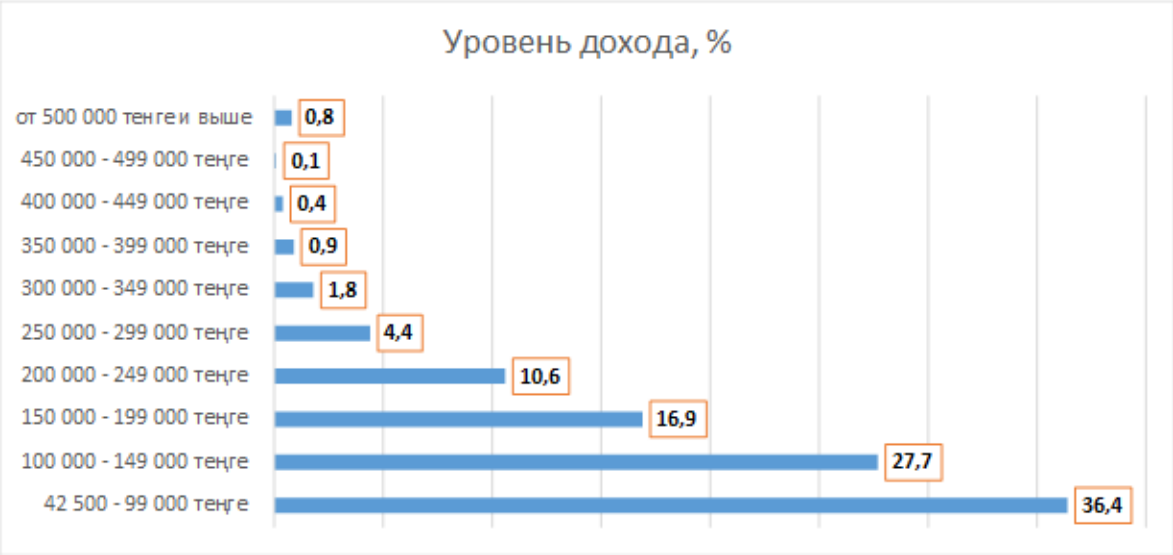
Таким образом, для снижения нагрузки на судебную систему можно предположить несколько путей воздействия на потребителей и предпринимателей.

Так, получая жалобу на неправомерные действия субъекта бизнеса ущемляющие права потребителя Департаментам по защите прав потребителей необходимо в автоматическом режиме привлекать субъектов бизнеса к административной ответственности за игнорирование претензии потребителя и не предоставления обоснованного ответа в 10-дневный срок со дня получения претензии потребителя. Это должно способствовать быстрому реагированию субъектами предпринимательства на риски для своего бизнеса и разрешению претензионных требований потребителя на этапе подачи претензии. То есть, при подготовке письменного обоснованного ответа и ознакомления потребителя с ним, в большинстве случаев, станет очевидна неправота одной или другой стороны и необходимость подачи искового заявления, с большей вероятностью, может потерять свою актуальность.

Одновременно с этим необходимо КЗПП и его Департаментам активно пропагандировать систему досудебного урегулирования споров и медиацию, что также будет способствовать снижению нагрузки на судебную систему.

3. СОЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ.

Несмотря на то, что в целом развитие Республики Казахстан в индустриальном, правовом и экономическом направлении движется быстрыми темпами, уровень доходов населения остается на сравнительно не высоком уровне.



Из диаграммы уровня доходов, проведенного в 2021 году социологического исследования ОО «Жаңа шабыт» видно, что более 60% населения имеют уровень доходов до 150 000 тенге. Эти показатели напрямую влияют на социальные риски в части защиты прав потребителей на фоне стабильного уровня инфляции.

В то же время нужно отметить, что общее восприятие населением сферы торговли и обслуживания показывает удовлетворенность, согласно социологического исследования ОО «Жаңа шабыт» в 2021 году, что отражено в следующей таблице:

№	Сфера торговли/услуг	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Не пользовался / Затрудняюсь ответить
1.	Супермаркеты/магазины	**87,4**	9,3	3,3
2.	Бытовые услуги	83,9	8,9	7,2
3.	Банковские услуги	82,9	11,8	5,3
4.	Рынки	82,1	13,3	4,6
5.	Поставщик электричества	80,1	11,1	8,8
6.	Образовательные услуги	79,9	13,2	6,9
7.	Услуги связи (мобильная)	78,8	18,4	2,8
8.	Общественное питание	77,6	12,8	9,6
9.	Поставщик газа	77,5	9,8	12,7
10.	Поставщик воды	77,3	14,8	7,9
11.	Междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. Такси	76	15,4	8,6
12.	Поставщик тепла	75,4	11,8	12,8
13.	Услуги интернет провайдеров	70,2	23,4	6,4
14.	Городской общественный транспорт	69,8	21	9,2
15.	Медицинские услуги	69,7	26,5	3,8
16.	Железнодорожный транспорт	69,2	18,1	12,7
17.	Электронная торговля	66,8	10,7	22,5
18.	ОСИ/обслуживающая компания	55,6	17,4	27
19.	Туризм	52,4	14,9	32,7
20.	Воздушный транспорт	**51,1**	9,1	**39,8**

Для снижения социальных рисков в среде потребителей, необходимо усилить работу по популяризации общественных объединений по защите прав потребителей, поскольку в соответствии с пунктом 6 статьи 42-3 Закона РК «О защите прав потребителей», иски, направляемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в

интересах потребителей для рассмотрения в суде, государственной пошлиной не облагаются. Снижение финансовой нагрузки на бюджет потребителя благоприятно повлияет на защиту его прав и как следствие снизит социальные риски.

Безусловно положительный социальный отклик найдут поправки в Закон РК «О защите прав потребителей» по переходу от трехступенчатой системы досудебного урегулирования споров к двухступенчатой. Одновременно с этим нужно принять во внимание, что внесение этих поправок может повлечь всплеск подачи обоснованных исковых заявлений на фоне того, что в настоящий момент существует мораторий на проверки бизнеса и планируется продление моратория.

Вместе с тем включение института омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей в проект Закона «Защиты прав потребителей» также должно в огромной степени способствовать снижению социальных рисков, поскольку при должном информировании населения о наличии этого института, большое количество разрозненных исков по одним и тем же нарушениям можно будет избежать, что в свою очередь существенно разгрузит судебную систему в целом.

ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ, ҚҰҚЫҚТЫҚ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ТӘУЕКЕЛДЕРДІ ТАЛДАУ

Тұтынушылардың құқықтары жалпы адам құқықтарының ажырамас бөлігі болып табылады, ал оларды қорғау - мемлекеттік саясаттың басым бағыттарының бірі. Қатынастардың осы саласындағы заңнама үнемі жетілдірілуде, құқықтық қорғаудың жаңа тетіктері пайда болуда.

Төменде көрсетілген тәуекелдердің үш санаты бойынша (ұйымдастырушылық, құқықтық және әлеуметтік) ақпараттық өрістің мониторингін талдай отырып, бірқатар тәуекелдер жүйелі сипатқа ие екенін атап өткен жөн, және олардың салдарын, техникалық және экономикалық мүмкіндіктерді ескере отырып, жою немесе азайту керек.

1. ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕР.

2022 жылғы шілдедегі және алдыңғы кезеңдегі БАҚ-тың іріктемесінен ұйымдастырушылық тәуекелдер бөлігінде мынадай тұжырымдар жасауға болады:

Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігінің Тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті (бұдан әрі - ТҚҚК) ТҚҚК мен оның өңірлік департаменттерінің функцияларын цифрландыру және оңтайландыру, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманың сақталуын бақылау бойынша үлкен жұмыс жүргізуде. Бірақ, ТҚҚК мен департаменттердің жұмысына қатысты пайдаланушыларда теріс қабылдауды тудыра алатын белгілі бір кемшіліктер бар. Мысал ретінде Комитеттің Instagram аккаунтындағы пайдаланушылардың пікірлері болады:

- **olgavolga1979** 2021 жылдың 19 қарашадағы: «Мен телеграм бот арқылы өтініш жібердім, 3 апта өтті, тіпті ешкім жауап бермеді, қайта жібергім келді, Сіз хат жаздыңыз деп жазады»;
- **aman.anes** 2021 жылғы 10 желтоқсандағы: «Қызылорда бойынша телефон алмайды»;
- **aman.anes** 2021 жылғы 10 желтоқсандағы: «Колл центр ма бар ма? Біз қайда хабарласатынымызды білмей отырмыз ғой. Жергілікті әкімдіктен хабар жоқ. Сіздерге телеграм жазып едім тоже жауап жоқ. Уақыт өткесін не керегі бар сразу жауап жазу керек қой.»;
- **ma_aska** 2022 жылғы 2 ақпандағы: «Қайырлы күн, мен 2022 жылғы 24 қаңтарда мәлімдеме қалдырдым, бүгінгі күнгі жағдайға сүйене отырып 12 қайта бағыттау, ОН ЕКІ және ол әлі аяқталған жоқ, мерзімі қайта-қайта

ұзартылады, мәселені бірден төмендетіп, шешуге болмайды ма, бір-біріне шексіз қайта бағыттап, мерзімді ұзартудың орнына. ЕГЕР КҮНІ БОЙЫ ЖЕБЕЛЕР БІР-БІРІНЕ БАҒЫТТАЛСА, СІЗДІҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІҢІЗ НЕ ІСТЕЙДІ????»;

• **nishchikh** e-tutynushy.kz 2022 жылғы 5 наурыздағы: «ЖҰМЫС ІСТЕМЕЙДІ!!! 1803 жылғы өтініш қабылданбады, себеп дәйексөз: «өтініш 10 жұмыс күні ішінде жұмысқа қабылданбады», яғни менің өтінішім қабылданбады, өйткені олар жұмысқа қабылдамады. Браво!!! тиімділік 0»

• **ss.perizat** 2022 жылғы 16 наурыздағы: «Сәлеметсіз бе! Мен тг каналда үндеу жаздым. Мен қанша уақыттан кейін жауап ала алатынымды нақтылағым келді?»;

• **luba1974.2010** 2022 жылғы 13 сәуірдегі: «Қайырлы күн, сіз осы өмірде хаттар мен шағымдарға жауап бересіз бе? Біздің құқықтарды қорғаушымыз»;

• **gulik3358** 2022 жылғы 9 мамырдағы: «@dashamalina483 сіз мұнда жазбаңыз, бұл жерде жауап бермейді, парақшаны кім жүргізіп жатыр шағым беру керек және Министрді алып тастау керек👆 бақыланбағаны үшін👎 @tokayev_online @akordapress @primeministerkz неге бұл парақша жауап бермейді?»;

• **gulik3358** 2022 жылғы 26 мамырдағы**:** «неге жауап бермейсіз? 👆 немесе сіздің Комитетке Президентке шағым жазу керек пе?».

Бұл жерде ТҚҚК сайттары мен оның Instagram, Facebook, Telegram аккаунттары материалдармен және ақпаратпен айтарлықтай көп болғанымен, пайдаланушылармен кері байланыс жүйелерінің жұмысы тиісті деңгейде жүргізілмейтінін анық көруге болады. E-tutynushy жүйесі де дәл ұйымдастырушылық компоненттерге сәйкес дұрыс нәтиже бермейді.

Жоғарыда аталған тәуекелдер мен кемшіліктерді шешу жолдары келесі қадамдарда көрінеді:

- тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша бірыңғай Call-орталық құру немесе қолданыстағы «жедел желі» жұмысын оңтайландыру арқылы тұтынушылардың өтініштеріне кеңес беру және оларды пысықтау бойынша жұмысты ретке келтіру керек. Осылайша, жеке және заңды тұлғалардың барлық өтініштерінің уақытылы және сапалы қаралуын қамтамасыз ету;
- техникалық қателерді жою, «E-tutynushy» тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін танымал ету және дамыту бойынша іс-шаралардың қадамдық жоспарын бекіту;
- пайдаланушылардан келіп түскен электрондық өтініштер жүйесінде белгілі бір уақыт өткеннен кейін (келіп түскен өтініштердің көлеміне

байланысты 3 айдан бір жылға дейін) өтініштер мен пікірлерді автоматты түрде жою үшін техникалық баптауларды жүргізу.

2. ЗАҢДЫ ТӘУЕКЕЛДЕР.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы даулар бойынша істердің саны үнемі жоғары болып қалуда, бұл оларды қорғаудың сот нысанының қажеттілігін көрсетеді.

Сот практикасын жалпылау, соттардың дауларды шешу кезінде материалдық және іс жүргізу құқығы нормаларының талаптарын тұтастай сақтайтындығын көрсетті.

Сонымен қатар, сот істерін қарау кезінде дауларды сотқа дейін реттеу бойынша проблемалық мәселелер анықталмағанына қарамастан, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жобасында тұтынушылар мен тауарлар және қызметтерді жеткізушілер арасында дауларын шешудің міндетті сотқа дейінгі тәртібі бойынша өзгерістер енгізілді. Бұл, соттардың жоғары деңгейінде қолжетімділігі кезінде, талап-арыздары сотқа дейінгі тәртіппен шешілуі мүмкін болатын тұтынушылардың бұзылған құқықтары бойынша ретсіз беріліп жатқан талап-арыздарды тежеуі тиіс.

Сонымен бірге, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 42-4 бабының 2-тармағына сәйкес сатушы (дайындаушы, орындаушы) тұтынушының наразылығын қарауға және тұтынушының талаптарымен келіспеген жағдайда, тұтынушының наразылығын алған күннен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде дәлелді жазбаша, құжатпен негізделген жауап ұсынуға міндетті.

«Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің 190-бабы 5-бөлігінің 3-тармақшасына сәйкес сатушының Қазақстан Республикасының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасында белгіленген мерзімде тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықты жою туралы талапқа жазбаша жауап беру жөніндегі міндеттерін орындамауы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік Департамент жоғарыда жазылған бұзушылық үшін әкімшілік жаза қолдануға уәкілетті.

Сонымен қатар кейбір нормативтік құқықтық актілердің (бұдан әрі – НҚА) қайшылықтары орын алуы мүмкін, мұны Қазақстанның қоғамдық-саяси газетінің 2022 жылғы 20 шілдедегі «Кодекс кодекске алауыздық» мақаласында айқын байқауға болады

(https://time.kz/articles/territory/2022/07/20/kodeks-kodeksu-rozn): тауарға тұтынушының шағымы келіп түскен сауда нүктесі иесін әңгімеге шақыру мемлекеттік органның тексеруге мораторийді бұзуы ретінде бағаланды.. Шенеунікке тексеруге мораторийдің бұзылуы себеп болды. Шымкет қ. техникалық реттеу және метрология департаментінің дәлелдері ӘҚБтК-нің 715, 743 және 802-баптары негізінде әрекет еткенін сотты да, прокуратураны да сендірген жоқ. Нәтижесінде осы жылдың 23 маусымында сот шешімімен әкімшілік бұзушылық жасағаны үшін Департамент инспекторына 61 260 теңге көлемінде айыппұл салынды.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің болуын ескере отырып, тұтынушылардың қорғалу шекарасын бұзбайтын коммерциялық құрылымдардың қорғалу деңгейінің шекараларын нақты анықтау қажет және керісінше.

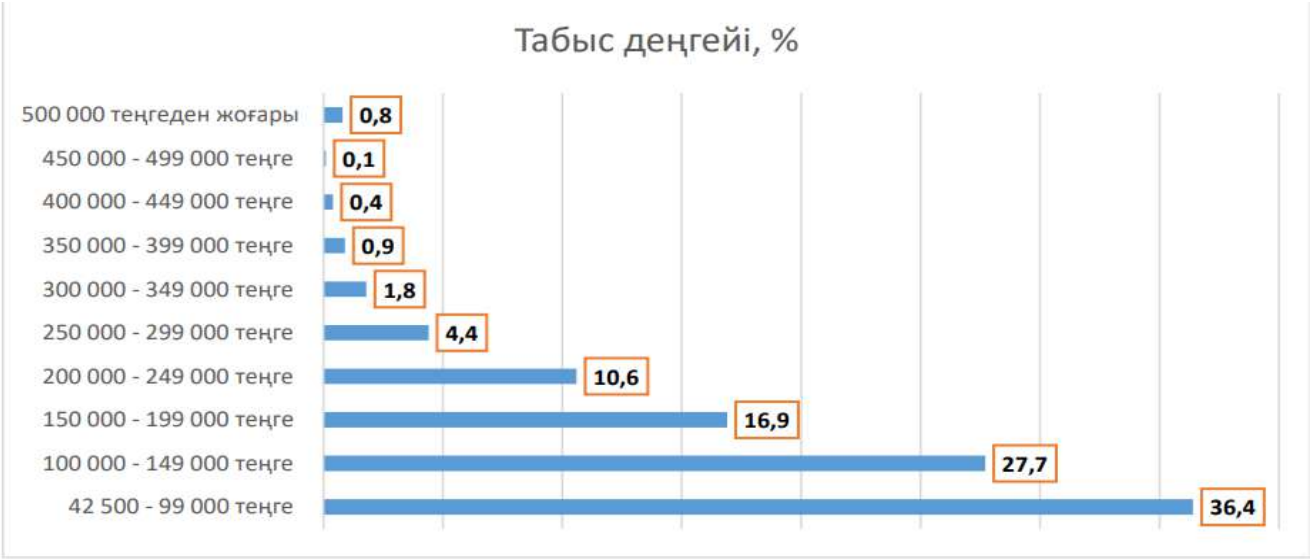
Осылайша, сот жүйесіне жүктемені азайту үшін тұтынушылар мен кәсіпкерлерге әсер етудің бірнеше жолын болжауға болады.

Бизнес субъектісінің тұтынушының құқығына нұқсан келтіретін заңсыз әрекеттеріне шағым алған кезде, тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменттері автоматты түрде тұтынушының талаптарын ескермегені және тұтынушының шағымын алған күннен бастап 10 күн ішінде негізделген жауап бермегені үшін бизнес субъектілерін әкімшілік жауапкершілікке тартуы керек. Бұл кәсіпкерлік субъектілерінің өз бизнесі үшін тәуекелдерге тез жауап беруіне және шағым беру кезеңінде тұтынушының шағым талаптарын шешуге ықпал етуі тиіс. Яғни, жазбаша негізделген жауап дайындау және тұтынушыны онымен таныстыру кезінде көп жағдайда бірінші немесе екінші жақтың қателіктері айқын көрінетін болады, және талап арыз беру қажеттілігі өзектілігін жоғалтуы мүмкін.

Сонымен қатар ТҚҚК мен оның департаменттері дауларды сотқа дейін реттеу жүйесін және медиацияны белсенді түрде насихаттауы қажет, бұл да сот жүйесіне түсетін жүктемені азайтуға ықпал ететін болады.

3. ӘЛЕУМЕТТІК ТӘУЕКЕЛДЕР.

Тұтастай алғанда, Қазақстан Республикасының индустриялық, құқықтық және экономикалық бағыттағы дамуы жедел қарқынмен жүріп жатқанына қарамастан, халықтың табыс деңгейі салыстырмалы түрде жоғары емес деңгейде қалып отыр.



2021 жылы жүргізілген «Жаңа шабыт» ҚБ әлеуметтік зерттеуінің табыс деңгейінің диаграммасынан халықтың 60% - дан астамының табыс деңгейі 150 000 теңгеге дейін екенін көруге болады. Бұл көрсеткіштер инфляцияның тұрақты деңгейі аясында тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлігінде әлеуметтік тәуекелдерге тікелей әсер етеді.

Сонымен қатар, келесі кестеде көрсетілгендей, халықтың сауда және қызмет көрсету саласын жалпы қабылдауы 2021 жылғы «Жаңа шабыт» ҚБ әлеуметтік зерттеуіне сәйкес қанағаттанушылықты көрсетеді:

№	Сауда/қызмет көрсету саласы	Қанағаттанарлық	Қанағаттанарлық емес	Пайдаланбадым/жауап беруге қиналамын
1	Супермаркеттер/дүкендер	**87,4**	9,3	3,3
2	Тұрмыстық қызметтер	83,9	8,9	7,2
3	Банктік қызметтер	82,9	11,8	5,3
4	Базарлар	82,1	13,3	4,6
5	Электр жеткізуші	80,1	11,1	8,8
6	Білім беру қызметтері	79,9	13,2	6,9
7	Байланыс (мобильді) қызметтері	78,8	18,4	2,8
8	Қоғамдық тамақтандыру	77,6	12,8	9,6
9	Газ жеткізуші	77,5	9,8	12,7
10	Су жеткізуші	77,3	14,8	7,9
11	Қалааралық автомобиль көлігі, оның ішінде такси	76	15,4	8,6
12	Жылу жеткізуші	75,4	11,8	12,8
13	Интернет провайдерлерінің қызметтері	70,2	23,4	6,4
14	Қалалық қоғамдық көлік	69,8	21	9,2
15	Медициналық қызметтер	69,7	26,5	3,8
16	Темір жол көлігі	69,2	18,1	12,7
17	Электрондық сауда	66,8	10,7	22,5
18	Мүліктің меншік иелері бірлестігі/қызмет көрсету компаниясы	55,6	17,4	27
19	Туризм	52,4	14,9	32,7
20	Әуе көлігі	**51,1**	9,1	**39,8**

Тұтынушылар арасында әлеуметтік тәуекелдерді төмендету үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық бірлестіктерді танымал ету бойынша жұмысты күшейту қажет, өйткені «тұтынушылардың

құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 42-3-бабының 6-тармағына сәйкес тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтары (одақтары) тұтынушылардың мүдделері үшін сотта қарау үшін жіберетін талап-арыздарға мемлекеттік баж салығы салынбайды. Тұтынушының бюджетіне қаржылық жүктеменің төмендеуі оның құқықтарын қорғауға жағымды әсер етеді және нәтижесінде әлеуметтік тәуекелдерді төмендетеді.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңына дауларды сотқа дейін реттеудің үш сатылы жүйесінен екі сатылы жүйесіне көшу бойынша түзетулер әлеуметтік қолдау табатыны сөзсіз. Сонымен бірге, бұл түзетулердің енгізілуі, қазіргі уақытта бизнесті тексеруге мораторийдің болуы және мораторийді ұзарту жоспарлануы аясында негізделген талап арыздардың көбеюіне әкелуі мүмкін екенін ескеру қажет.

Сонымен қатар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі Омбудсмен институтын «тұтынушылардың құқықтарын қорғау» Заңының жобасына енгізу де орасан зор дәрежеде әлеуметтік тәуекелдерді төмендетуге ықпал етуге тиіс, өйткені халықты осы институттың бар екендігі туралы тиісті хабардар ету кезінде бір ғана бұзушылықтар бойынша бытыраңқы талап-арыздардың көп санын болдырмауға болады, бұл өз кезегінде жалпы сот жүйесінің жүктемесін едәуір жеңілдетеді.

Приложение 8

Информационно-справочный материал за период июль – сентябрь 2022 года

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

Исходя из анализируемого периода видно, что граждане Казахстана стали больше интересоваться этим направлением защиты своих прав, что можно заметить по количеству просмотров постов, видеороликов и иной информации на страницах социальных сетей Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее КЗПП), и на страницах его Департаментов (далее ДЗПП). Правда нужно отметить, что пользователи не оставляют своих комментариев под постами или же единичные комментарии, зачастую не относящиеся к теме поста. Работа по обратной связи с пользователями ведется своевременно, и на страницах КЗПП, и на страницах ДЗПП.

В регулярных СМИ также проводится активная работа самим КЗПП и департаментами, что наглядно видно из отчета за период июль-сентябрь 2022 года Общественного Объединения «Общество защиты прав потребителей «Адилет». В то же время множество статей СМИ выходит и помимо проводимой информационной работы госоргана (**Приложении 1 к ИСМ)**. Это свидетельствует о том, что тема защиты прав потребителей становится интересна самим потребителям, что заставляет всё больше СМИ обращать взор на эту тему с целью привлечь читателя именно на страницы своего издания.

Кроме этого, за анализируемый период отмечается, что потребители стали активно, настойчиво и главное правильно, с точки зрения законодательных прав и обязанностей, отстаивать свои законные интересы. (**Приложение 2 к ИСМ**).

Одновременно с этим следует отметить, что работа по предупреждению нарушений интересов и прав потребителей активно проводится как КЗПП, его департаментами, так и иными государственными органами, а также правоохранительными и надзорными. (**Приложение 3 к ИСМ**).

Приложение 1 к ИСМ

Институт омбудсмена и e-tutynushy.kz в Казахстане

https://buhta.com/kz/ru/library/article/e-tutynushykz-594

В рамках расширения прав потребителей планируется включение Института омбудсмена в общественно-политическую систему страны. Это объясняется прежде всего активизацией общественных институтов в сфере деятельности государства и общества, об этом свидетельствует опыт зарубежных стран, где защита прав граждан стоит в первой очереди.

Тенденции введения в сфере защиты прав потребителей Института омбудсмена способствует активная политика либерализации бизнеса в Казахстане, а также повышение правовой грамотности потребителей и их взыскательности. В Казахстане вопросами прав бизнес-сообщества в верхних эшелонах государственной власти активно участвует бизнес-омбудсмен, вопросами прав банковского конгломерата и страховых организаций занимаются соответствующие этим деятельностям омбудсмены.

Перечисленные институты закреплены в законодательных актах.

Что касается потребительских прав более 19 млн населения, лицо, уполномоченное представлять потребительские интересы всего Казахстана, способное реализовать задачи по обеспечению социально-экономической стабильности, в силу своих личностных качеств, профессионального опыта, компетентного по правовым вопросам во всех отраслях потребительского рынка страны не было определено.

Основными функциями Института омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей будут:

- услышать каждого из 19 млн потребителей,
- изучать и выявлять системные проблемы сферы защиты прав потребителей в ходе своей деятельности,
- служить голосом потребителей,
- периодически докладываться напрямую об этом на самые верхние эшелоны государственной власти с предложениями по решению этих проблем.

Задачами омбудсмена станут:

- досудебное урегулирование по возникшим вопросам прав потребителя с предпринимателем, в противном случае обращение в судебные органы с иском в интересах и защиты прав потребителей;
- активное участие в разработке отраслевых проектов правовых актов государственных органов-разработчиков, если они затрагивают интересы или могут ущемить права потребителей;
- просвещение и повышение правовой грамотности граждан по вопросам прав потребителей.

По результатам социологического опроса 20 тысяч респондентов всего Казахстана, проведенного в 2021 году, 55% из них выразили положительные отклики по созданию Института омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей, сообщает ведомство.

E-tutynushy.kz – это платформа приема жалоб по защите прав потребителей.

Платформа разработана для оперативного рассмотрения обращений разъяснений норм законодательства о защите прав потребителей.

Для рассмотрения обращений потребителей общественными институтами граждане могут воспользоваться Единой информационной системой защиты прав потребителей e-tutynushy.kz (Единая электронная книга жалоб потребителей). Для этого потребителю и общественному институту ЗПП необходимо только зарегистрироваться в ней.

Особенностью e-tutynushy.kz, является то, что она позволяет потребителю по принципу «единого окна» направить бесплатно и

мгновенно свою претензию в адрес предпринимателя для получения мотивированного ответа по этому поводу.

https://gurk.kz/news/potrebiteli-mogut-ostavit-zhalobu-na-platforme-e-tutynushy-kz

Потребители могут оставить жалобу на платформе "e-tutynushy.kz"

23 Августа 2022 года

Потребители могут оставить жалобу на платформе "e-tutynushy.kz"

На сегодняшний день сфера защиты прав потребителей является одним из самых проблемных направлений в стране. Его основная причина: незнание гражданами своих прав и законов, трудности сторон в разрешении конфликтов, незнание потребителями алгоритма действий при разрешении споров. В целях содействия позитивному функционированию отрасли с 2021 года действует единая информационная система защиты прав потребителей. Для чего он нужен, какие вопросы он может решить и как это работает?

Единая информационная система защиты прав потребителей является информационной системой, предназначенной для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей.

E-tutynushy-информационная система для взаимодействия между пользователями и организациями в формате обращений.

Единая информационная система защиты прав потребителей должна обеспечивать общедоступность информации, включая сведения о продавцах (изготовителях, исполнителях), в отношении которых поступили обращения и жалобы потребителей, с учетом требований законодательства Республики Казахстан О персональных данных и их защите.

Работа единой информационной системы защиты прав потребителей направлена на разъяснение норм законодательства и рассмотрение обращений в кратчайшие сроки. Любой житель с помощью мобильного телефона или компьютера через платформу e-tutynushy.kz может сообщить о нарушении своих прав.

Жители ежедневно покупают товар или обращаются за определенным видом услуг. Бывают случаи, когда с продавцами не согласны. Например, при покупке товара права потребителя могут не соблюдаться. Основная задача единой информационной системы: улучшение качества жизни населения путем решения возникающих проблем. Эта платформа предназначена для потребителей, поставщиков услуг, неправительственных организаций и государственных органов.

Как подать жалобу в Единую информационную систему? Для этого потребитель, должен перейти на главной странице сайта на «Отправить обращение"

и заполнить форму. Основное условие-наличие документа, подтверждающего, что спор юридического лица и потребителя действительно имел место. Кроме того, потребителю необходимо зарегистрировать свое полное имя, индивидуальный идентификационный номер, электронный адрес и номер телефона. На сегодняшний день платформа работает плодотворно.

А как предприниматели видят поступившие жалобы? Для этого представителям бизнеса необходимо зарегистрироваться в Единой информационной системе. Это позволит напрямую принимать жалобы потребителей и своевременно разрешать возникшие споры.

В случае нарушения ваших потребительских прав, за получением правовой помощи можно обратиться в Департамент по защите прав потребителей Восточно-Казахстанской области по адресу: г. Усть-Каменогорск, ул.Крылова, 114 или позвонить по телефону 8(7232) 26-72-07.

Источник: ГУ «Аппарат акима города Усть-Каменогорска Восточно-Казахстанской области»

https://zhetysu-media.kz/2022/06/29/%d0%be-%d1%80%d0%b5%d0%b3%d0%b8%d1%81%d1%82%d1%80%d0%b0%d1%86%d0%b8%d0%b8-%d0%b1%d0%b8%d0%b7%d0%bd%d0%b5%d1%81%d0%b0-%d0%bd%d0%b0-%d0%bf%d0%bb%d0%b0%d1%82%d1%84%d0%be%d1%80%d0%bc%d0%b5-e-tutynushy-kz/

О регистрации бизнеса на платформе e-tutynushy.kz

29.06.2022

Единая информационная система защиты прав потребителей (https://e-tutynushy.kz/) является удобным инструментом для подачи обращения потребителем как субъекту предпринимательства, так и уполномоченному государственному органу. Портал имеет мобильную версию, что позволяет отправить жалобу на качество товара или услуги оперативно. При этом система является единым окном подачи обращений и контроля над их рассмотрением. Такой подход максимально упрощает для пользователя процедуру взаимодействия с госорганами и бизнесом. Цифровая система автоматически распознает: какому учреждению надо отправить эту жалобу.

Одним из приоритетных составляющих является то, что – жалобу будет видеть предприниматель, при наличии его регистрации в системе. И он сможет в течение 10 дней самостоятельно решить проблему, и удовлетворить законные требования потребителя. Если этого не произойдет, к процессу будут автоматически вовлечены государственные органы в сфере защиты прав потребителей что в дальнейшем может повлечь меры воздействия, предусмотренные законом и Кодексом об административных правонарушениях.

В целях удобства прилагаем инструкцию по регистрации бизнеса.

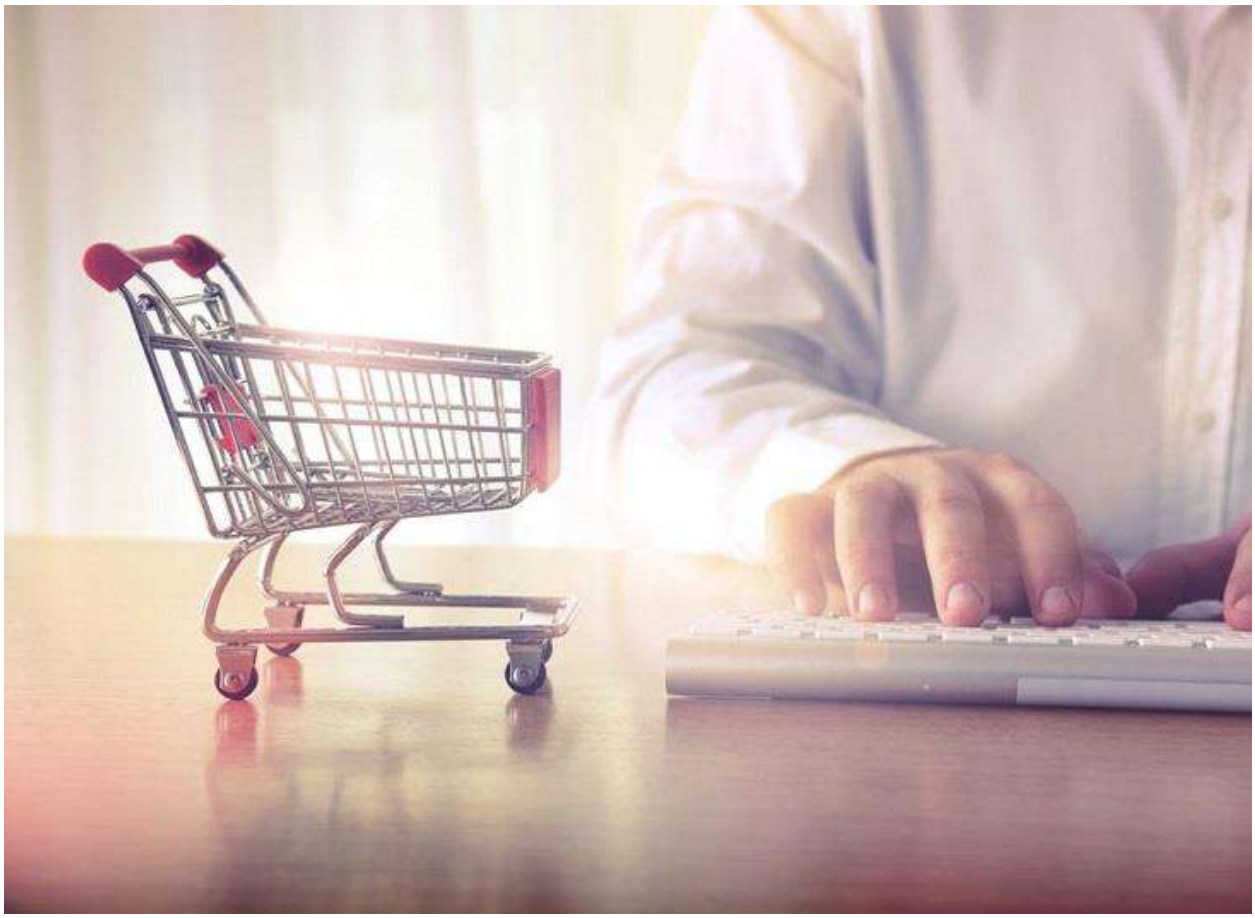
РГУ «Департамент по защите прав потребителей Алматинской области Комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан»

https://tumba.kz/tvoe-slovo/-tvoe-slovo/64152-Mangistauscymogutzashhititsvoipravacherezplatformuetutynushykz.html

Мангистаусцы могут защитить свои права через платформу e-tutynushy.kz

1 Августа 2022

Мангистауским потребителям предлагают защищать свои права через платформу e-tutynushy.kz, передает Tumba.kz со ссылкой на Центр общественных коммуникаций.



Единая информационная система защиты прав потребителей действует с 1 января 2021 года. Она позволяет структурировать и отслеживать потребительские споры.

Отмечается, что e-tutynushy.kz – это онлайн-платформа, на который потребители найдут информацию о потребительских правах и правозащитников, если их права нарушаются. Пользователи портала также

могут оставить претензии напрямую представителям торговой организации. Эта организация в свою очередь будет обязана рассмотреть обращение и оказывать содействие. В противном случае обращение поступит в ответственный государственный орган, который примет необходимые законные меры для защиты ваших потребительских прав.

Для того чтобы оставить претензию, потребителю необходимо зарегистрироваться на портале и выбрать адресата – организацию бизнеса, субъект досудебного урегулирования, государственный орган.

Добавим, что популярность портала растет: по стране за первую половину года на ней зарегистрировались почти две тысячи пользователей-потребителей, свыше ста организаций бизнеса и около двух десятков организаций субъектов досудебного урегулирования. Потребители подали около 1400 обращений.

https://716.kz/news/18960-priem-zhalob-potrebitelei-cherez-sistemu-e-tutynushy-kz.html

Прием жалоб потребителей через систему e-tutynushy.kz

Мы уже неоднократно обсуждали способы подготовки жалобы и направления ее как в адрес субъекта бизнеса, субъекту досудебного урегулирования спора, а также и в адрес государственного органа.

Как показывает анализ жалоб, не каждый потребитель желает самостоятельно разрешать потребительский спор с предпринимателем, доказывая свою правоту, да и процедура формирования жалобы, ее направление предпринимателю занимает определенное время.

В связи с чем еще с 1 января 2021 года запущена и функционирует Единая информационная система защиты прав потребителей e-tutynushy.kz (далее по тексту – ЕИС), которая предназначена для оперативного и качественного рассмотрения обращений потребителей

А это значит, что на сайте www.e-tutynushy.kz каждый потребитель может сообщить о своих нарушенных правах с помощью мобильного телефона или компьютера. Потребитель, прежде чем обращаться в уполномоченный орган, должен попытаться решить вопрос напрямую с субъектом бизнеса. Если субъект бизнеса не ответит на претензию в течение 10 дней, потребитель обращается в адрес государственного органа, к компетенции которого относится вопрос спора.

В случае направления жалобы субъекту досудебного урегулирования спора, основной предмет рассмотрения спора станет – восстановление нарушенных прав и возмещении ущерба. В случае направлении жалобы в государственный орган, при подтверждении фактов нарушений требований законодательства основным предметом ее рассмотрения станет – привлечение предпринимателя к административной ответственности.

Как разместить жалобу в ЕИС? Для этого потребителю, находясь в торговой точке (на месте оказания услуги, выполнения работы), необходимо на главной странице www.e-tutynushy.kz выбрать организацию для подачи обращения, перейти на «отправить обращение», затем заполнить форму. Основное условие для подачи обращений – это, наличие документов, подтверждающих возникновение потребительского спора с юридическим лицом.

И еще, потребителю необходимо зарегистрироваться, указав ФИО, ИИН, электронный адрес и телефон для обратной связи.

А как предпринимателю увидеть эту жалобу? Для этого предприниматель должен зарегистрироваться в ЕИС, что позволит ему:

- получать жалобы от потребителей напрямую;

- своевременно урегулировать спор на первом этапе, разрешив его мирным путем «здесь и сейчас», без участия внешних сторон, что гораздо выгоднее и предпринимателю, и потребителю;

- повысить юридическую грамотность и качество обслуживания потребителей.

В результате предприниматель сможет в течение 10 дней самостоятельно решить проблему, удовлетворить законные требования потребителя. Если этого не произойдет, к процессу будут автоматически подключаться государственные органы. А это уже повлечет, в числе прочего, штрафные санкции для бизнеса. В связи с чем призываю предпринимателей зарегистрироваться на данной платформе.

В настоящее время проводится работа по присваиванию каждому субъекту бизнеса уникального идентификатора в виде QR-кода, который будет размещаться на видном месте, например, на входной двери объекта, а в магазинах – возле кассы. Если потребитель посчитает, что его права были нарушены, он сканирует QR-код, входит

в систему и имеет возможность подать жалобу продавцу, общественным объединениям защиты потребителей и государственному органу.

Напоминаем, за консультацией по вопросам защиты прав потребителей можно обращаться на телефон «горячей линии» Департамента по защите прав потребителей Акмолинской области 8 (716 2) 50-51-22 или по адресу: г. Кокшетау, ул. Ауельбекова, 117, кабинет 6.

Кроме того, у нас есть страницы в социальных сетях Instagram (akmola.dzpp) и Facebook (департамент по защите прав потребителей Акмолинской области), а также вопросы по защите прав потребителей можно разместить и в Telegramбот (@kzpp_bot.

Департамент по защите прав потребителей Акмолинской области расскажет вам, как подать свое обращение через Единую информационную систему приема жалоб по защите прав потребителей (E-tutynushy).

1. Вам необходимо пройти по ссылке - https://e-tutynushy.kz

2. Далее авторизироваться на сайте

3. Нажать на кнопку - Авторизация для Потребителей (если вы потребитель)

4. Ввести свой номер мобильного телефона

5. На указанный номер должен прийти код

6. Ввести код из СМС. Вы авторизированы в системе.

7. Далее нажать на кнопку - Подать обращение

8. Выбрать инстанцию, к которой вы хотите обратиться. После чего заполнить форму и подать свое обращение.

Стоит отметить, что сайт полностью адаптирован под мобильные телефоны.

Руководитель департамента по защите прав потребителей Акмолинской области Светлана Занегина

https://ustinka.kz/partners/76990.html
19.09.2022, 16:00

Лига Потребителей Казахстана: растут цены, растет и контрафакт

ОЮЛ "Ассоциация Лига Потребителей Казахстана" (АЛПК) проинформировала общественность о первых итогах мониторинга контрафактной продукции, продаваемой в Алматы

Согласно данным Светланы Романовской, председателя правления АЛПК, спрос на контрафактную продукцию в Алматы вырос, по предварительным оценкам, на 20-30%. Также С. Романовская отметила рост числа фиктивных сертификатов качества, так как за первые семь месяцев текущего года специалисты АЛПК совместно с государственными органами выявили около трех тысяч опасных товаров, являющихся в большинстве своем импортной продукцией.

По словам С. Романовской, начиная с августа 2022 года АЛПК запустила новый проект, направленный на защиту прав потребителей, информирование и обучение, а также мониторинг контрафактной продукции. В ходе мониторинга контрафактной продукции в Алматы, АЛПК выяснила, что ввиду роста цен на продукты и товары, включая как продукты питания, так и товары повседневного употребления, наблюдается рост спроса на контрафактную продукцию.

С. Романовская напомнила, что согласно официальным данным Бюро национальной статистики, цены на сахар-песок выросли на 87,3%, лук репчатый – на 71,7%, мука – на 36,6%. Прирост цен на непродовольственные товары составил 14,2%, на товары личного пользования -26,3%, моющие и чистящие средства - 23,5%. Рост цен в свою очередь привел к оттоку потребителей из сетей супермаркетов на базары, рынки и маленькие магазины, где часто предприниматели продают несертифицированную контрафактную продукцию.

По словам С. Романовской, согласно статье 42-1 Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей", общественные организации по защите прав потребителей могут проводить коммуникационные кампании и исследования, мониторинги по общественному контролю за качеством товаров. В ходе мониторинга выяснилось, что порядка 98% предпринимателей, работающих преимущественно на базарах и в маленьких магазинах, не знают про необходимость сертификации товара и не информированы о контрафактном характере продукции.

Предприниматели часто продают несертифицированные товары и не знают, насколько безопасны данные товары для здоровья населения. Тема контрафакта не нова. Но сейчас, к сожалению, мы наблюдаем рост контрафактной продукции в связи с резким ростом цен на все виды товаров. Спрос на такую продукцию обусловлен низкой ценой, но низкая цена означает и низкое качество, а это в свою очередь огромные риски для здоровья и жизни населения, - отметила С. Романовская.

В качестве примера С. Романовская привела недавние случаи выявления государственными органами продажи контрафактной продукции спиртосодержащей жидкости, сигарет, лекарств, одежды. Председатель АЛПК обратила внимание на жалобы в социальных сетях по поводу продажи контрафактных сигарет на базарах Алматы.

На прошлой неделе в социальных сетях были жалобы потребителей о продаже контрафактных сигарет. На нашу горячую линию и наши страницы в социальных сетях тоже поступило большое количество жалоб на контрафактную продукцию, включая сигареты. Мы в июне этого года предвидели такую ситуацию и специально запустили петицию с призывом к Президенту страны создать равный доступ к сигаретам и нагреваемому табаку и не повышать акцизы на нагреваемый табак. Мы понимали, что ввиду роста цен потребители перестанут употреблять менее вредные альтернативы, а начнут курить сигареты и контрафактные в том числе. Петицию уже подписали более 5000 человек. Поэтому мы призывали и призываем государственные органы не торопиться с введением акцизов и дополнительных налогов
так как подобные инициативы увеличивают стоимость сертифицированной продукции, а потребители в целях экономии начинают покупать контрафактную продукцию, которая небезопасна для здоровья населения.

По словам С. Романовской, из-за действующих ставок налогообложения, если ничего не предпринимать, то пачка изделия нагреваемого табака будет стоить около 900-1000 тенге, в то время как пачка сигарет стоит 650 тенге.

С. Романовская указала на особый рост спроса и производства контрафактной алкогольной продукции:

Только за первые две недели сентября сотрудники Агентства по финансовому мониторингу изъяли контрафактную спиртосодержащую жидкость на 18,5 млн тенге в Акмолинской области, в Кокшетау и Петропавловске изъято 9,5 тонны контрафактного алкоголя. А в августе, Департаментом государственных доходов был выявлен незаконный ввоз и хранение алкогольной продукции из Российской Федерации в общем объеме более 13 тысяч литров.

Такая же ситуация, по словам спикера наблюдается по всем отраслям, даже в фармацевтике:

В сентябре, Жамбылские полицейские изъяли около 1,5 тысячи запрещенных таблеток и ампул, выявив 51 факт правонарушений.

С. Романовская считает, что предпринимателей нужно информировать о необходимости запрашивать у своих поставщиков сертификаты на качество продукции, а потребители должны знать свои права и требовать документы, подтверждающие качество товара. Для увеличения информированности потребителей АЛПК планирует запустить в октябре этого года Академию Потребительского Образования, в рамках которой в 10 регионах страны (Петропавловск, Актау, Павлодар, Караганда, Нур-Султан, Усть-Каменогорск, Семей, Шымкент, Тараз, Алматы) пройдут мастер-классы по таким темам как "Защита прав потребителей", "Медиация как инструмент для решения споров между потребителями и производителями" и "Лоббирование". На мастер-классе по лоббированию участников научат как правильно представлять и продвигать на всех уровнях власти интересы социально-уязвимых слоев населения и сообществ.

Для справки

ОЮЛ "Ассоциация "Лига потребителей Казахстана" (ОЮЛ "АЛПК") является некоммерческой, неправительственной организацией, которая осуществляет общественный контроль качества продукции, работ и услуг, представленных на территории Республики Казахстан (РК). АЛПК на протяжении 31 года защищает права потребителей в РК, имея в своих рядах 60 111 человек из них 28 тысяч волонтеров. За 31 год своей деятельности Лига Потребителей Казахстана помогла возместить потребителям материальный и моральный ущерб на сумму 1 860 906 898 тенге. АЛПК способствует предотвращению конфликтов между потребителями и предпринимателями и повышению безопасности, улучшению качества жизни народа Казахстана.

Приложение 2 к ИСМ

https://zhaikpress.kz/ru/news/potrebitel-znaj-svoi-prava/

Потребитель, знай свои права!

В непростой ситуации оказалась одна из покупательниц Уральска, которой не повезло. Она приобрела, сама того не ведая, модель дорогой стиральной машины, для очистки сливного фильтра которой каждый раз нужно вызывать мастеров. Это выяснились, когда женщина стала искать причины налета на вещах, который постоянно образовывался при стирке.

Руководитель департамента по защите прав потребителей ЗКО Эльмира Киматова рассказала, на какие права может рассчитывать покупатель, если приобретенный товар не оправдывает его ожидания.

– Изначально, когда нарушаются потребительские права, нужно обратиться с досудебной претензией в тот магазин, где был приобретен товар, – сообщила Эльмира Нуровна. – Если вопрос не решится, можно позвонить к нам на горячую линию по телефонам: 25-06-03, 50-00-44, мы подскажем, как следует действовать дальше.

Согласно законодательству, покупатель вправе обратиться к продавцу, в госорганы, осуществляющие функции в данной сфере, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также – в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов. Что касается истории со стиральной машиной, по словам Эльмиры Киматовой, потребитель смогла грамотно отстоять свои права.

– Зимой этого года женщина приобрела в одном из магазинов Уральска стиральную машину Electrolux посредством оформления займа через Каспий банк, то есть в рассрочку, – рассказала руководитель департамента. – На следующий день работники магазина установили ей машинку. Стоимость данной услуги составила 10990 тенге, а общая сумма займа – 286481, где 274491 тенге – это цена приобретенного товара.

По словам Э.Киматовой, радость от покупки была недолгой. Женщина стала замечать, что после стирки на вещах образовывался налет. И такую картину она наблюдала при каждой загрузке стирального автомата. В итоге покупательница позвонила в Колл-центр магазина, где ей посоветовали обратиться в сервис. Там в свою очередь проинформировали, что она просто не умеет правильно пользоваться стиральной машиной либо применяет плохой порошок. Однако его замена к улучшению качества стирки так и не привела, и покупательница была вынуждена обратиться в магазин. К ней домой направили мастеров из сервисного центра, которые при первоначальном осмотре стиральной машины почему-то сказали, что данная модель вообще не имеет сливного фильтра.

– Хотя поиск информации по данному факту выявил, что сливной фильтр является важной составной в стиральной машине, так как данный элемент предотвращает поломку насоса, задерживает частицы ткани, нити, ворс, волосы и прочее, – пояснила Эльмира Нуровна. – Сливной фильтр рекомендуется периодически очищать, и практически все потребители об этом знают. По закону потребитель имеет право на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре. Однако выяснилось, что продавец не поставил в известность покупателя при продаже, что данная модель стиральной машины не имеет фильтра. Ведь, зная об этом, женщина наверняка бы задумалась, стоит ли вообще покупать такую стиральную машину.

Как рассказала руководитель департамента по защите прав потребителей, потом уже другие специалисты сервисного центра вновь осмотрели машину. И теперь уже сливной фильтр ими был найден. Однако для его очистки, по их объяснениям, в обязательном порядке требовалась помощь мастеров – сам потребитель очистку такого фильтра произвести не сможет. То есть каждый раз, чтобы почистить фильтр, покупательница должна была вызывать ремонтников, что тоже не подняло ей настроение и не изменило ее решение по замене товара. Да это и понятно. Зачем брать такую дорогую стиральную машину, чтобы потом еще каждый раз вызывать домой рабочих и доплачивать? Вместе с тем, продавец на претензию женщины предоставил информацию, что данный случай под гарантию не подпадает, для этого якобы нет никаких оснований.

– Однако покупательница была очень настойчива и сообщила о своем намерении обратиться в суд с исковым заявлением, – резюмировала Э.Киматова. – В результате магазин все-таки произвел замену стиральной машины. Возможно, продавец придерживался политики лояльности во взаимоотношениях со своими клиентами и вовремя осознал, что рассмотрение вопроса в судебном порядке не разрешится в его пользу.

Галина Каренских,

zhaikpress.kz

https://zhaikpress.kz/ru/news/sudebnaya-tyazhba-vmesto-avtomobilya/

13.09.2022г.

Судебная тяжба вместо автомобиля

О непростой автомобильной сделке, которая приключилась с одним из покупателей нашей области, рассказали в департаменте по защите прав потребителей ЗКО. Мужчина внес предоплату за машину, но все равно чуть не лишился покупки.

Еще в августе прошлого года потребитель заключил с одним из автосалонов договор купли-продажи автотранспортного средства. В октябре, как и положено по договору, произвел предоплату в размере 2 млн тенге. Срок поставки машины составлял 120 рабочих дней с момента осуществления предоплаты, поэтому потребитель должен был получить ее не позднее 15 апреля уже этого года.

В марте он позвонил представителю автосалона и поинтересовался, когда ему доставят машину. Там его успокоили, напомнив о крайнем сроке (15.04.2022 г.). Каково же было удивление покупателя, когда 5 апреля с ним связался менеджер, сообщив, что заказанный товар поставляться не будет, поэтому необходимо забрать внесенную предоплату. Почему отказали в поставке авто? Покупатель никаких вразумительных пояснений не получил. В связи с таким поворотом он прибыл в автосалон, совершенно неожиданно выявив наличие на складе заказанного им автомобиля.

– Следом от продавца поступило уведомление о расторжении договора купли-продажи по причине: «приостановление производственного процесса заводом-изготовителем и отсутствие возможности оформления документов необходимых для первичной регистрации автомобиля», – пояснила руководитель департамента по защите прав потребителей ЗКО Эльмира Киматова. – Тогда покупатель обратился с досудебной претензией к руководству автосалона и попросил предоставить ответ на вопрос: «Почему он должен согласиться на расторжение договора, и поступил ли заказанный им автомобиль?» Через три дня менеджеры вновь сообщили, что заказанная машина действительно имеется в наличии, однако предоставить ее категорически отказались. В итоге потребитель был вынужден обратиться в суд с исковым заявлением, в котором просил передать в собственность на условиях заключенного договора купли-продажи автомобиль, а также взыскать с продавца неустойку в размере 0,1% от стоимости товара за каждый день просрочки (с 15 апреля 2022 года) вдобавок с компенсацией за моральный ущерб.

Изначально продавец не согласился с требованиями истца, направив встречный иск, потом предложил внести неустойку, если покупатель пойдет на расторжение договора, и, в конечном итоге, все-таки решил поставить авто потребителю.

– Производство по гражданскому делу было прекращено, а стороны подписали соглашение о поставке автомобиля в указанные в нем сроки, – отметила Эльмира Нуровна. – Сейчас покупатель пользуется автомобилем, которого так настойчиво добивался. Вот только не совсем понятны мотивы, которыми руководствовался автосалон. Это такая уверенность в отсутствии потребительской грамотности у покупателя или во вседозволенности?

По словам работников департамента по ЗПП ЗКО, обращения по различным вопросам в отношении автосалонов к ним поступают довольно часто. Это заявления потребителей, которых не устраивает качество приобретенных авто. По этой причине им приходится обращаться в сервисный центр автодилера, в которых не торопятся либо не хотят качественно и в максимально короткие сроки обслуживать. Вот и приходится покупателям загонять своего «железного коня» в сервисный центр, а потом месяцами ь без средства передвижения. Продавцы категорически не соглашаются производить замену некачественного товара, хотя такое право предусмотрено законодательством. И если учесть тот факт, что большая часть приобретает товар посредством оформления займа в банках, то перед покупателями возникает практически безвыходная ситуация.

– Есть факты, когда в автосалоне потребитель выбирает авто по указанной цене, однако ему говорят, что к этой машине он должен приобрести еще перечень товаров, который не входит в его комплектацию, – резюмировала Эльмира Киматова. – Как правило, все это для покупателя выливается в значительную сумму. И чем дороже авто, тем выше стоимость навязываемого оборудования. Однако покупатели должны знать, что подобные действия продавца нарушают их права. По закону продавцу запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных.

Галина Каренских,

zhaikpress.kz,

Названы регионы Казахстана, где будут платить меньше за комуслуги

опубликовано: 27.07.2022г.

https://news.mail.ru/economics/52366685/?frommail=1&utm_partner_id=967

В Комитете по регулированию естественных монополий сообщили, что казахстанцы смогут платить меньше за коммунальные услуги в Нур-Султане, Павлодарской, Мангистауской, Жамбылской, Костанайской, Алматинской и Восточно-Казахстанской областях.

По итогам июня введены временные компенсирующие тарифы в 12 регионах страны: Нур-Султан, Шымкент, Акмолинская, Актюбинская, Алматинская, Атырауская, Восточно-Казахстанская, Жамбылская, Карагандинская, Костанайская, Мангистауская, Туркестанская области по сферам услуг теплоснабжения — 266 млн тенге, водоснабжения — 293 млн тенге, водоотведения — 54 млн тенге, электроснабжения — 129 млн тенге, транспортировки товарного газа — 1,4 млрд тенге.

«В результате по состоянию на 30 июня 2022 года общая сумма утвержденных ВКТ составляет 6,44 млрд тенге (с учетом ранее озвученных сумм)», — отметили в ведомстве.

Ранее сообщалось, что завершен мораторий на повышение тарифов на коммунальные услуги для населения на 180 дней, и во втором полугодии ожидается подорожание услуг.

Коментарии не предусмотрены

Казахстан заметно увеличил экспорт угля

опубликовано: 27.07.22г.

https://news.mail.ru/economics/52366403/?frommail=1&utm_partner_id=967

Казахстан заметно увеличил экспорт каменного угля: рост составил 21 процент в тоннах и сразу 92 процента в деньгах, сообщает BaigeNews.kz со ссылкой на Energyprom.kz.

За январь-июнь текущего года в стране добыли 57,4 миллиона тонн каменного угля, включая лигнит (бурый уголь) и угольный концентрат — на 5,9 процента больше, чем годом ранее. В денежном выражении добыча составила 271 миллиард тенге.

Наибольший объём добычи пришёлся на Павлодарскую область: 33,9 миллиона тонн, плюс 4,9 процента за год. Второе место по добыче традиционно заняла Карагандинская область: 18,4 миллиона тонн, плюс 2,3 процента. В целом за прошлый год производство угля составляло 116,2 миллиона тонн, плюс 2,5 процента.

По итогам января-мая Казахстан отправил на экспорт 13,7 миллиона тонн угля на сумму 344,2 миллиона долларов США. Рост в натуральном выражении составил 21,1 процента, в денежном

— сразу 91,5 процента за год.

Большая часть была отправлена в страны СНГ: 9,1 миллиона тонн — на 0,7% больше, чем годом ранее. Ключевой импортёр казахстанской продукции в секторе — Россия: 8,4 миллиона тонн, плюс 15,3% за год. В тройку лидеров также вошли Кыргызстан и Беларусь.

В остальные страны, не входящие в состав СНГ, отправили 4,6 миллиона тонн угля — в два раза больше, чем годом ранее. Здесь основной импортёр угля из Казахстана — Швейцария: 3,3 миллиона тонн, плюс 75 процентов за год. В тройке лидирующих стран также оказались Польша и Кипр.

Тем временем казахстанцам рекомендуется покупать уголь заранее, сообщает МИИР Казахстана. На сегодняшний день министерство сформировало План потребности угля для бюджетных организаций и населения на 2022—2023 годы. Согласно плана, объём потребления составляет порядка 9,5 миллиона тонн, из них на коммунально-бытовой сектор приходится 2,8 миллиона тонн.

Комментарии не предусмотрены.

Пассажирка алматинского автобуса попала в реанимацию после резкого торможения

опубликовано: 20:01, 27 июля 2022г.

Инцидент произошел 26 июля 2022 года в Алматы в одном из автобусов 38 маршрута, сообщает Zakon.kz.

Автобус двигался в северном направлении по улице Саина. Примерно в 11:10 водитель резко затормозил, в результате чего пассажиры в салоне попадали на пол.

Одна из них, женщина - 1947 года рождения получила многочисленные телесные повреждения. Ее доставили в городскую клиническую больницу №7.

Как пишет в соцсетях ее родственники – бабушка в реанимации. Она сломала шесть ребер, у нее черепно-мозговая травма, ушиб грудной клетки и кровоизлияние головного мозга.

По словам родственников, администрация автопарка с ними не связалась.

В пресс-службе ДП города Алматы сообщили, что данный факт расследуется УП Ауэзовского района. Будут назначены соответствующие экспертизы. Действиям водителя будет дана правовая оценка.

В Алматыэлектротрансе ответили, что комментарий будет предоставлен после завершения расследования.

комментарии не предусмотрены

Создавали дефицит и манипулировали ценами — Султанов о проверках на рынках

опубликовано: 11:56, 26 июля 2022 117

https://mail.kz/ru/news/kz-news/sozdavali-deficit-i-manipulirovali-cenami-sultanov-o-proverkah-na-rynkah?fbclid=IwAR1VZlC9nu69k-GX83TC7zanag6Fkzv7v7TYwOdI9TM9HC2TUEcoEKDowpM

На брифинге в СЦК заместитель премьер-министра — министр торговли и интеграции РК Бахыт Султанов рассказал о проделанной работе по проверкам торговых рынков страны, передает корреспондент Zakon.kz.

"Так, по поручению главы государства Генеральной прокуратурой в мае текущего года завершены проверки 122 рынков. По итогам выявлены системные проблемы — это отсутствие регламентации деятельности владельцев и администрации рынков, высокие арендные ставки за торговое место, навязывание администрацией рынка аффилированных поставщиков по оказанию дополнительных услуг. Это три крупных направления. Есть еще ряд других вопросов. Например, отмечены случаи создания участниками рынка искусственного дефицита на товар и

манипуляция с ценами." министр торговли и интеграции РК Бахыт Султанов

По его словам, для решения этих проблем Минторговли совместно с Генпрокуратурой и акиматами проведена работа и разработаны законодательные поправки.

Эти поправки преследуют три цели:

наделение собственника рынка персональной ответственностью за организацию торговли;

установление квалификационных и инфраструктурных требований к рынкам;

создание информационной системы, которая позволит обеспечить конкурентный и свободный доступ отечественных товаропроизводителей к торговым площадям.

"Нормы включены в законопроект по реализации отдельных поручений главы государства, который сейчас находится на рассмотрении Мажилиса Парламента. Мы ожидаем на ближайшей сессии принятие документа, подробно работаем и с депутатским корпусом, и с общественностью." сказал Бахыт Султанов.

комментарии не предусмотрены

Токаев раскритиковал правительство из-за цен на продукты

опубликовано: 14 июля 2022, 11:18

https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/tokaev-raskritikoval-pravitelstvo-iz-za-tsen-na-produktyi-473085/?fbclid=IwAR0FKbRL6GeSU_vAJYDRLrDoIKA2FWeP4gDs2HdTFRCUiTcVdZHY4psNc1I

Президент Касым-Жомарт Токаев подверг критике работу правительства из-за роста цен на продукты в Казахстане, передает Tengrinews.kz.

В ходе расширенного заседания правительства Глава государства отметил, что на сегодняшний день наиболее серьезной проблемой в стране является рост инфляции.

"На рост цен повлияла продовольственная инфляция. Ее уровень достиг 19,2 процента. В целом некоторые виды продуктов сразу подорожали процентов на 80. Меры правительства, направленные на стабилизацию цен, оказались малоэффективными", - сказал Президент.

Правительство хочет остановить инфляцию по старинке, подчеркнул Касым-Жомарт Токаев.

"И даже тогда правительство выделяет дополнительные средства из бюджета и корректирует цену лишь искусственно. Иными словами, борьба идет не с причиной высоких цен, а со следствиями. А по факту должно быть наоборот. Правительство переложило всю ответственность на регионы. Они используют административный ресурс и ходят по магазинам. Других путей и новых идей нет. Такая работа никогда не была эффективной. Словом, нет новой позиции, отвечающей закону рынка", - добавил он.

В ходе заседания, в частности, Глава государства заявил, что инфляция не стоит на месте. Сейчас этот показатель достиг 14,5 процента, превысив уровень 2015 года, подчеркнул он.

Лучшие комментарии

KZ Алма-Ата – город Верный 2022-07-14 11:23: В России цены падают, а в Казахстане растут!!! Смотрите, что говорит НБ: "Казахстанские экспортеры не продают свою продукцию в Россию за тенге. Этим обуславливается низкий спрос на тенге в РФ". Так и есть - ибо Россия и Китай уже давно и срочно, между собой, перешли на оплату экспорта-импорта в своих рублях и юанях, а Казахстан всё еще по старинке верит в "загнивающий" американский доллар и не торгует с другими странами за свои ТЕНГЕ!!!

KZ Маке 2022-07-14 13:27: Алма-Ата – город Верный, во всём мире всё дорожает, а в России цены падают? Что за чудесная страна?

KZ Гани 2022-07-14 14:24: В РФ, как везде в мире, цены растут. За год, 12 месяцев последних, июнь к июню, инфляция в РФ составила 16 %. При этом в этой цифре учтена более скромная инфляция второй половины 2021 года. Тогда за год 2021 инфляция в РФ составила 8 %. А 2022 имеет прогноз от ЦБ РФ в 20 % роста цен!

KZ Гена 2022-07-14 15:13: Последние два месяца в России дефляция, небольшая, но есть. Инфляцию уже пронозируют от 14 до 17 годовую, а не 20, ваши данные устарели. Ставка ЦБ РФ 9.5, а в Казахстане 14. И ставку в России снижают. Вот в июле снизят опять. Короче говоря, инфляция в России как в Казахстане, при том что идёт специальная операция.

KZ Маке 2022-07-14 16:49: Гена, не специальная операция, а вторжение и оккупация без объявления войны

KZ flower tulip 2022-07-14 14:05: Что за бред, в россии цены растут на все и не спасает их нарисованный курс доллара

KZ Alexandr Selivanov 2022-07-14 14:12: Сейчас мы наблюдаем борьбу городских и сельских людей, городских больше, они давят на правительство. Мое мнение не надо боротся с высокими ценами на продукты. Надо дать возможность казахстанцам вырастить и продать продукты, стать более самостоятельными и поправить свое финансовое положение. Надо поднять сельских, они накормят городских.

KZ Зачем 2022-07-14 11:21: Их не критиковать нужно, а увольнять!

KZ Малик Ибатуллин 2022-07-14 12:04: С конфискацией наворованного

KZ Мәнгі Темір - основатель Москвы 2022-07-14 12:53: Критика президента полезна

KZ ИНН 2022-07-14 12:25: Зачем, Если продукты стратегический ресурс, пусть и создают гос.прод.корпарацию и дают бизнесу по низким ценам сырье для производства хлеба, масла, корм для животноводства. Иначе будем дальше продукты покупать в Белоруссии за несколько тысяч км.

KZ Молодой человек 2022-07-14 11:35: судя по ценам на продукты у нас инфляция 300 процентов

KZ Дмитрий Забей 2022-07-14 12:16: Молодой человек, Фуагра и креветки, всего на 80% подорожали)))

KZ Али Максут 2022-07-14 11:25: Президент четко формулиреут проблему но Правительство не

тянет / не справляется.

KZ Мәнгі Темір - основатель Москвы 2022-07-14 12:55: Да согласен!

KZ Алматинец 2022-07-14 11:31: гнать пора этих псевдоработников

KZ Столичный 2022-07-14 11:35: Знаем мы эти критики. Нужно решать а не воздух гонять. Прошлый тем же и занимался, что на камеры критиковал

KZ Мәнгі Темір - основатель Москвы 2022-07-14 12:53: Президент молодец!

KZ Легионер 2022-07-14 11:54: за 30 лет не чего не меняется их критикуют а толку они все равно свое мутят.

KZ Я 2022-07-14 11:55: Просто слова вот и все

KZ Дмитрий Забей 2022-07-14 12:22: Я, Поручения, причем не контролируемые)

KZ Кокек 2022-07-14 11:46: Хватит уже! Весь кабинет, во главе Премер-министра надо отправлять в отставку! Назначать надо, совсем новых людей. Этот состав, от старой системы, просто не могут работать, хоть что делай с ними!

KZ Begi 2022-07-14 14:32: Не только кабинет! Надо всех, начиная с акимов всех уровней и министрами вместе с их командами. Только акимов сельских округов оставить - они выборные.

KZ A*C 2022-07-14 11:29: Это рыночная экономика и цены регулирует покупатель. Просто надо производителю писать цену товара на упаковке или в самом товаре и утвердить законодательно. Производства товара прибыль всего 10-15% когда магазины имеют 20%. Пример кола со всеми логистиками до магазина 320тг условно.магазин продаёт 400. Лучше купи продай получается.

KZ Дмитрий Забей 2022-07-14 12:12: A*C, Покупатель отрегулировал так, что цена сахара уже до 2000 доходит?) У нас вишня на деревне, 400 стоит, через 50 метров 600, вот покупатели сволочи) Заказали медальницу, стоила 5000, сейчас уже 7000, очень популярная вещь, закажи, пока до 10000 не отрегулировали)

Токаев о ситуации с сахаром в магазинах: Позор

опубликовано: 14 июля 2022, 11:32

https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/tokaev-raskritikoval-pravitelstvo-iz-za-tsen-na-produktyi-473085/?fbclid=IwAR0FKbRL6GeSU_vAJYDRLrDoIKA2FWeP4gDs2HdTFRCUiTcVdZHY4psNc1I

Президент Токаев в ходе расширенного заседания правительства поручил найти правильные подходы к решению проблемы с сахаром, передает корреспондент Tengrinews.kz.

По официальным данным, из ранее введенных семи сахарных заводов сегодня действуют только четыре: в Алматинской и Жамбылской областях, и они загружены лишь на треть. По словам Президента, Минсельхоз планирует увеличить долю свекловичного сахара в шесть раз к 2026 году (с 7 до 43 процентов). Однако за последние четыре года, по словам Президента, площади посева сахарной свеклы сократились на треть.

"Мы на 90 процентов зависим от импортного сахара. Здесь можно ссылаться на решения в рамках ЕАЭС, но в любом случае это серьезный просчет правительства. Значит, не защитили позицию государства. Правительству нужно в срочном порядке разработать отдельный отраслевой проект по развитию сахарной отрасли. Цель - значительное сокращение импортозависимости, постепенный переход к самообеспечению", - заявил в ходе расширенного заседания правительства Касым-Жомарт Токаев.

По мнению Главы государства, интерес со стороны внутренних и иностранных инвесторов к этой отрасли достаточно высок, нужны правильные подходы.

"Это принципиальный вопрос, имеющий в том числе внутриполитическое значение. Мы сегодня видим, что происходит в магазинах. Позор!", - заявил Токаев.

Лучшие комментарии:

KZ Столичный 2022-07-14 11:39: Хорош уже констатировать факты! Надо действовать

KZ Mura 2022-07-14 12:06: А что он сделает? 30 лет гробили страну. Научились только воровать и хвалебные оды петь. Если так дальше будет, дождутся они еще один январь. Куда ни кинь, всюду клин. Народ уже устает от этого всего.

KZ A 2022-07-14 14:04: Mura, январь нужен только бандитам и мародёрам. нам январи не нужны

KZ Новичок 2022-07-14 16:56: Mura, если не можешь, уступи место тому кто может.

KZ Кокшарова Елизавета 2022-07-14 17:27: Если "повторить январь", то в результате "довершении до конца" этого действа вы можете остаться без электричества, без отопления, без работы и даже без страны (в самом тяжёлом случае)! И да, дешевого сахара взамен так и не появится, не надейтесь!

KZ Вислан Сила 2022-07-14 20:29: Кокшарова Елизавета, лучше без страны, чем в такой стране☝

KZ Кокшарова Елизавета 2022-07-15 01:02: Поверьте, Казахстан не самая плохая страна в мире и если вы считаете что нехватка сахара и другие мелкие неурядицы - веская причина, чтобы ее уничтожить, то кто вы после этого? Впрочем, ваша реплика достойна пациента психушки, а никак не вменяемого человека! Тут главное, чтобы такие как вы оставались в маргинальном меньшинстве. Там вам и место.

KZ Дмитрий Забей 2022-07-14 17:55: Mura, А что, кроме поручений ничего не надо делать? Ничего здесь не изменится видимо.

KZ Вислан Сила 2022-07-14 20:30: Mura, будет не январь, а октябрь✊

KZ Я так думаю...!!! 2022-07-14 11:50: ПОЗОРОМ является многое в стране!!!

KZ Марков Валера 2022-07-14 11:56: Сахар прозевали.. то с сайгаками неправильно решают...везде Президенту приходится решать...зачем нам такое Правительство создающие на ровном месте ажиотаж ? Также с автомобилями считаю замутили...доильные апараты везде настроили

KZ Qazaq 84 2022-07-14 13:09: С автомобилями решение только одно, разрешить ввоз из ОАЭ и США без всяких утильсборов.

KZ Doom 2022-07-14 13:57: И японский вторичный рынок тоже открыть. Прав руль законом вернуть

KZ Из Усть Каменогорска 2022-07-14 13:16: Я бы кардинально изменил подход к кадрам , привлеките внешних экспатов с Украины или Грузии которые будут работать на результат и не будут связаны родственными отношениями с кланами

KZ Максим Никульшин 2022-07-14 15:04: Коментарий года! Ничего более смешного еще не

слышал. Грузия и Украина корумпированее даже Казахстана.

KZ Гена 2022-07-14 16:10: Откуда привлечь кадры?! Из двух беднейших стран Европы, полностью развалivших свои экономики? Любишь же ты Казахстан...

KZ Кокшарова Елизавета 2022-07-14 17:21: Ну Саакашвили был губернатором Одессы. Сильно это помогло?

KZ алекс саша 2022-07-14 13:59: Из Усть Каменогорска, ...именно кадровый вопрос и тянет страну назад....

KZ Дмитрий Забей 2022-07-14 17:59: Из Усть Каменогорска, Давно болеешь?))

KZ Алма-Ата – город Верный 2022-07-14 11:41: Поясняем: Гос-чиновники из соответствующих Министерств РК не заинтересованы в том, чтобы сахар и другие прод-товары производились в КЗ, ибо они с этого ничего "не имеют"!!! Потому что гос-чиновники из соответствующих Министерств РК весьма и весьма "ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ" в том, чтобы закупать прод-товары в мега-больших объемах со стороны, ибо именно в этих мега-закупках они сами косвенно участвуют и они сами в этих мега-закупках имеют свой мега-великий "ИНТЕРЕС"!!!

KZ Ера 2022-07-14 11:46: Кто за это отвечать будет?

TR Donnie 2022-07-14 13:19: Я ВООБЩЕ ПОРАЖАЮСЬ НАШЕМУ ПРАВИТЕЛЬСТВУ И ОСОБЕННО ЕГО ЧЛЕНАМ, ЕЩЕ БОЛЕЕ ТОГО Я НЕ ПОНИМАЮ ПО КАКОМУ ПРИЗНАКУ ИХ НАБИРАЮТ?! СИТУАЦИЯ С САХАРОМ ДЛИТСЯ УЖЕ БОЛЕЕ 2-3 МЕСЯЦЕВ, НИ ВИЦЕ-ПРЕМЬЕР, НИ МИНИСТР НИКАК НЕ ОТРЕАГИРОВАЛИ НА СИТУАЦИЮ, ОНИ ЖДАЛИ, ПОКА ПРЕЗИДЕНТ ВЫСТУПИТ НА РАСШИРЕННОМ И ДАСТ КОНКРЕТНЫЕ ПОРУЧЕНИЯ!!! ЧТО ТАКОЕ?! ЧТО ЗА ПОЛИТИЧЕСКИЕ ИМПОТЕНТЫ? КОГДА ОНИ НАУЧАТСЯ САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВОВАТЬ НАКОНЕЦ, А НЕ ЖДАТЬ ПОКА ГЛАВА ГОСУДАРСТВА ИМ ВСЕ РАЗЖУЁТ И ПОЛОЖИТ В РОТ. В ШЕЮ НУЖНО ГНАТЬ ТАКИХ УПРАВЛЕНЦЕВ!!! В ШЕЮ!!!

KZ Философ 2022-07-14 17:40: Это игры между президентом и правительством, а вы ведётесь.

KZ Незнайка 2022-07-14 11:48: и что? опять 30 лет нагоняи будем раздовать?

KZ Елена 2022-07-14 12:28: Проблема с сахаром назрела в марте, зная ее министры сельского хозяйста и промышленности должны были решить вопрос с посевом сахарной свеклы и перерабатывающими заводами.Но везде писали, что проблем с сахаром нет.Может уже наказать кто публично отрицал эту проблему

KZ Северсталь 2022-07-14 11:46: где то едет призрачный поезд Мусина

Водитель управлял автобусом без соответствующей категории прав в Алматы

Опубликовано: 27 июля 2022, 23:31

https://www.nur.kz/incident/crime/1980458-voditel-upravlyal-avtobusom-bez-sootvetstvuyuschey-kategorii-prav-v-almaty/

Алматинские полицейские выявили водителя автобуса, который управлял транспортным средством притом, что у него не было необходимой категории в водительских правах, передает официальный медиа-портал МВД РК Polisia.kz. В эти дни в Алматы проходит республиканский месячник "Безопасная дорога", в рамках которого полиция работает над предупреждением и снижением числа ДТП и тяжести их последствий. Как пояснил замначальника Управления адмполиции ДП города Алматы Болатбек Баятанов, особое внимание уделяется контролю за обеспечением безопасности дорожного движения при осуществлении автомобильных перевозок пассажиров и грузов. Так, недавно по проспекту Рыскулова был остановлен для проверки автобус 47-го маршрута, водитель которого, как было установлено, не имел нужной категории в водительских правах для управления автобусом. Мужчину привлекли к административной ответственности по части 4 статьи 612 КоАП РК Сумма штрафа составила 93 тысяч тенге. "При этом отмечу, что этот же водитель нами был оштрафован месяц назад, когда впервые было установлено, что он не имеет права управлять общественным транспортом. Но, как видно, должных выводов не последовало. Более того, руководство автопарка тоже не приняло никаких мер для устранения этого нарушения и снова выпустило на линию водителя, не имеющего право управлять автобусом", - подчеркнул спикер. По этой причине в отношении администрации автопарка составили протокол по статье 619 КоАП РК. Размер штрафа составил 40 МРП или 127 200 тенге. В это время сотрудники полиции Жетысуского района проверили техническое состояние автобусов, осуществляющих

междугородние пассажирские перевозки. Рейд провели на территории одного из рынков, откуда рейсовые автобусы отправляются в южные регионы страны. "Мелкие нарушения водителями были устранены на месте. В случае выявление грубых правонарушений автобус снимался с рейса и транспортировался на специализированную штрафную стоянку. Главной задачей, поставленной перед личным составом строевых служб, является выявление и пресечение нарушений правил дорожного движения, а также выявление водителей, игнорирующих требования ПДД", - резюмировал Баятанов.

"Спецоперация" по поимке недобросовестных менеджеров: Нацбанк обратился к казахстанцам с предупреждением

Опубликовано: Вчера, 27 июля 2022, 22:11

https://www.nur.kz/society/1980514-spetsoperatsiya-po-poimke-nedobrosovestnyh-menedzherov-natsbank-obratilsya-k-kazahstantsam-s-preduprezhdeniem/

Национальный банк на своем официальном сайте разместил обращение к казахстанцам из-за активизировавшихся телефонных мошенников, которые выманивают у граждан деньги под предлогом "спецоперации" по поимке недобросовестных банковских менеджеров. Как сообщили в Нацбанке, участились случаи, когда мошенники звонят казахстанцам, представляются сотрудниками полиции или работниками НБ и убеждают оформить кредиты. "Они под предлогом проведения "спецоперации по поимке недобросовестных банковских менеджеров" убеждают граждан оформить кредиты, микрозаймы, а затем перевести деньги на счета третьих лиц. В некоторых случаях подставные "полицейские" сообщают, что совместно с Национальным Банком проводят "спецоперацию", и в качестве подтверждения переадресовывают звонки на подставных "работников Национального Банка", отправляют поддельные удостоверения, документы банковских переводов и прочие документы, подтверждающие легитимность выполняемых действий. Это свидетельствует о работе организованной группы мошенников", - говорится в сообщении Национального банка Казахстана. В финрегуляторе отметили, что главными целями мошенников является мотивация к оформлению кредита, хищение денежных средств и получение персональных данных казахстанцев. В связи с этим в Нацбанке дали насколько рекомендаций: при поступлении телефонных звонков от подставных "сотрудников правоохранительной системы" или "работников Национального Банка" прервать разговор, не принимать участие в проведении мошеннических действий по "поимке недобросовестных менеджеров банка", немедленно обратиться в правоохранительные органы. Также в Нацбанке напомнили казахстанцам, что нельзя устанавливать мобильные приложения, раскрывать свои персональные данные, предоставлять удаленный доступ к мобильному телефону и переводить денежные средства на счета третьих лиц по указаниям, полученным в ходе телефонного разговора. "Напоминаем, что Национальный Банк не обслуживает физических лиц, не проводит денежные расчеты с населением. Для проверки поступающих запросов или требований к каким-либо действиям необходимо позвонить на официальный номер финансовой организации или банка, а в случае наличия сомнений посетить финансовое учреждение и переговорить с его сотрудником. Для консультации можно обратиться в контакт-центр Национального Банка по короткому номеру 1477", - говорится в сообщении главного финрегулятора страны. Напомним, несколько казахстанцев уже попались на новую уловку мошенников. Теперь у одного из них кредиты в двух банках на 4 млн тенге.

Коментарии на 27.07.22

Справедлив 27 июля, 23:18 Вот жульё ухищряется как бабки собрать с людей. А вдруг с правоохранительных органов звонят и представляются таким-то сотрудником ,пошлёшь его, а он и в самом деле правоохранитель. Вообщем, жульё везде свою выгоду найдёт.

Ritiki 27 июля, 22:20 спасибо мы поняли.

Из Нур-Султана в Россию запустят еще один авиарейс в августе

Опубликовано: 27 июля 2022, 18:31

https://www.nur.kz/society/1980455-iz-nur-sultana-v-rossiyu-zapustyat-esche-odin-aviareys-v-avguste/

Самолеты российской авиакомпании Red Wings начнут летать из Нур-Султана в Омск. Рейсы будут выполняться дважды в неделю, передает NUR.KZ со ссылкой на пресс-службу Международного аэропорта Нурсултан Назарбаев. Рейсы "Нур-Султан – Омск" стартуют 9 августа и будут выполняться по вторникам и четвергам. Отмечается, что столица Казахстана станет первым международным направлением авиакомпании Red Wings из Омска. Как сообщили в пресс-службе столичного аэропорта, рейсы по этому направлениию будут выполняться на авиалайнерах SSJ100 вместимостью 100 кресел. Так, самолеты Red Wings будут летать из Нур-Султана уже в пять российских городов. Помимо Омска, рейсы выполняются в Москву (аэропорт "Жуковский"), Екатеринбург, Казань и Уфу. Ранее Комитет гражданской авиации анонсировал открытие нескольких рейсов в Уфу. Судна начнут летать из Нур-Султана и Алматы начиная с августа.

Аскер 27 июля, 21:23 Запустите ещё пару пассажирских поездов, хотя бы до конца осени...

Сильвестр 27 июля, 19:44 Когда запустят авиарейс в Томск? там много наших студентов учатся. Или это не важно

Пять человек тушили загоревшийся в Нур-Султане автобус

Опубликовано: 27 июля 2022, 18:02

https://www.nur.kz/incident/emergency/1980473-pyat-chelovek-tushili-zagorevshiysya-v-nur-sultane-avtobus/

Сегодня днем в столице загорелся городской пассажирский автобус. Прибывшим пожарным удалось потушить огонь, передает NUR.KZ со ссылкой на пресс-службу МЧС РК. 27 июля в Нур-Султане на пересечении улиц Керей – Жанибек хандар и Туркестан загорелся автобус. В 14:45 пожарные подразделения выехали на сообщение о возгорании. "По прибытии пожарных установлено, что горит двигательный отсек маршрутного автобуса", – сообщили представители Министерства по ЧС. Отмечается, что огонь удалось потушить в 14:58. К счастью, в результате происшествия никто не пострадал. "В тушении было задействовано 5 человек личного состава и 1 единица техники ДЧС города Нур-Султана", – добавили в ведомстве.

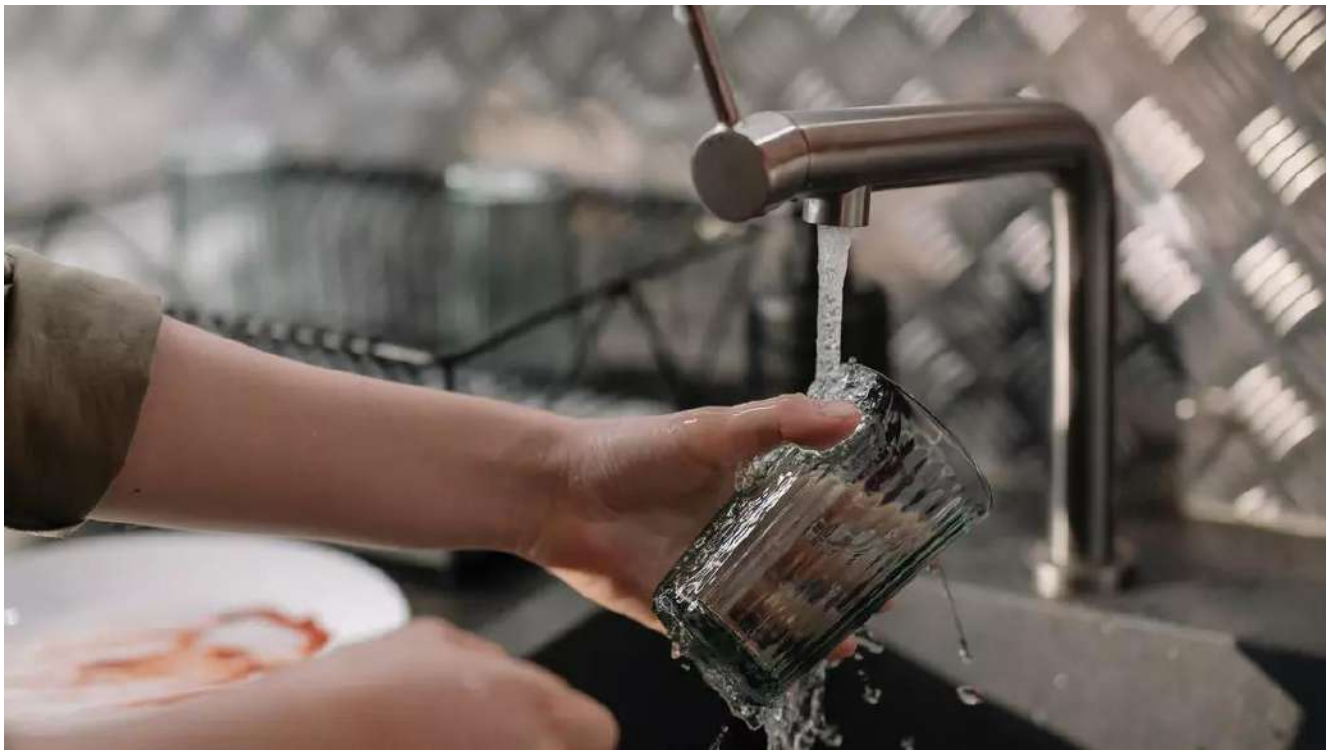
Комментарии

негодяй 27 июля, 18:34: четверо курят, один радугу пускает)

Холодную воду на полдня отключат в одном из районов Алматы

Опубликовано: 27 июля 2022, 20:01

https://www.nur.kz/society/1980485-holodnuyu-vodu-na-poldnya-otklyuchat-v-odnom-iz-rayonov-almaty/



В пятницу, 29 июня, в некоторых зданиях на территории Наурызбайского района города Алматы на полдня отключат холодную воду, передает NUR.KZ со ссылкой на ГКП "Алматы су". По данным "Алматы Су", 29 июля с 9 часов утра до 5 часов вечера холодная вода не будет поступать в жилые дома и другие здания, расположенные на территории Наурызбайского района в обозначенном контуре: микрорайон Шугыла – улица Жунисова – улица Дала – улица Жакыпбаева – улица Нурмухамедова. В этот период планируется проведение работ по введению нового водопровода. А сами ограничения по услуге холодного водоснабжения вводятся для обеспечения безопасности. "Просим с пониманием отнестись к временным неудобствам", – добавили в компании.

В Home Credit Bank появилась годовая эффективная ставка в 14% по срочным депозитам

Опубликовано: 27 июля 2022, 16:41

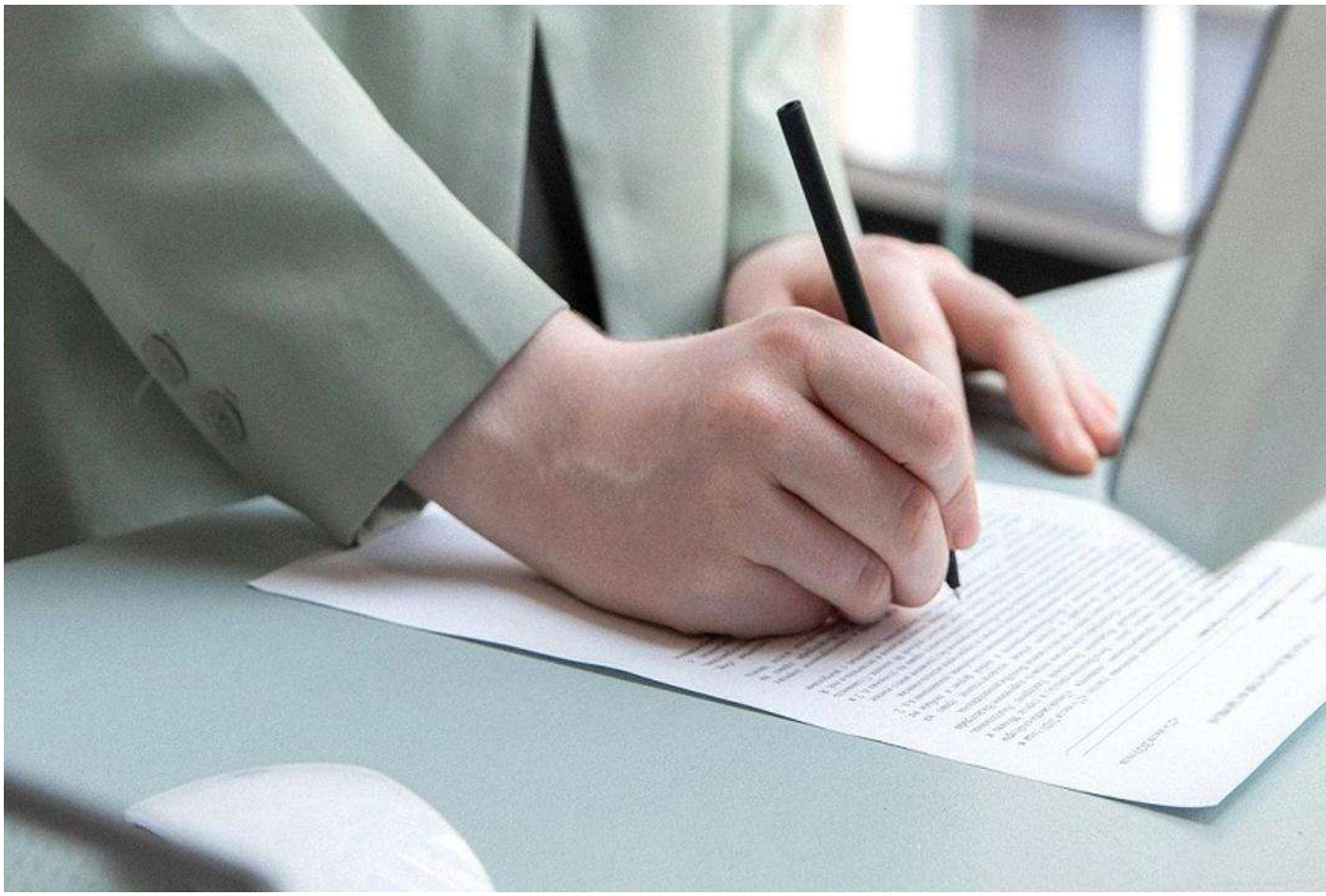
https://www.nur.kz/nurfin/banks/1980443-v-home-credit-bank-poyavilas-godovaya-effektivnaya-stavka-v-14-po-srochnym-depozitam/

Казахстанские банки стали повышать ставки по депозитам согласно рекомендации КФГД. В Home Credit Bank уже сегодня заработала годовая эффективная ставка в 14% в тенге по срочным депозитам "Простой" и "Почтовый Хоум", с которых можно снимать и докладывать. По сберегательным депозитам – те, которые нужны, чтобы накопить на что-то важное и нужное без снятий и дополнительных вложений, новые ставки выросли до 16% в тенге. Минимальная сумма вклада в Home Credit Bank — от 1000 тенге. Максимальная — без ограничений. Открыть вклады можно в приложении, на сайте и в отделениях банка. По срочным депозитам "Простой" банк автоматически повысит ставку и у действующих клиентов. "С начала года мы уже в третий раз автоматически повышаем ставки по депозиту "Простой" не только новым, но и действующим клиентам. Мы ценим то, что нас выбирают в качестве своего финансового партнера и, следуя европейским принципам справедливости, заложенным в основу нашей корпоративной культуры, не делим клиентов по принципу "новые или старые", "прибыльные или нет". Мы хотим одинаково заботиться о финансовом благополучии всех клиентов, а самая большая награда - искреннее "спасибо" от наших клиентов", - говорит Кирил Бачваров, председатель правления АО "Home Credit Bank". Накануне казахстанский Home Credit отказался от кириллицы и поменял название на Home Credit Bank: в мае этого года акционерами банка стали граждане Европейского союза. 75% пакета акций Home Credit Bank выкупили топ-менеджеры международной инвестиционно-финансовой корпорации PPF во главе с CEO холдинга Иржи Шмейцем, одним из самых богатейших жителей Чехии.

ПОТРЕБИТЕЛЯМ ТУРКЕСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ ВЕРНУЛИ 2 370 000 ТЕНГЕ

опубликовнао: 08 июля 2022 - 13:06

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9334?lang=ru



Всего за шесть месяцев 2022 года в Департамент по защите прав потребителей Туркестанской области поступило 452 обращения (в 5,1 раза больше, чем за аналогичный период 2021 года), из них 28 письменных, личный прием руководителей 138, прием потребителей специалистами 132, горячая линия 138, e-tutynushy.kz в Единую информационную систему поступило 12 и 4 обращения через Telegram Bot. Анализ поступивших обращений показал, к кому из государственных органов можно обратиться по какому-либо вопросу, связанному с знанием жителями региона действующего законодательства о защите прав потребителей.

Из компетенции Департамента рассмотрено и удовлетворено - 313 обращений (69,2%), разъяснено – 113 (25,0%), перенаправлено в другие государственные органы - 26 (5,8%). В результате принятых Департаментом мер проведены внеплановые проверки 6 крупных торговых учреждений, всем выдано предупреждение. Жителям области возвращено более 2 370 000 тенге. В настоящее время обращения граждан поступают непосредственно в государственные и местные исполнительные органы, а также на горячую линию, Официальные блоги и социальные сети. Учитывая важность данного направления, Департамент тщательно анализирует жалобы населения и оперативно реагирует на них со стороны государственных органов.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться на телефон «горячей линии» Департамента по защите прав потребителей Туркестанской области +7 771-322-82-82, 8 707-347-38-76. Также электронные и письменные обращения можно направить в адрес Департамента через Telegram-bot @kzpp_bot, информационную систему «E-otinish» e-Gov.kz, и e-tutynushy.kz.

УСТАНОВКА ПЛАСТИКОВЫХ ОКОН – УДОБНАЯ СФЕРА ДЛЯ МОШЕННИЧЕСТВА

опубликовано: 11 июля 2022 - 15:02

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9391?lang=ru

Далеко не новый способ мошенничества, с которым все еще сталкиваются потребители Карагандинской области – установка пластиковых окон на заказ. Потребители, заказавшие услугу – установки окон, страдают от недобросовестных исполнителей услуги, которые требуют внести предоплату, а сама услуга не предоставляется. В некоторых случаях затягиваются сроки

установки и качество пластиковых окон, хотя договором были оговорены все условия. А иногда фирма, набрав достаточно заказов просто исчезает.

По словам руководителя Департамента по защите прав потребителей Карагандинской области – Кулагиной Алии Кажикеновны: «Потребители пренебрегают советами как не попасться в сеть аферистов. В большинстве случаев решающим аргументом в пользу проведения рискованной операции является более низкая стоимость услуги, чем рыночная.

Действия мошенников очень просты. Заключаются их действия в том, что они размещают рекламу своей деятельности в социальных сетях и на сайтах объявлений купли-продажи, описывают себя как компанию, предоставляющую качественные услуги по цене ниже рыночной для привлечения клиентов.

Доверчивые граждане, увидев рекламу, не сомневаясь в прозрачности деятельности, связывались с ними. Чтобы войти в доверие и усыпить бдительность потенциальных заказчиков, мошенники делали замеры на определенный заказ, получали предоплату и даже заключали договоры на изготовление и установку пластиковых окон, не имея при этом реальной возможности ее производства. В результате обманутые граждане не получали от исполнителей заказа заветных окон. Оплаченную сумму мошенники, соответственно, тоже не возвращали.

Есть и те, кто совершает эти мошеннические действия без предоставления полной информации о себе. Через объявления в социальных сетях, через сайты объявлений указываются только сотовые телефоны. Даже имеются примеры, где мошенник использовал ранее потерянные, чужие удостоверения личности, которые находил на просторах Интернета и создавали ложные страницы в социальных сетях, где предлагались услуги изготовления мебели», - говорит руководитель Департамента.

Как не стать жертвой мошенников?

«Тут все просто. Нужно тщательно подбирать исполнителей услуг, то есть посмотреть отзывы, почитать комментарии на страницах в социальных сетях. Помнить, что дешевле это не всегда лучше, но и дорогая цена тоже не гарантирует качество.

Если вы стали жертвой таких мошеннических деяний, то вам необходимо обратиться к изготовителю пластиковых окон с письмом претензией для урегулирования спора в досудебном порядке. Если же обращение с письменной претензией не даст никакого результата, то далее вы можете написать заявление в уполномоченный орган. После получения ответа от уполномоченного органа рекомендуем вам обратиться в суд с иском о расторжении договора и взыскания денежных средств, уплаченных за изготовление мебели», - советует Алия Кажикеновна.

Обратиться в Департамент Вы можете, подав электронное обращение через Единую платформу приема и обработки всех обращений граждан (E-otinish), Платформы приема жалоб по защите прав потребителей (E-tutynushy). Обратиться в Департамент Вы можете и с бумажным обращением.

КАК ПОТРЕБИТЕЛЯМ ЗКО ПУТЕМ ОБМАНА НАВЯЗАЛИ ДЕШЕВЫЙ ТОВАР ЗА МИЛЛИОНЫ

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9585?lang=ru

Дата публикации: 27 июля 2022 - 09:36

В Департамент по защите прав потребителей Западно-Казахстанской области стали поступать обращения от потребителей с просьбой оказать помощь в возврате денежных средств за массажные накидки. Как выяснилось позже, жители попадали на мероприятия, на котором сотрудники компании путем обмана навязывали дешевые накидки китайского производства за баснословные суммы. С более детальными подробностями данной истории с нами сегодня поделилась руководитель Департамента – Киматова Эльмира Нуровна.

«Так в ноябре-декабре 2019 года в Департамент обратилось сразу 14 человек, рассмотрение обращений выявило следующее:

- компания путем организации и проведения презентаций реализовывает жителям г. Уральск массажные накидки,

- стоимость товара одинакова - 660 800 тенге и реализация товара производится путем оформления на потребителей займов в банках второго уровня,

- товар совершенно не стоит оплаченной потребителями суммы, стоимость в десятки раз завышена, а если учесть тот факт, что потребители будут расплачиваться с банком несколько лет, то стоимость товара переваливает сумму за 1 млн. тенге», - рассказывает руководитель Департамента.

«Тогда удалось произвести возврат денежных средств всем 14 заявителям в досудебном порядке: потребителями были направлены претензии в адрес продавца и Департамент одновременно направил письма в государственные органы г. Алматы с просьбой проверить деятельность компании: в Департамент юстиции, в Департамент полиции и в Департамент государственных доходов. В марте 2020 года, когда Департамент готовил исковое заявление в суд в отношении вышеуказанного товарищества, в г. Уральск приехал представитель компании, подписал со всеми заявителями соглашения о расторжении договоров купли-продажи и произвел возврат денежных средств.

Подобные обращения были и в 2020 и 2021 годах. Методы реализации товара у продавцов были те же, продавался тот же товар (массажные накидки), все компании зарегистрированы по одному адресу в г. Алматы, менялись только наименования компаний. Если не производился возврат в досудебном порядке, то производился путем заключения соглашения либо по решению суда.

Ситуация потребовала иных методов борьбы с продавцами когда в Департамент в декабре 2021 года – в январе 2022 года обратилось 29 заявителей в отношении ТОО «Akdeer».

Согласно письменным обращениям, пояснениям потребителей и аудиозаписям, продажа товара производилась следующим образом: потребителям звонили на сотовый телефон и приглашали на бесплатное мероприятие, посвященное открытию медицинского массажного центра в Уральске. На презентации потребители якобы смогут абсолютно бесплатно пройти сеанс оздоровительного массажа на новейшем японском оборудовании. Также ведущие специалисты в области массажа покажут действенные приемы, благодаря которым восстанавливается гибкость позвоночника, а также расскажут о методах борьбы с болью в позвоночнике и суставах. Также потребителям предоставлялась информация о гарантированных подарках.

Потребители, поверив такой рекламе, шли на мероприятие которое проводилось в большом зале ресторана. В ходе мероприятия, рекламировался товар – массажная накидка импортного производства. Менеджеры очень ярко, красочно и убедительно рассказывали о накидке, как о товаре высокого качества, японского производства, очень эффективно и положительно воздействующем на организм и соответственно имеющем очень высокую цену – 1 192 000 тенге.

Затем проводился розыгрыш лотереи и оказалось, что победители розыгрыша имеют исключительную возможность приобрести эту накидку с 30% (35,5%) скидкой, да еще получат к этой накидке кучу бесплатных подарков. То, что у участников мероприятия нет с собой такой большой суммы денег – не проблема, есть возможность оформить товар в кредит и

менеджеры помогут с оформлением. И все это происходило в таком быстром темпе, под громкую музыку, убедительные речи менеджеров и т.д.

В итоге счастливые участники презентации приезжали домой и только по приезду домой, осмотрев товар, отойдя от состояния эйфории, приходили в ужас от содеянного: на них был оформлен в банке кредит (на сумму 834 400 тенге, 720 600 тенге и др.), а кое - кто отдал часть суммы еще и наличными средствами. Потребители только потом понимали, что это было не открытие медицинского массажного центра в Уральске с участием ведущих специалистов в области массажа», - говорит руководитель Департамента.

Согласно ст. 10 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее - Закон) потребитель имеет право на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе).

Если предоставление неполной, недостоверной и несвоевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) повлекло приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Далее, если предоставление недостоверной информации повлекло причинение вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу требования о возмещении убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара.

Далее, по словам Эльмиры Нуровны: «В прилагаемом к товару документе, руководстве пользователя, указано «Сделано в Китае», таким образом массажная накидка не японского производства. Также, в ходе презентации и в договорах купли-товара потребителям предоставлена недостоверная информация о цене товара. Анализ цен на различных сайтах продаж, в интернет магазинах, в стационарных магазинах розничной торговли показал, что проданный компанией товар совершенно не стоит вышеуказанных сумм в 843 400 тенге и 720 000 тенге. Цена в крупных торговых домах и на казахстанских сайтах в разы дешевле.

Далее, в ходе презентаций продавцом совершенно не предоставлялись сведения о противопоказаниях товара для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Департаментом в феврале 2022 года было направлено исковое заявление в защиту прав 29 потребителей в Специализированный межрайонный экономический суд Западно-Казахстанской области.

В ходе рассмотрения гражданского дела Ответчиком (ТОО «Akdeer») был произведен возврат денежных средств за товар в полном объеме 15 потребителям.

8 апреля 2022 года состоялось оглашение судом решения. Судом вынесено решение:

- договора купли – продажи товара, заключенные между 14 потребителями и ТОО «Akdeer» признать недействительными,

- взыскать с ТОО «Akdeer» в пользу потребителей денежные средства (стоимость товара).

Ответчик всем 29 заявителям произвел возврат денежных средств. Однако на этом история борьбы с продавцами массажных накидок не заканчивается. Пока разбирались с ТОО «Akdeer», в городе побывала другая компания. В Департамент обратилось с заявлениями в отношении этой компании 32 человека. Департамент направил исковое заявление в суд в отношении продавца, требует возврата денежных средств 14 потребителям (18 гражданам возврат произведен).

Департамент также оказал содействие 8-м потребителям в направлении в суд №2 города Уральска иска в отношении еще одной сомнительной компании, сам государственный орган участвует в процессе по рассмотрению коллективного иска в качестве 3-го лица.

Всего за истекший период 2022 года в Департамент обратилось с заявлениями 84 человека, произведен возврат денежных средств 52 заявителям на сумму более 34 млн тенге», - подытожила руководитель Департамента.

Напоминаем Вам, что права потребителей защищены Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей». Убедительно просим услугодателей и продавцов соблюдать требования Закона.

Обратиться в Департамент Вы можете, подав электронное обращение через Единую платформу приема и обработки всех обращений граждан (E-otinish: https://eotinish.gov.kz/), Платформы приема жалоб по защите прав потребителей (E-tutynushy: https://e-tutynushy.kz/). Обратиться в Департамент Вы можете и с бумажным обращением.

ПОТРЕБИТЕЛЯМ АКТЮБИНСКОЙ ОБЛАСТИ ВЕРНУЛИ ПОРЯДКА 14 МЛН.ТЕНГЕ

опубликовано: 28 июля 2022 - 11:34

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9596?lang=ru

Департаментом по защите прав потребителей Актюбинской области (далее-Департамент) за январь-июнь месяцы 2022 года рассмотрено 429 обращения в отношении нарушений прав потребителей, что на 18 обращений больше, чем за аналогичный период прошлого года (за 6 месяцев 2022 года зарегистрировано 411 обращений).

Обращения зарегистрированы по следующим сферам:

- розничная торговля -253 (58,9%);

– бытовые услуги-84 (19,6%);

– электронная торговля-40 (9,4%);

- жилищно-коммунальное хозяйство -12 (2,7%);

- остальные 40 (9,4 %) приходится на транспортные, туристические и финансовые услуги, сферы общественного питания, связи, медицины и образовательных услуг.

Анализ обращений показал, что систематические нарушения прав потребителей наиболее распространены в сфере розничной торговли, электронной торговли и бытовых услуг.

По результатам рассмотрения поступивших обращений, удовлетворительно решены 212 обращений потребителей, даны разъяснения 199-ти потребителям, 16 обращений потребителей перенаправлены в соответствующие государственные учреждения в соответствии с их компетенцией. С начала года проведена 1 проверка, в ходе которой субъекту

среднего предпринимательства в сфере розничной торговли, в результате было вынесено 1 предписание.

За 6 месяцев 2022 года в досудебном порядке возвращено 14,3 млн. тенге денежных средств потребителя. В том числе, в сфере розничной торговли-10421,0 тыс. тенге, бытовых услуг-1179,7 тыс. тенге, туристские услуги -2100,1 тыс. тенге, электронной торговли-553,8 тыс. тенге, транспортных услуг-37,6 тыс. тенге и общественного питания-55,5 тыс. тенге.

Обратиться в Департамент Вы можете, подав электронное обращение через Единую платформу приема и обработки всех обращений граждан E-otinish, платформы приема жалоб по защите прав потребителей (E-tutynushy: https://e-tutynushy.kz). Обратиться в Департамент Вы можете и с бумажным обращением.

ОБМЕН ИЛИ ВОЗРАТ ТОВАРА

опубликовано: 29 июля 2022 - 16:17

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9617?lang=ru

В сегодняшние рыночные времена вопросы возврата или замены некачественного товара еще не утратили своей актуальности. В повседневной суете мы часто сталкиваемся с тем, что ущемляется права простого потребителя. Недобросовестные продавцы, игнорируя Закон «О защите прав потребителей», не спешат возвращать деньги за не качественный товар, полагаясь на беспричинные последствия.

Информацию «товар возврату или замене не подлежит» можно увидеть в некоторых торговых точках. Однако наивный потребитель не знает, что информация не имеет юридическую силу. Независимо от того, где товар продается, на рынке, в дешевом или дорогом магазине, следует помнить о существовании специального закона, защищающего права потребителей.

В статье 14 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (далее -Закон) перечислены права потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества. Вкратце отметим;

1.Покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом (изготовителем), обменять купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом (изготовителем), на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки, комплектации и тому подобное либо на другой товар по соглашению сторон, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

Обмен производится в соответствии со статьей 30 настоящего Закона.

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

3. Местом обмена или возврата товара является место покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

Приведем пример по данной статье закона. 20 апреля 2022 года на центральном рынке автозапчастей г. Жетысай, житель поселка Асыката получил 2 штуки аккумуляторов на сумму 80 000 тенге, однако аккумулятор пришел в негодность. Воспользовавшись статьей 14 Закона, 26 апреля он вернул товар и получил свои деньги обратно.

А теперь, статья 30 вышеуказанного закона. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества;

1. 1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат непродовольственного товара надлежащего качества, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также документ, подтверждающий факт приобретения товара, в течение четырнадцати календарных дней, если более длительный срок не установлен договором, со дня приобретения товара, за исключением:

1) лекарственные средства и медицинские изделия;

2) нижнее белье;

3) чулочно-носочных изделий;

4) животных и растений;

5) метражных товаров, а именно тканей из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровых изделий, нетканых материалов, лент, кружева, тесьмы, проводов, шнуров, кабелей, линолеума, багета, пленки, клеенки;

6) абонентского устройства сотовой связи.

В случае, если документ, подтверждающий факт приобретения товара, утерян или по каким-либо причинам не выдан потребителю, если потребитель докажет факт покупки у данного продавца, то должен быть произведен обмен или возврат товара.

1-1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить обмен или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации, в том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков в течение тридцати календарных дней со дня приобретения товара с возвратом потребителю денежной суммы за купленный товар.

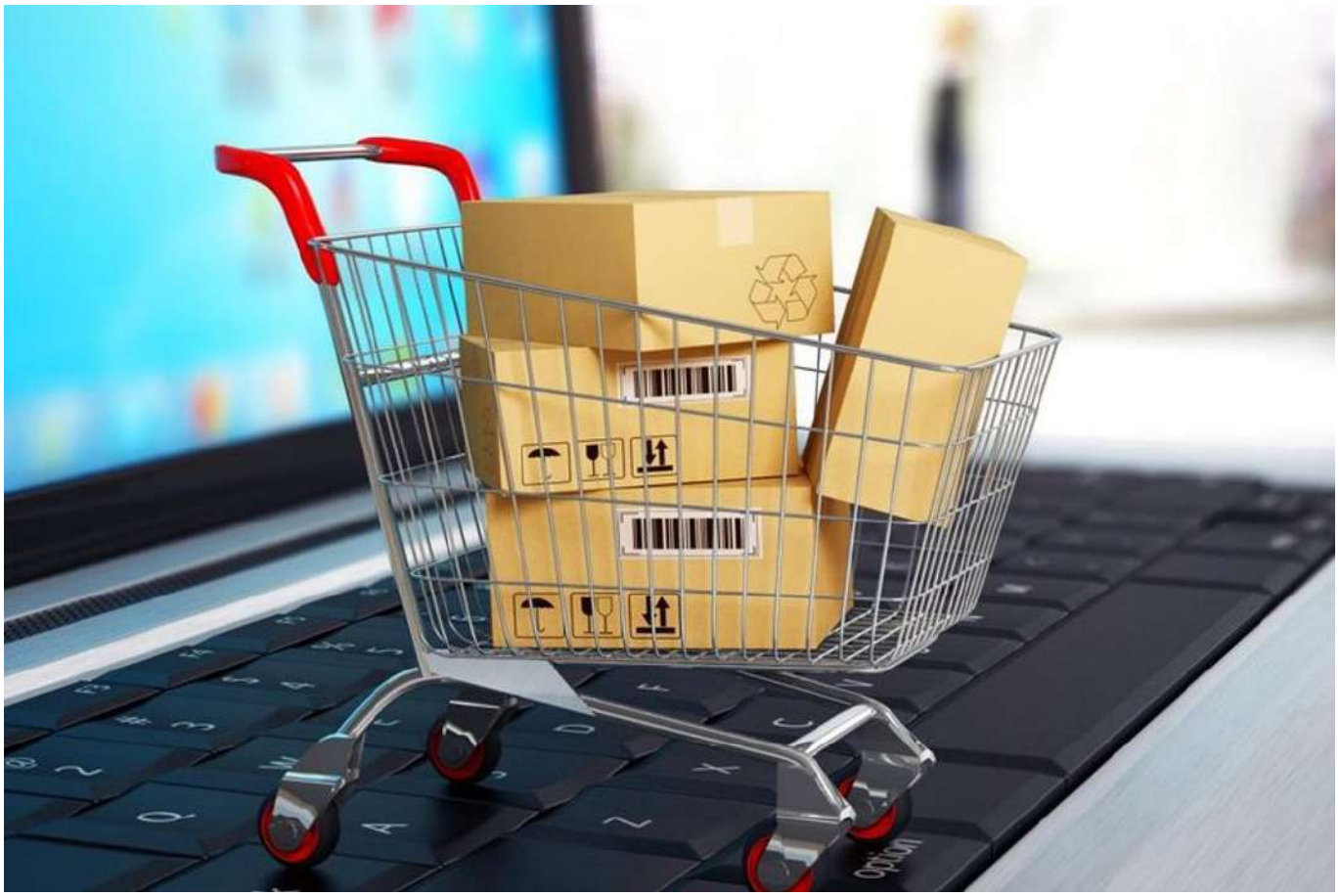
Приведем пример по данной статье закона. В мае 2022 года житель Мангистауской области через электронную торговлю приобрел мебель из склада г. Туркестан за 990 000 тенге. Поскольку приобретенный товар не был надлежащего качества, с применением статьи 30 Закона в июне текущего года потребителю были возвращены денежные средства в полном объеме.

Потребители могут направлять свои обращения через Telegram-бот Комитета по защите прав потребителей МТИ РК @Kzpp_bot; На блог председателя Комитета по защите прав потребителей МТИ РК; А так же через единую информационную систему www.e-tutynushy.kz, и по горячей линии департамента по защите прав потребителей Туркестанской области 8-771-322-82-82.

АКМОЛИНЦЫ ЖАЛУЮТСЯ НА ИНТЕРНЕТ МАГАЗИНЫ

опубликовано: 10 августа 2022 - 15:02

https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/region-news/details/9728?lang=ru



В последнее время участились случаи обращения в Департамент по защите прав потребителей Акмолинской области потребителей с жалобами на доставку товара ненадлежащего качества, приобретенного через онлайн магазин. В основном товар ненадлежащего качества потребителям Акмолинской области приходил из магазинов города Алматы.

Например, в июле один потребитель посредством популярного онлайн магазина заказал в торговом доме г.Алматы стиральную машину импортного производства за 229 тыс.тенге. Потребителя устроила не только цена товара, но и, что под данную стиральную машину был изготовлен кухонный гарнитур по индивидуальному заказу. Потребитель постоянно приобретает бытовую технику посредством интернета, ведь онлайн покупки имеют массу преимуществ, а именно: экономия времени, широкий выбор, возможность мониторинга и сравнения цен. В большинстве случаев, товары там стоят намного дешевле, чем в обычном магазине, а также очень часто проводятся выгодные акции и предоставляются скидки.

Ранее проблемы при приобретении товара у потребителя не возникали. Но в этот раз, распаковав стиральную машину в присутствии курьера, он обнаружил много внешних дефектов и вмятин на корпусе. Потребитель обратился в данный онлайн магазин и в кол центр торгового дома, но не смог разрешить вопрос возврата денег уже на протяжении практически 10 дней.

«Что делать в этой ситуации? Куда и как подать жалобу на субъект бизнеса?», с такими

вопросами потребитель пришел в Департамент.

В ходе рассмотрения поступившего обращения руководитель Департамента Занегина С. разъяснила нормы Закона РК «О защите прав потребителей». «Так, отказав произвести возврат денежных средств за товар ненадлежащего качества, данный торговый дом допустил нарушение статей 15 и 30 Закона «О защите прав потребителей». Неисполнение обязанностей по обеспечению обмена (возврата) товара ненадлежащего качества в срок, установленный законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, квалифицируется пп.2) части 5 статьи 190 Кодекса об административных правонарушениях.

Нами было предложено потребителю обратиться в торговый дом с письменной претензией, получив которую продавец должен принять решение о порядке ее рассмотрения, согласно п.2 ст.42-4 Закона, в течение 10 календарных дней со дня получения.

Специалистами Департамента была оказана помощь в составлении претензии в адрес ТД. В результате чего потребительский спор разрешился в течение 3-х календарных дней.

Еще раз обращаем внимание потребителей! Прежде чем обращаться в государственный орган, Потребитель должен попытаться решить вопрос напрямую с субъектом бизнеса. В случае направлении жалобы в государственный орган, при подтверждении фактов нарушений требований законодательства, основным предметом ее рассмотрения станет – привлечение предпринимателя к административной ответственности», - говорит руководитель Департамента.

Обратиться в Департамент по защите прав потребителей Акмолинской области можно:

через Единую информационную систему защиты прав потребителей e-tutynushy.kz;

с письменным обращением - по адресу: г.Кокшетау, Ауельбекова 117 кабинет 6;

консультацию можно получить по телефону «горячей линии» +7 (7162) 50-51-22

https://ustinka.kz/kazakhstan/society/76965.html

В четырех регионах Казахстана расходы домохозяйства превышают доходы

Наибольшие расходы пришлись на домашние хозяйства Алматы - 932,4 тысяч тенге, а также Кызылординской - 924,8 тысяч тенге и Улытауской - 912,7 тысяч тенге областей

Расходы казахстанских семей на продовольственные товары выросли на 10%, на непродовольственные — на 18%, на платные услуги — на 20%, передает корреспондент Устинка LIVE.

По данным сайта FinProm.kz, во втором квартале 2022 года денежные расходы домохозяйств РК в среднем достигли 774,9 тысяч тенге — на 14,5% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Для сравнения: доходы домохозяйств за год выросли на 16,4%, составив во втором квартале 2022 года 819,4 тысяч тенге.

Соотношение расходов и доходов в среднем на одно домохозяйство за год сократилось с 96,1% до 94,6%. Разница между доходами и расходами в денежном выражении за год выросла с 27,1 тысяч тенге до 44,5 тысяч тенге.

В региональном разрезе самые низкие расходы были отмечены в Костанайской (559,2 тысяч тг в среднем на одно домохозяйство) и Абайской (573,6 тысяч тг) областях, а также в городе Шымкенте (598,6 тысяч тг). При этом в Костанайской и Абайской

областях расходы составляют лишь 76,5% и 74,9% от доходов соответственно, в то время как в Шымкенте показатели практически равны (соотношение — 99,8%).

В в Алматы (на 10,6%), Алматинской области (на 10%), Жетысуской области (на 9,9%) и Туркестанской области (на 5,4%) расходы домохозяйства превышают доходы.

В структуре денежных расходов домашних хозяйств преобладают потребительские расходы: во втором квартале 2022 года они составили 713,9 тысяч тг — на 13,8% больше по сравнению с аналогичным периодом 2021-го. Из них 398,5 тысяч тг пришлось на продовольственные товары, 182,2 тысяч тг — на непродовольственные, 133,2 тысяч тг — на платные услуги. По сравнению со вторым кварталом 2021 года расходы на продовольственные товары выросли на 10,2%, на непродовольственные — на 17,7%, на платные услуги — сразу на 20,1%, - отметили аналитики.

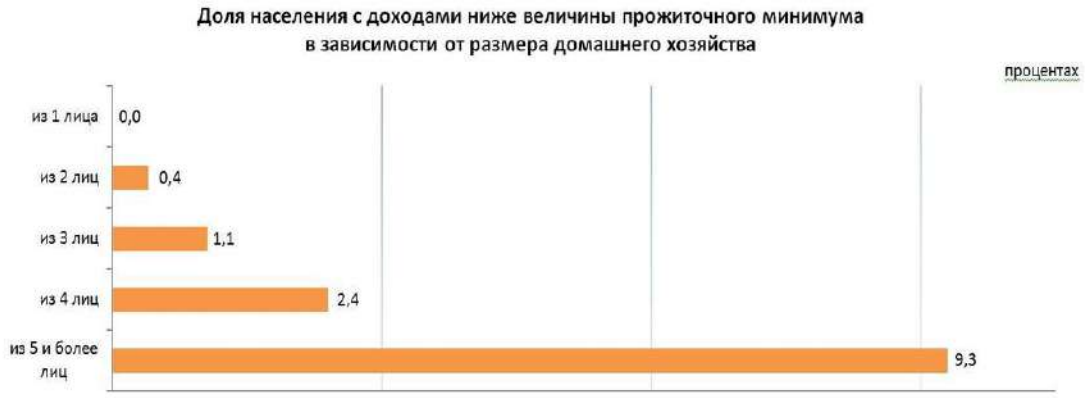
Кроме того, во втором квартале 2022 года 45,3 тысяч тг в среднем на домохозяйство составили расходы на погашение кредита и долга, ещё 15,6 тысяч тг — на материальную помощь родственникам, знакомым, алименты, налоги, платежи и другие выплаты.

Напомним, летом сообщалось о том, что в первом квартале расходы жителей страны выросли сразу на 16,7% за год, до рекордных 219,7 тысяч тг на душу населения.

Бедных семей стало больше в Казахстане
https://www.nur.kz/nurfin/personal/1987751-bednyh-semey-stalo-bolshe-v-kazahstane/

Уровень бедности в Казахстане с начала года заметно вырос. О том, сколько в стране проживает семей, чьи доходы ниже величины прожиточного минимума, рассказали аналитики Бюро национальной статистики. Уровень бедности определяется отношением численности населения, имеющего доходы, использованные на потребление, ниже величины прожиточного минимума в процентах к общей численности населения. Прожиточный минимум в среднем на душу населения в Казахстане за II квартал 2022 года составил 43 100 тенге в месяц. Другими словами, если доход домашнего хозяйства ниже этой суммы, то оно считается малоимущим. Таких семей во втором квартале 2022 года стало больше. По результатам исследования домашних хозяйств доля населения, имеющего доходы ниже величины ПМ, составляет 5,1%. Это на 0,3 процентного пункта больше, чем было в аналогичном периоде 2021 года, и на 0,5 процентного пункта больше по сравнению с первым кварталом текущего года (4,6%). Как и прежде, самый высокий уровень бедности наблюдается в двух регионах страны – в Туркестанской (10,4%) и Мангистауской (7,4%) областях. Самые низкие показатели были зафиксированы в столице Казахстана (1,8%) и в новой Улытауской области (1,6%).

Какие семьи самые бедные Уровень бедности отличается не только от региона к региону. Как показывают данные, существует некоторая связь и с размерами домохозяйств. Так, среди семей, состоящих из пяти и более лиц, уровень бедности самый высокий – 9,3%, что выше общего уровня почти в 2 раза. Для сравнения, в первом квартале 2022 года доля таких семей составляла 8,6%. Интересно, что, чем меньше людей в семье, тем меньше процент бедных домохозяйств. Так, доля семей, состоящих из четырех человек, на порядок ниже – 2,4%. Семьи из трех человек – 1,1%, а из двух – 0,4%. Доля бедных «одиночек», согласно статистике, приближено к нулю.



Стоит отметить, что рост уровня бедности может быть связан с повышением прожиточного минимума на душу населения во втором квартале 2022 года. Так, ПМ в одном из регионов страны и вовсе практически догнал минимальную зарплату в Казахстане.

Последние комментарии:
Prais 15 сентября, 08:28
А они все в других статьях анализируют, почему растут цены! Вы лучше просчитайте как уменьшить число бедных, наверно даже нищих в Казахстане

кажы 15 сентября, 07:00
олар жыл сайын қөбейіп баратыр, оны үкімет біледі,бірақ түк жасамай қашып отыр

Saq Bol - "Сақ Бол" Защита прав Потребителей

https://www.facebook.com/SaqBol.KZ/

ТОКАЕВ РАСКРИТИКОВАЛ ПРАВИТЕЛЬСТВО ИЗ-ЗА ЦЕН НА ПРОДУКТЫ❗

опубликовано: 23.07.22

▪В ходе расширенного заседания правительства Глава государства отметил, что на сегодняшний день наиболее серьезной проблемой в стране является рост инфляции.

"На рост цен повлияла продовольственная инфляция. Ее уровень достиг 19,2 процента. В целом некоторые виды продуктов сразу подорожали процентов на 80. Меры правительства, направленные на стабилизацию цен, оказались малоэффективными", - сказал Президент. Правительство хочет остановить инфляцию по старинке, подчеркнул Касым-Жомарт Токаев.

"И даже тогда правительство выделяет дополнительные средства из бюджета и корректирует цену лишь искусственно. Иными словами, борьба идет не с причиной высоких цен, а со следствиями. А по факту должно быть наоборот. Правительство переложило всю ответственность на регионы. Они используют административный ресурс и ходят по магазинам. Других путей и новых идей нет. Такая работа никогда не была эффективной. Словом, нет новой позиции, отвечающей закону рынка", - добавил он.

Комментарии:

Гульнара Дарибаева: Действовать надо,критику они не понимают.Откуда им понять когда они миллионами получают зарплату.

Islam Amin: Сытый о голодном не думает

Любовь Сидоренко: А как избежать инфляции, если мы все в подводной лодке? Промышленность всю уничтожили, свое ничего уже 30 лет не производим, только " купи - продай"

Гуля Каршанова: Что он критикует.Надо меры принимать.для чего вы там сидите.

опубликовано: 27.07.22

Какой должна быть цена сахара в нашей стране ❓

Из-за логистических проблем, вызванных геополитической ситуацией в соседних странах, цены на сахар в стране резко упали. Об этом заявил министр сельского хозяйства Ербол Карашокеев.

▪По их словам, срок поставки белого сахара составлял 4-10 дней при ввозе из РФ и РБ, сейчас он достиг 90 дней. Сегодня сахар и сырье импортируют из Бразилии и Индии, крупнейших производителей в мире.

Объем их производства составляет около 800 млн тонн, или около 60% мирового рынка. Таким образом, разрываются все ранее установленные логистические связи. Это привело к продлению срока поставки сахара и сырья в Казахстан. Например, стоимость сахарного тростника составляет примерно 476 долларов, что в два раза больше по сравнению с 2020 годом. А расходы на логистику выросли со 110$ до 290$

В результате на отечественных заводах вырос сахар. Сегодня заводы продают 1 килограмм песчаника за 450 тенге. При этом с учетом 15% оптового и розничного излишка цена сахара должна составлять около 600 тенге. Говорят, что в начале августа запасы сахара в стране составили 35,1 тыс. тонн, а импорт белого сахара ожидается 42,2 тыс. тонн, сообщил министр. А по данным заводов планируется производство около 41 тыс. тонн сахара.

Комментариев нет

О ПРОВЕРКАХ НА РЫНКАХ

опубликовано: 27.07.22г.

На брифинге в СЦК заместитель премьер-министра — министр торговли и интеграции РК Бахыт Султанов рассказал о проделанной работе по проверкам торговых рынков страны.

▪Так, по поручению главы государства Генеральной прокуратурой в мае текущего года завершены проверки 122 рынков. По итогам выявлены системные проблемы — это отсутствие регламентации деятельности владельцев и администрации рынков, высокие арендные ставки за торговое место, навязывание администрацией рынка аффилированных поставщиков по оказанию дополнительных услуг. Это три крупных направления. Есть еще ряд других вопросов. Например, отмечены случаи создания участниками рынка искусственного дефицита на товар и манипуляция с ценами.

По его словам, для решения этих проблем Минторговли совместно с Генпрокуратурой и акиматами проведена работа и разработаны законодательные поправки.

Эти поправки преследуют три цели:

наделение собственника рынка персональной ответственностью за организацию торговли;

установление квалификационных и инфраструктурных требований к рынкам;

создание информационной системы, которая позволит обеспечить конкурентный и свободный доступ отечественных товаропроизводителей к торговым площадям.

Нормы включены в законопроект по реализации отдельных поручений главы государства, который сейчас находится на рассмотрении Мажилиса Парламента. Мы ожидаем на ближайшей сессии принятие документа, подробно работаем и с депутатским корпусом, и с общественностью.

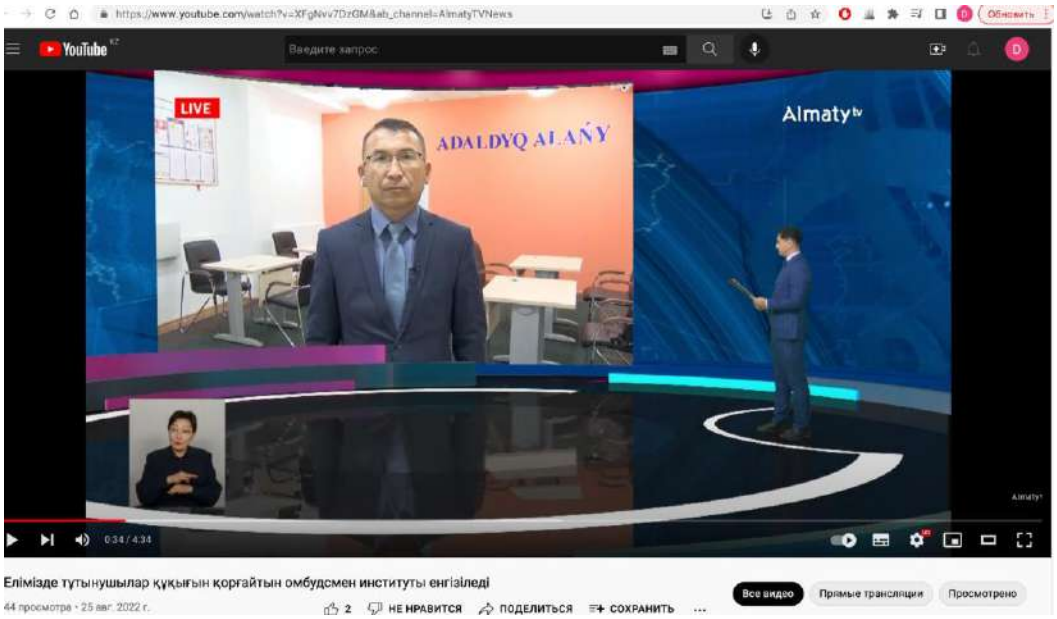
Комментариев нет.

Приложение №9

Организация обсуждения (разработка программы и сценариев) и выхода интервью по законопроектам в программах республиканских и региональных телеканалов

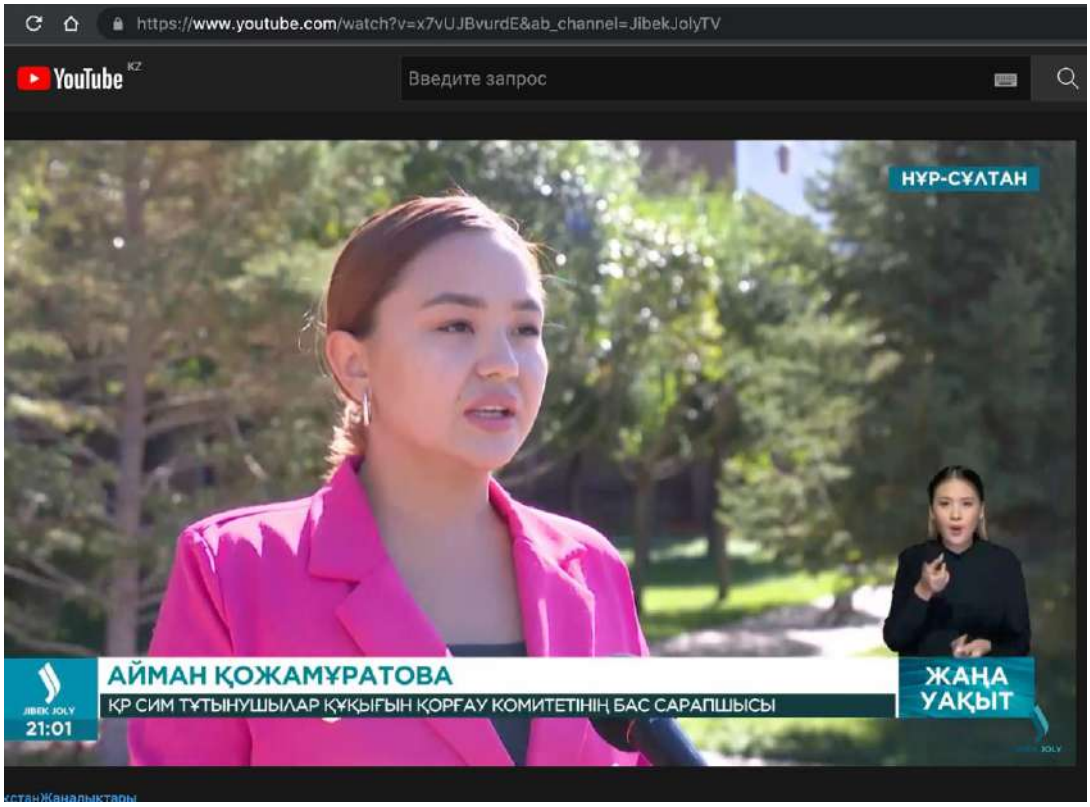
1. Подготовлен выпуск, который вышел на телеканале “Алматы”, под названием “Елімізде тұтынушылар құқығын қорғайтын омбудсмен институты енгізіледі” https://www.youtube.com/watch?v=XFgNvv7DzGM&ab_channel=AlmatyTVNews

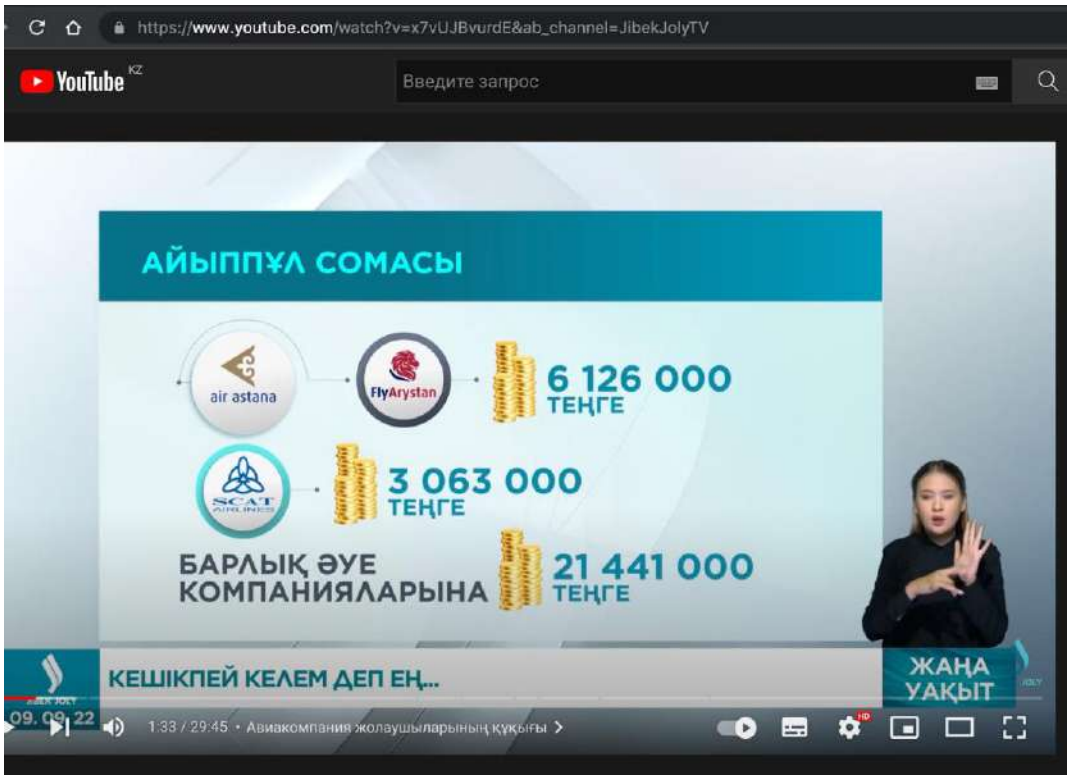
   Спикер: Кусаинов Серик Куанышевич, Заместитель председателя Комитета по защите прав потребителей МТИ РК



Фотография с места съемки сюжета

Выход сюжета для новостных блоков государственных СМИ
https://www.youtube.com/watch?v=x7vUJBvurdE
Хронометраж с 00:20 до 02:57
Спикер - Айман Кожамуратова, главный специалист КЗПП МТИ РК


https://www.youtube.com/watch?v=x7vUJBvurdE&ab_channel=JibekJolyTV
YouTube KZ
Введите запрос
НҰР-СҰЛТАН
АЙМАН ҚОЖАМҰРАТОВА
ҚР СИМ ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰҚЫҒЫН ҚОРҒАУ КОМИТЕТІНІҢ БАС САРАПШЫСЫ
ЖАҢА УАҚЫТ
JIBEK JOLY
21:01


https://www.youtube.com/watch?v=x7vUJBvurdE&ab_channel=JibekJolyTV
YouTube KZ
Введите запрос
АЙЫППҰЛ СОМАСЫ
air astana
FlyArystan
6 126 000 ТЕҢГЕ
SCAT
3 063 000 ТЕҢГЕ
БАРЛЫҚ ӘУЕ КОМПАНИЯЛАРЫНА
21 441 000 ТЕҢГЕ
КЕШІКПЕЙ КЕЛЕМ ДЕП ЕҢ...
ЖАҢА УАҚЫТ
1:33 / 29:45 • Авиакомпания жолаушыларының құқығы

Приложение №10

1. Более 3 млн тенге обязан выплатить "Бек Эйр" пассажирам за отмененные рейсы https://www.nur.kz/society/1979750-bolee-3-mln-tenge-obyazan-vyplatit-bek-eyr-passazhiram-za-otmenennye-reysy/

ОБЩЕСТВО

Более 3 млн тенге обязан выплатить "Бек Эйр" пассажирам за отмененные рейсы

Опубликовано: 22 июля 2022, 13:41

Фото: planespotters.net

Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан подал шестой иск к АО "Бек Эйр", сообщили в ведомстве.

> **"В шестом иске комитет представляет интересы 53-х человек, где сумма иска - 3 073 441 тенге. 11 июля 2022 года Турксибский районный суд города Алматы удовлетворил исковое заявление комитета о взыскании с АО "Бек Эйр" вышеуказанной суммы. Согласно решению суда, АО "Бек Эйр" обязано возместить потребителям полную стоимость ранее приобретенных авиабилетов на авиарейсы, которые были отменены не по вине потребителей. В настоящее время готовятся документы по инициированию седьмого иска ввиду того, что заявления потребителей о нарушении их прав продолжают поступать", - сообщает главный эксперт управления по формированию госполитики комитета Бакытгуль Кусаинова.**

Напомним, что ранее Турксибским судом города Алматы были удовлетворены пять исков комитета в отношении авиакомпании АО "Бек Эйр", сумма исков составила более 110 млн тенге.

Кроме того, Бакытгуль Кусаиновой отметила следующие дела о защите прав потребителей:

> **"Жители города проблемной новостройки в Усть-Каменогорске сумели отсудить у АО "Казахстанская жилищная компания" 308 млн тенге на капитальный ремонт дома. Весь алгоритм действий ведения судебного дела ОЗПП "Аманат" и координацию самого судебного процесса осуществлял лично руководитель департамента защиты прав потребителей ВКО Канат Женисбекулы. Новостройка была введена в эксплуатацию в 2018 году, а уже в 2020 году начала разрушаться. В частности, владельцы квартир жаловались на отваливающийся сайдинг, протекающую кровлю, промерзающие стены и лопающиеся отопительные трубы. В попытке разрешить проблему, в конце 2021 года жильцы новостройки обратились в департамент по защите прав потребителей ВКО. В 2022 году департамент совместно с ОЗПП "Аманат" направили в Усть-Каменогорский городской суд исковое заявление к АО "Казахстанская жилищная компания" в интересах собственников девятиэтажного дома. В результате сторона истца потребовала обязать компанию провести капитальный ремонт жилого дома. Суд удовлетворил исковые требования и обязал АО "КЖК" безвозмездно устранить недостатки при строительстве жилого дома. Во исполнение решения суда между жильцами и АО "КЖК" заключено медиативное соглашение, где АО перечислило 308 млн тенге на счет ОСИ многоэтажного жилого дома".**

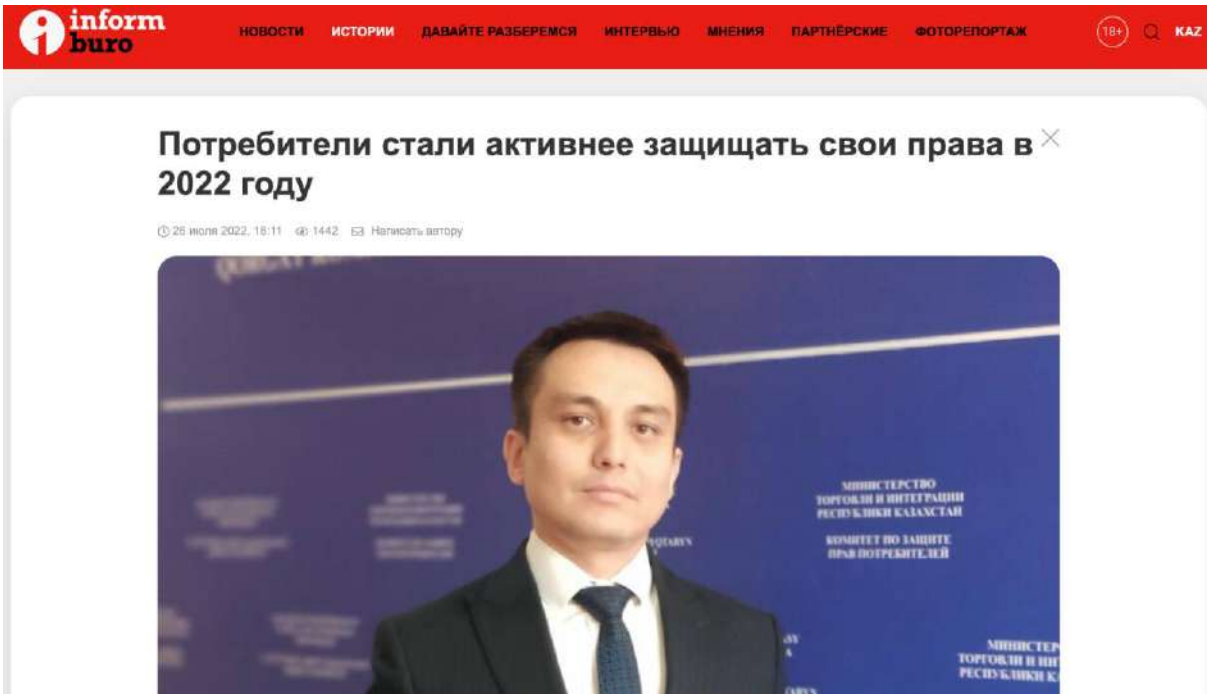
Кроме этого, в 2022 году удалось восстановить справедливость и по другим громким делам. Например, как рассказала Бахытгуль Кусаинова, руководителем департамента ЗКО Эльмирой Киматовой направлено исковое заявление в специализированный межрайонный экономический суд ЗКО в интересах 29-ти потребителей, которые стали жертвами недобросовестных продавцов массажных накидок. 8 апреля 2022 года решение суда оказалось беспрецедентным в судебной практике Республики Казахстан. Ответчиком уже произведен возврат денежных средств всем 29-ти заявителям на сумму 18 млн 869 тыс. тенге.

Всего в департамент ЗКО за 1-ое полугодие 2022 года обратилось порядка 70-ти потребителей. На данный момент, произведен возврат денежных средств на сумму уже более 34 млн тенге.

> **"История с массажными накидками не обошла стороной и жителей Акмолинской области. В текущем году к руководителю территориального департамента Акмолинской области Светлане Занегиной, обратились 14 потребителей с просьбой оказать содействие в возврате денег за приобретенные массажные накидки, при продаже которых фирмы оформляли на потребителей кредиты на сумму более миллиона тенге. В результате подготовки департаментом претензий, разъяснений, адресованным фирмам-продавцам требований законодательства о защите прав потребителей, 13-ти обратившимся потребителям было возвращено более 9 млн тенге", - сообщила главный эксперт комитета.**

Автор: Диляра Наримбетова

2. Потребители стали активнее защищать свои права в 2022 году https://informburo.kz/stati/potrebiteli-stali-aktivnee-zashhishhat-svoi-prava-v-2022-godu



Рассказываем о принципах и результатах работы обновлённой системы защиты прав потребителей в Казахстане.

Два года назад в законодательство о защите прав потребителей внесли пакет из 200 поправок, для того, чтобы оно стало более современным и ориентированным на потребителей товаров и услуг. Изменения коснулись четырёх законов и трёх кодексов.

В самом Законе РК "О защите прав потребителей", например, **консолидировали все меры, связанные с защитой прав потребителей**, – меры профилактики, самостоятельной защиты, урегулирования споров в досудебном порядке, государственного воздействия и защиты прав в судебном порядке.

Самым большим новшеством стало внедрение **трёхступенчатого механизма рассмотрения жалоб**. Он предполагает возможность решения проблемы сначала на уровне продавца либо с привлечением институтов досудебного рассмотрения споров (могут быть использованы медиация, арбитраж, силы общественных объединений и саморегулируемых организаций) – порядок рассмотрения споров определён законодательством. Продавец обязан **отреагировать на претензию в течение 10 календарных дней**. Если же он этого не делает или потребитель хочет привлечь недобросовестного предпринимателя к административной ответственности, то жалоба направляется в уполномоченный орган. Суды к разрешению споров привлекаются только на третьем этапе.

С 1 января 2021 года действует единая информационная система защиты прав потребителей, она позволяет структурировать и отслеживать потребительские споры. Претензии к продавцам принимаются через платформу e-tutynushy.kz.

На выбор есть и другие варианты подачи жалоб – письменное обращение в госорган, через egov.kz, через блог руководителя госоргана, телеграмм-бот Комитета по защите прав потребителей kzpp_bot, портал подачи официальных обращений eotinish.kz и так далее.

Потребители стали больше отстаивать свои права

"Наиболее популярным среди потребителей является обращение по номеру телефона комитета по защите прав потребителей и его территориальных департаментов: за шесть месяцев 2022 года поступило **4726 звонков**, или **41% от общего числа обращений**. Второй по востребованности канал – это письменные обращения потребителей, отправленные через систему eotinish.kz, за полгода поступило **3046 письменных обращений**, или **26% от общего числа обращений**. И третий по востребованности канал связи потребителей с уполномоченным органом – это приём потребителей сотрудниками территориальных департаментов: на него пришлось **1655, или 14% от общего числа обращений**", – делится статистикой руководитель управления анализа и мониторинга в сфере защиты прав потребителей Комитета по защите прав потребителей МТИ **Айдос Дауешев**.

Инструменты для подачи потребителями жалоб становятся всё более популярными, говорит спикер. Об этом, по его словам, свидетельствует рост количества обращений: за шесть месяцев 2022 года в комитет и территориальные департаменты поступило **11 595 обращений**, по сравнению с аналогичным периодом 2021 года, когда было получено 8164 обращения, рост – в **1,4 раза**, или на **142%**. Увеличивается и сумма возвращённых потребителям средств: за шесть месяцев этого года она составила **408,8 млн тенге**, это практически втрое, или на **294,7%**, больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (тогда потребители получили назад **138,7 млн тенге)**.

На кого жалуетесь?

Популярность единой информационной системы защиты прав потребителей e-tutynushy.kz также растёт: за первое полугодие этого года на портале зарегистрировались **1898** пользователей-потребителей, **110** организаций бизнеса и **18** организаций субъектов досудебного урегулирования. Потребители подали **1381 обращение**, в том числе **817** жалоб самим представителям бизнеса и **366** – субъектам досудебного урегулирования.

> Для того чтобы оставить претензию, потребителю необходимо зарегистрироваться на портале и выбрать адресата – организацию бизнеса, субъект досудебного урегулирования, государственный орган.

Если обращение подаётся бизнесу, то следующий шаг – выбор категории и подкатегории, причём в каждой есть свой список вероятных претензий и возможность отметить другой вариант. Например, в категории "Медицинские услуги" можно пожаловаться на некомпетентность или некорректное отношение медперсонала, некачественную и несвоевременную работу скорой помощи, на очередь в медицинском учреждении и так далее.

> **Статистика обращений по категориям** за первое полугодие этого года такова: розничная торговля (541), электронная торговля (89), бытовые услуги (46), общественное питание (24), услуги ЖКХ (23), услуги связи (22), транспорт (20), медицина (14), туризм (13), финансовые услуги (6), услуги образования (5), другое (380).

Штрафы и суды

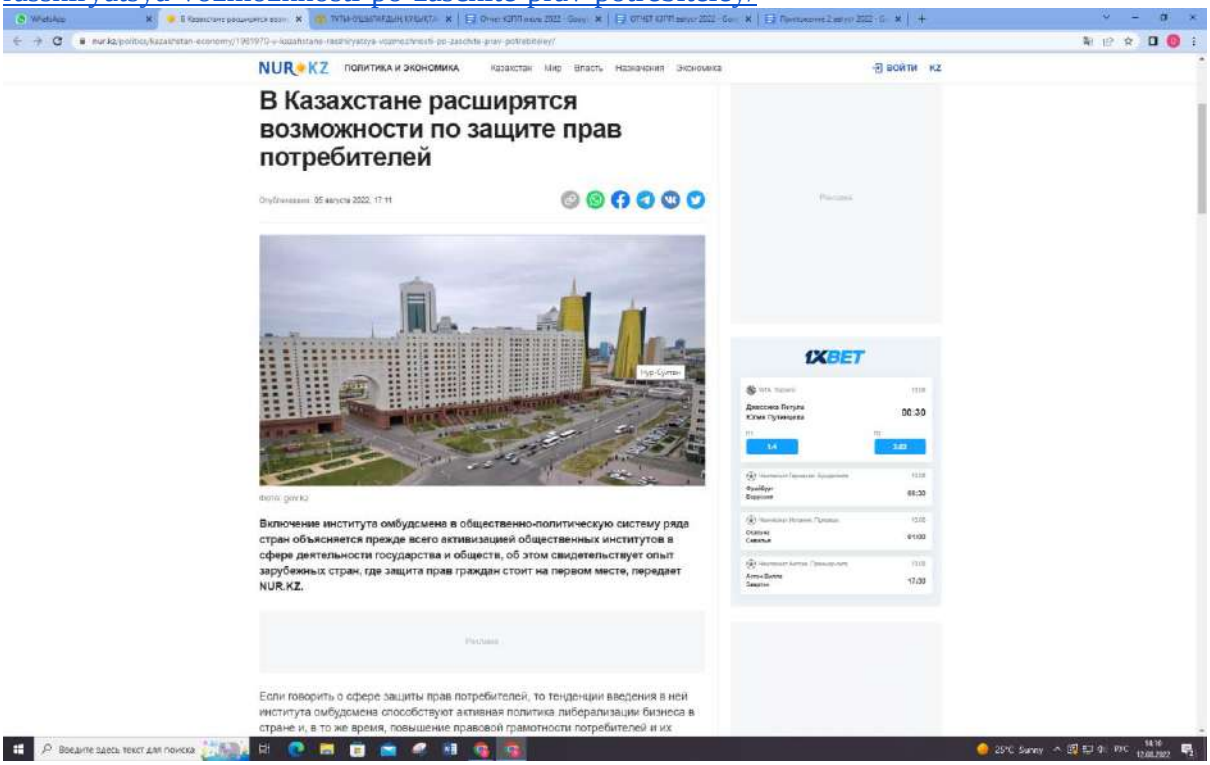
Законодательно прописано, что за нарушение прав потребителей продавцы могут получить предупреждение или **штраф от 10 до 50 МРП** в зависимости от размера бизнеса. Наказание последует, если:

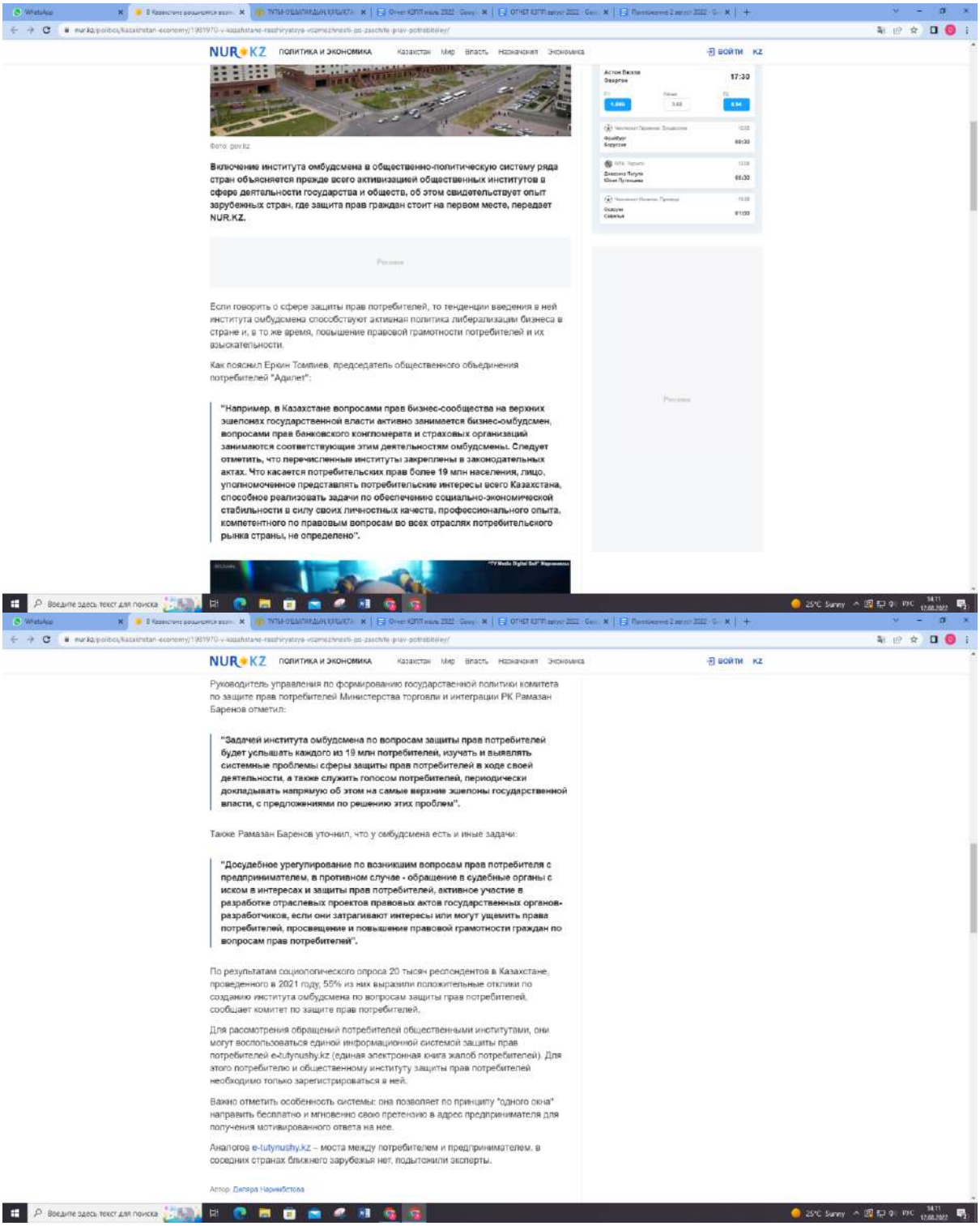
- предприниматель не разместил свои контакты, а также контакты уполномоченного органа в сфере защиты прав потребителей и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров на казахском и русском языках;
- не ответил на претензию потребителя в течение 10 календарных дней;
- не вернул или не обменял товар надлежащего или ненадлежащего качества в срок, установленный законодательством.

"Субъекты бизнеса неохотно осуществляют обмен или возврат как качественного, так и некачественного товара, поскольку при возврате они теряют прибыль. Но в то же время имеются и **случаи потребительского экстремизма**. Бывает, потребитель носит одежду, а потом в течение 14 дней возвращает. Поэтому, например, обмен одежды предприниматели делают неохотно", – комментирует Айдос Дауешев.

По его словам, есть случаи, когда мирным путём решить проблему не удалось, и тогда возникает необходимость обратиться в суд. За первые шесть месяцев этого года уполномоченный орган **направил в суд 63 иска**. "В основном по жалобам на обмен и возврат товаров, в частности бытовой техники, также по жалобам на гарантийный ремонт автомобилей. Было исковое заявление по вопросу возврата денежных средств от авиакомпании. В работе находятся документы для инициирования исков по услугам связи", – рассказал руководитель управления.

3. **В Казахстане расширятся возможности по защите прав потребителей**
https://www.nur.kz/politics/kazakhstan-economy/1981970-v-kazahstane-rasshiryatsya-vozmozhnosti-po-zaschite-prav-potrebiteley/





4. В комитете по защите прав потребителей рассказали о работе за август текущего года https://www.nur.kz/nurfin/personal/1987492-v-komitete-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-o-rabote-za-8-mesyatsev-tekuschego-goda/

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1987492-v-komitete-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-o-rabote-za-8-mesyatsev-tekus

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

В комитете по защите прав потребителей рассказали о работе за август текущего года

Опубликовано: Сегодня, 13 сентября 2022, 13:43

Иллюстративное фото: pixabay

В комитете по защите прав потребителей Министерства торговли РК рассказали о работе с жалобами граждан и выплате компенсаций.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1987492-v-komitete-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-o-rabote-za-8-mesyatsev-tekus...

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

Иллюстративное фото: pixabay

В комитете по защите прав потребителей Министерства торговли РК рассказали о работе с жалобами граждан и выплате компенсаций.

По статистике, большинство претензий от граждан приходится в сфере розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции, поделились в ведомстве.

> **"За 8 месяцев комитетом по защите прав потребителей рассмотрено свыше 17 тысяч жалоб потребителей, рост которых по сравнению с прошлым годом составил 192%. Сумма возвращенных средств составила 496,2 млн тенге, темп роста составил 191,7%", – сообщает руководитель управления контроля комитета Айдос Дауешев.**

Более 1 000 потребителей обратились за защитой в департамент Костанайской области с жалобой на ТОО "Рудный-Ажар-2006", незаконно повысившим тариф на услуги по вывозу твердых бытовых отходов. Департамент направил соответствующий иск в суд. В августе решением областного СМЭ суда требования истцов были удовлетворены, тариф снижен.

В Западно-Казахстанской области местный департамент встал на защиту прав 35 заявителей, им в досудебном порядке вернули более 23 млн тенге за массажные накидки, не соответствующие описанию. Подобные случаи имели место и в городе Нур-Султан. Департамент оказал обратившимся правовую поддержку, в результате им возвращены 1,5 млн тенге. Дело столичного департамента с возвратом шубы, дошло до суда, в результате жительнице возвращено более полмиллиона тенге.

https://www.nur.kz/nurfin/personal/1987492-v-komitete-po-zaschite-prav-potrebiteley-rasskazali-o-rabote-za-8-mesyatsev-

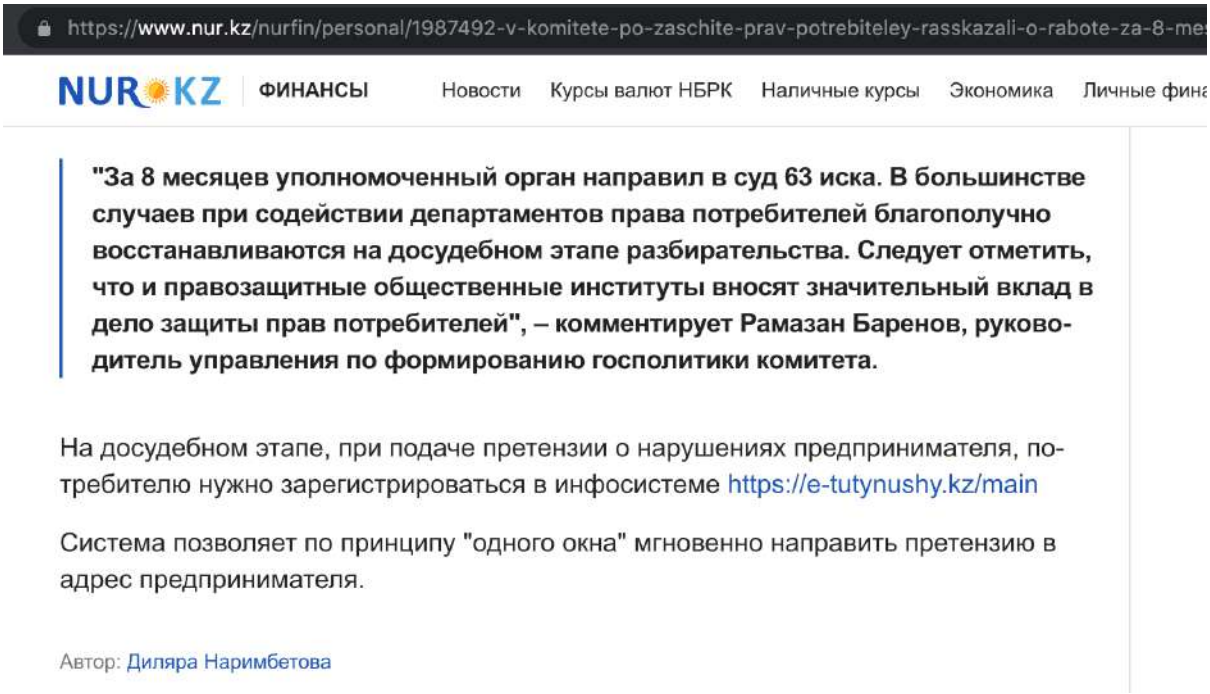
NUR KZ | ФИНАНСЫ Новости Курсы валют НБРК Наличные курсы Экономика Личные финансы

В августе в г. Шымкент, благодаря содействию департамента, заявителю обменяли бракованное авто стоимостью 11 млн тенге на новое. В Уральске при содействии департамента в суде вынесено решение в пользу потребителя вернуть полмиллиона тенге за бракованный мопед.

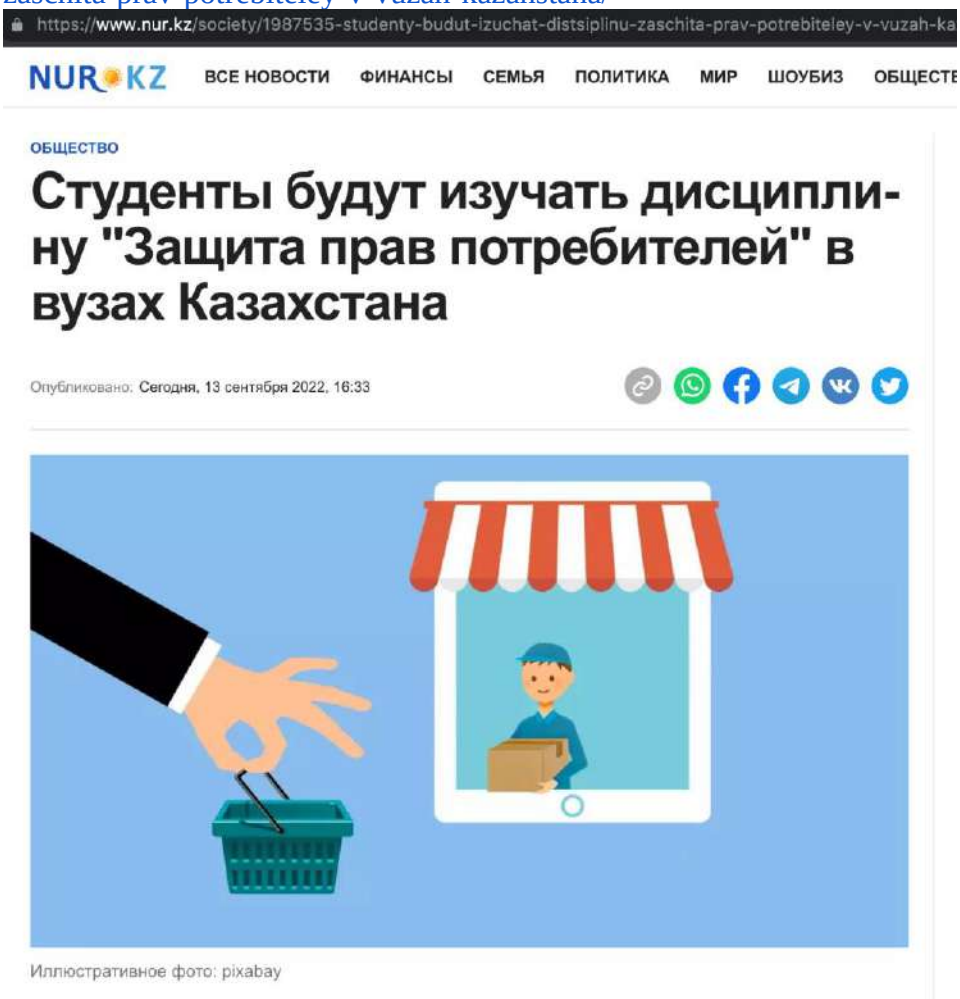
В августе в Акмолинской области зарегистрировано 7 случаев обращений граждан. Они просили разобраться с ситуацией отказа в возврате денег интернет-магазином за некачественные товары. Департамент подготовил претензии в адрес интернет-магазина. В итоге потребителям вернули 145 тыс. тенге.

Жительница Шымкента заказала у мастера кухонный гарнитур, внесла предоплату – 1,6 млн тенге. Исполнитель растянул 15-дневный срок доставки на 6 месяцев. На защиту женщины пришел городской департамент и в августе изготовитель полностью исполнил свои договорные обязательства.

Аналогичный факт произошел в Уральске. Жители отдали предоплату за новую мебель, взамен ничего не получили. Департамент защитил их права в суде. Судебное решение вынесено в пользу потребителя - 1,1 млн тенге (стоимость товара) и возместить моральный вред в 500 тыс. тенге обязан предприниматель.



5. Студенты будут изучать дисциплину "Защита прав потребителей" в вузах Казахстана https://www.nur.kz/society/1987535-studenty-budut-izuchat-distsiplinu-zaschita-prav-potrebiteley-v-vuzah-kazahstana/



https://www.nur.kz/society/1987535-studenty-budut-izuchat-distsiplinu-zaschita-prav-potrebiteley-v-vuzah-kazahstana/

NUR KZ ВСЕ НОВОСТИ ФИНАНСЫ СЕМЬЯ ПОЛИТИКА МИР ШОУБИЗ ОБЩЕСТВО СПЕ

Курс дисциплины "Защита прав потребителей" теперь преподается студентам вузов, сообщили в комитете по защите прав потребителей Министерства торговли РК.

В текущем году при поддержке комитета по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции общественными объединениями "Жана Шабыт" и "Обществом защиты прав потребителей "Адилет" осуществляется реализация информационно-просветительской программы по вопросам защиты прав потребителей путем обучающих и информационно-методических услуг.

> **"В Нур-Султане с начала нового учебного года в Евразийском национальном университете им. Л. Н. Гумилева, введена программа курса дисциплины "Защита прав потребителей" в рамках неформального образования. До конца года аналогичные образовательные программы приняты к реализации в Алматы в Менеджмент Университете, Шымкенте в Центрально-Азиатском инновационном университете, Карагандинском университете Казпотребсоюза и университетах Западно- и Восточно-Казахстанской области", – рассказывает Талгат Ахымбетов, председатель общественного объединения "Жана Шабыт".**

https://www.nur.kz/society/1987535-studenty-budut-izuchat-distsiplinu-zaschita-prav-potrebiteley-v-vuzah-kazahstana/

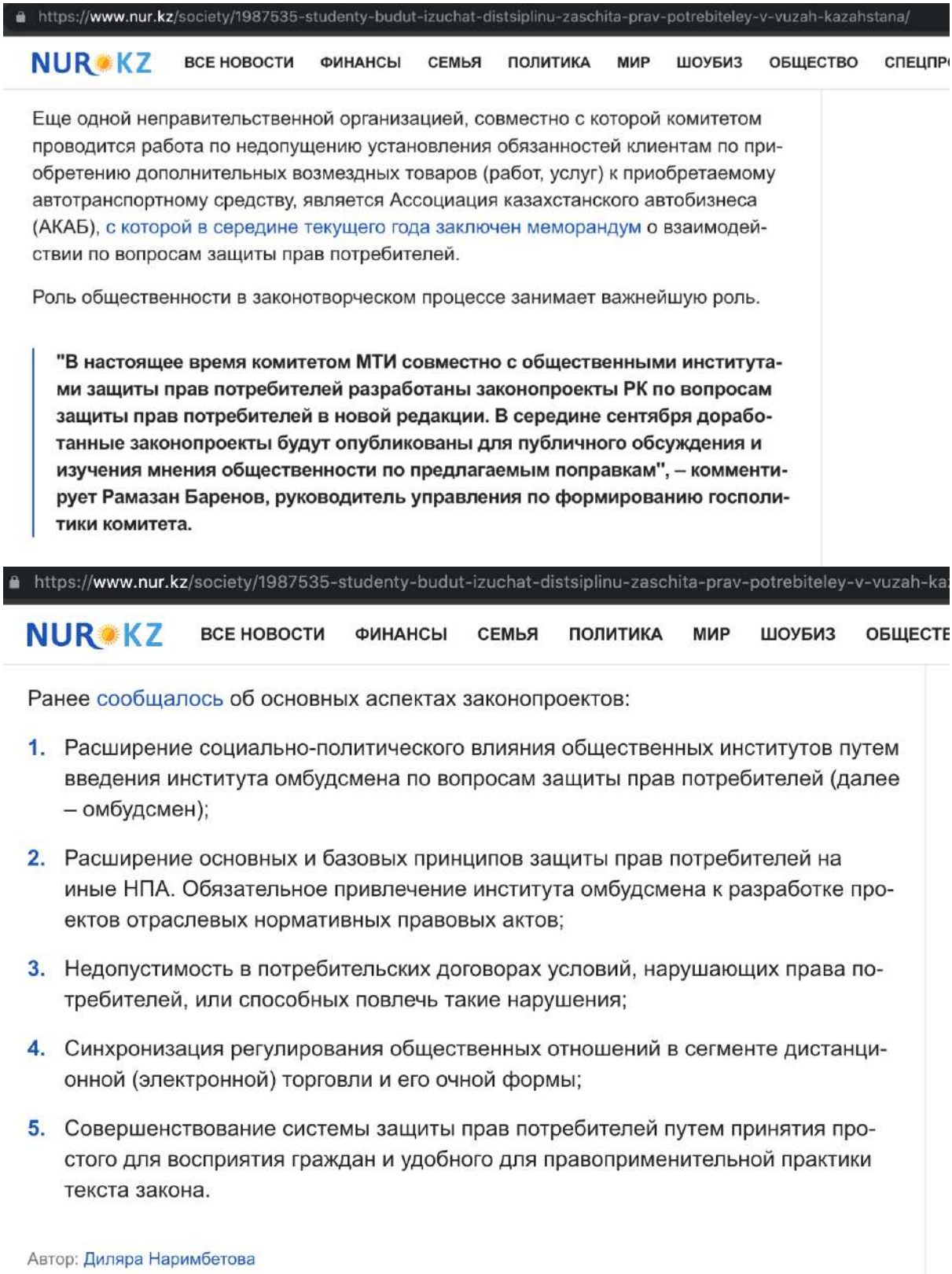
NUR KZ ВСЕ НОВОСТИ ФИНАНСЫ СЕМЬЯ ПОЛИТИКА МИР ШОУБИЗ ОБЩЕСТВО СПЕ

Для этих целей, Национальной лигой потребителей Казахстана разработан учебник для студентов вузов и методические рекомендации для лекторов. Кроме того, в текущем году общественным объединением "Движение молодежи за будущее Казахстана" проводится социологическое исследование путем изучения общественного мнения населения всех регионов Казахстана по вопросам сферы защиты прав потребителей.

Как работает комитет и общество по защите прав потребителей

Ранее ведомством сообщалось, что жители проблемной новостройки в Усть-Каменогорске сумели отсудить у АО "Казахстанская жилищная компания" 308 млн тенге, под пристальной координацией руководителя департамента по защиты прав потребителей ВКО, и благодаря совместной работе с общественным объединением защиты прав потребителей "Аманат".

Взаимодействие между госорганом и общественными объединениями является не единичным случаем, совместная работа всегда увенчивается громкой победой, аналогично вышеуказанному примеру.



https://www.nur.kz/society/1987535-studenty-budut-izuchat-distsiplinu-zaschita-prav-potrebiteley-v-vuzah-kazahstana/

NUR KZ ВСЕ НОВОСТИ ФИНАНСЫ СЕМЬЯ ПОЛИТИКА МИР ШОУБИЗ ОБЩЕСТВО СПЕЦПР

Еще одной неправительственной организацией, совместно с которой комитетом проводится работа по недопущению установления обязанностей клиентам по приобретению дополнительных возмездных товаров (работ, услуг) к приобретаемому автотранспортному средству, является Ассоциация казахстанского автобизнеса (АКАБ), с которой в середине текущего года заключен меморандум о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей.

Роль общественности в законотворческом процессе занимает важнейшую роль.

> **"В настоящее время комитетом МТИ совместно с общественными институтами защиты прав потребителей разработаны законопроекты РК по вопросам защиты прав потребителей в новой редакции. В середине сентября доработанные законопроекты будут опубликованы для публичного обсуждения и изучения мнения общественности по предлагаемым поправкам", – комментирует Рамазан Баренов, руководитель управления по формированию госполитики комитета.**

https://www.nur.kz/society/1987535-studenty-budut-izuchat-distsiplinu-zaschita-prav-potrebiteley-v-vuzah-ka

NUR KZ ВСЕ НОВОСТИ ФИНАНСЫ СЕМЬЯ ПОЛИТИКА МИР ШОУБИЗ ОБЩЕСТВ

Ранее сообщалось об основных аспектах законопроектов:

1. Расширение социально-политического влияния общественных институтов путем введения института омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей (далее – омбудсмен);
2. Расширение основных и базовых принципов защиты прав потребителей на иные НПА. Обязательное привлечение института омбудсмена к разработке проектов отраслевых нормативных правовых актов;
3. Недопустимость в потребительских договорах условий, нарушающих права потребителей, или способных повлечь такие нарушения;
4. Синхронизация регулирования общественных отношений в сегменте дистанционной (электронной) торговли и его очной формы;
5. Совершенствование системы защиты прав потребителей путем принятия простого для восприятия граждан и удобного для правоприменительной практики текста закона.

Автор: Диляра Наримбетова

6. Суд обязал Bek Air вернуть 53-м пассажирам деньги за отмененные авиарейсы https://kazakh24.info/5364-sud-obiazal-bek-air-vernut-53-m-passazhiram-dengi-za-otmenennye-aviareisy-1658333736/

Казахстан

Суд обязал Bek Air вернуть 53-м пассажирам деньги за отмененные авиарейсы

Заявления пассажиров на авикомпанию о нарушении их прав продолжают поступать.

Роза Нургалиева
20 июля 2022 года в 20:55

Фото взято с сайта polet.me

Выбор редактора

Политика
Президентские гаражи, или На каких авто предпочитают передвигаться казахстанские чиновники

Сейчас читают

Мир
Принц Саудовской Аравии планирует построить небоскреб длиной в 120 км

Экономика и Бизнес
Агрессивные таксисты, перебои со светом: почему Алаколь стоит дороже Турции?

Мир
За зверское избиение пенсионерки мужчины устроили самосуд над

Суд обязал АО «Bek Air» возместить пассажирам полную стоимость ранее приобретенных авиабилетов на авиарейсы, которые были отменены не по вине потребителей, передает Kazakh24.info.

30 июня Комитет по защите прав потребителей министерства торговли и интеграции РК подал в Туркисбский районный суд города Алматы шестой иск к АО «Bek Air».

> «В шестом иске Комитет представляет интересы 53-х человек, где сумма иска - 3 073 441 (три миллиона семьдесят три тысячи четыреста сорок один) тенге.
>
> 11 июля Туркисбский районный суд города Алматы удовлетворил исковое заявление Комитета о взыскании с АО «Bek Air» вышеуказанной суммы.
>
> Согласно решению Туркисбского районного суда города Алматы, АО «Bek Air» обязано возместить потребителям полную стоимость ранее приобретенных авиабилетов на авиарейсы, которые были отменены не по вине потребителей», - говорится в сообщении.

Напомним, что ранее Туркисбским судом города Алматы были удовлетворены пять исков Комитета в отношении авиакомпании АО «Bek Air».

«В настоящее время готовятся документы по инициированию седьмого иска ввиду того, что заявления потребителей о нарушении их прав продолжают поступать», - отметили в ведомстве.

#Казахстан #суд #Алматы #авиакомпания #защита прав #компенсация #авиаперелеты #пассажир #билет

7. Более 408 млн тенге вернули потребителям за полгода в РК
https://www.inform.kz/ru/bolee-408-mln-tenge-vernuli-potrebitelyam-za-polgoda-v-rk_a3957650

kazinform
Международное Информационное Агентство

ҚЗ QZ РУ EN 中文 ЎЗ ق ز

ПОЛИТИКА ЭКОНОМИКА ОБЩЕСТВО РЕГИОНЫ ПРОИСШЕСТВИЯ НАЗНАЧЕНИЯ

21 Июля 2022 18:17

Более 408 млн тенге вернули потребителям за полгода

21 Июля 2022 18:17

Более 408 млн тенге вернули потребителям за полгода в РК

НУР-СУЛТАН. КАЗИНФОРМ - Согласно анализу, проведенному Комитетом по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции РК, за первое полугодие 2022 года количество обращений в КЗПП и территориальные департаменты увеличилось на 142% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Об этом передает МИА «Казинформ» со ссылкой на пресс-службу ведомства.

За 6 месяцев 2022 года в Комитет и территориальные департаменты поступило 11595 обращений, а в первом полугодии 2021 года - 8164. По результатам проведенных мероприятий в первом полугодии текущего года потребителям возвращено 408,8 млн тенге, а в 2021 году за аналогичный период эта цифра составила 138,7 млн тенге. Темп роста составил 294,7%.

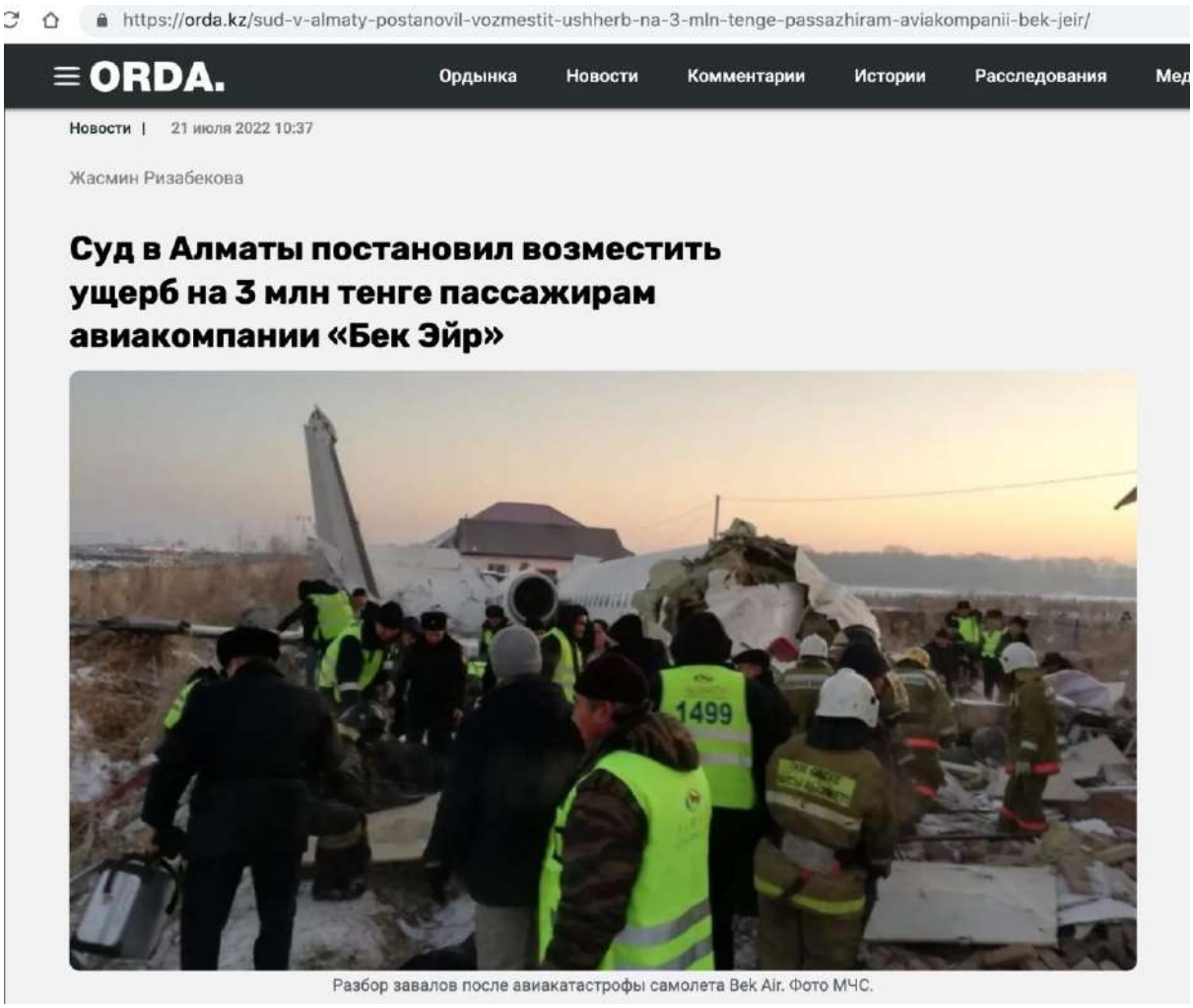
Проведенный анализ показал, что чаще всего права потребителей нарушаются в сферах розничной торговли (49%), бытовых услуг (21%), электронной торговли (8,1%), жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) (5%). В сфере розничной торговли поступают жалобы по поводу отказов в обмене качественных товаров, либо в замене или возврате денежных средств за бракованные товары. В категории бытовых услуг входят жалобы по некачественному и несвоевременному оказанию услуг социально-бытовой сферы, в эту же категорию входят жалобы на мебельщиков и услуги по ремонту квартир. В сфере электронной торговли жалобы возникают по причине отсутствия информации о товаре и продавце, несоответствии предлагаемого товара описанию, отказа интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также из-за участившихся фактов мошенничества. В сфере ЖКХ обращения связаны с некачественным оказанием коммунальных услуг, необоснованным повышением тарифов, неправомерными проверками и заменой приборов учета электроэнергии, незаконным захватом электросетей. Кроме этого, участились жалобы на газораспределительные компании, услуги домофонных компаний, на застройщиков и отключения электроэнергии.

Помимо этого, казахстанцы также направляют свои жалобы на услуги связи (2,4%), транспорта (2,3%), общественного питания (2,1%), финансовых услуг (2,1%), туристских услуг (1,6%), медицинские услуги (1,5%), услуги образования (1%), авиаперевозки (0,8%).

Из 11595 обращений разъяснено – 5734 или 50%, удовлетворено - 4398 или 38%, исковая работа по 57 обращениям или 0.4%, перенаправлено 1187 или 10,2%, отозвано 57.

8. Суд в Алматы постановил возместить ущерб на 3 млн тенге пассажирам

авиакомпании «Бек Эйр»
https://orda.kz/sud-v-almaty-postanovil-vozmestit-ushherb-na-3-mln-tenge-passazhiram-aviakompanii-bek-jeir/



Разбор завалов после авиакатастрофы самолета Bek Air. Фото МЧС.

Это уже шестой коллективный иск от 53-х человек, которым не возместили стоимость билетов на авиарейсы, отмененные по вине компании.

30 июня 2022 года Комитет по защите прав потребителей Министерства торговли и интеграции (МТИ) подал шестой иск к АО «Бек Эйр». Дело рассматривают в Туркcибском районном суде города Алматы.

В шестом иске Комитет представляет интересы 53-х человек, общая сумма иска **3 073 441 тенге.**

11 июля 2022 года Туркcибский районный суд города Алматы постановил авиакомпании «Бек Эйр» возместить потребителям указанную сумму, а именно вернуть полную стоимость билетов на авиарейсы, которые были отменены не по вине потребителей.

До этого Туркcибский суд города Алматы уже удовлетворил пять исков Комитета по защите прав потребителей в отношении АО «Бек Эйр». В настоящее время готовится еще один коллективный иск, седьмой по счету, так как заявления от потребителей о нарушении их прав продолжают поступать.

Напомним, 27 декабря 2019 самолет Fokker-100 авиакомпании «Бек Эйр» потерпел крушение близ аэропорта Алматы. На борту находилось 93 пассажира и пять членов экипажа, 12 человек погибли, среди которых выпускающий редактор портала Informburo.kz Дана Круглова.

Напомним, 27 декабря 2019 самолет Fokker-100 авиакомпании «Бек Эйр» потерпел крушение близ аэропорта Алматы. На борту находилось 93 пассажира и пять членов экипажа, 12 человек погибли, среди которых выпускающий редактор портала Informburo.kz Дана Круглова.

После этого, Министерство индустрии и инфраструктурного развития (МИИР) решило приостановить полеты авиакомпании, а всем пассажирам, которые ранее приобрели билеты — восстановить полную стоимость.

О том, что стало причиной крушения, рассказали в МИИР спустя три года после авиакатастрофы. Редакция Orda.kz собрала выдержки из отчета. Прочитать можно здесь.

9. Более 408 млн тенге вернули потребителям за полгода в РК https://inbusiness.kz/ru/last/bolee-408-mln-tenge-vernuli-potrebitelyam-za-polgoda-v-rk

Об этом передает inbusiness.kz со ссылкой на пресс-службу ведомства.

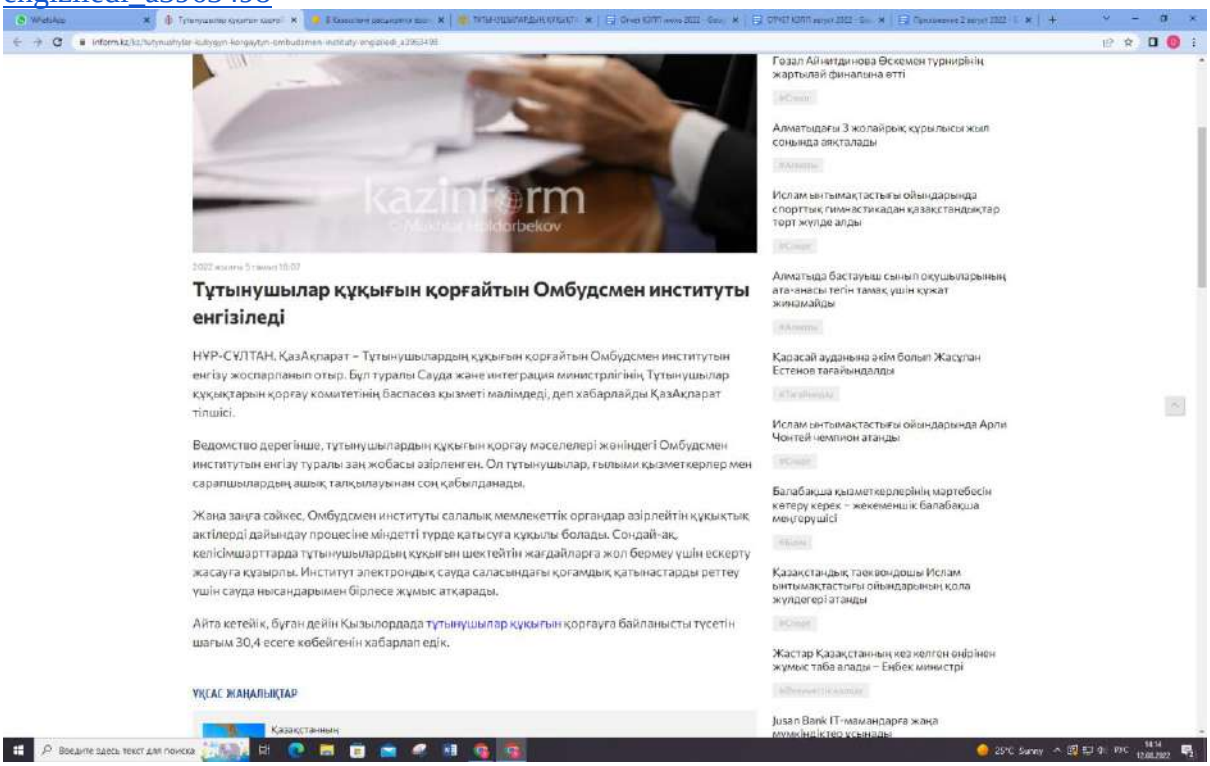
За 6 месяцев 2022 года в Комитет и территориальные департаменты поступило 11595 обращений, а в первом полугодии 2021 года - 8164. По результатам проведенных мероприятий в первом полугодии текущего года потребителям возвращено 408,8 млн тенге, а в 2021 году за аналогичный период эта цифра составила 138,7 млн тенге. Темп роста составил 294,7%.

Проведенный анализ показал, что чаще всего права потребителей нарушаются в сферах розничной торговли (49%), бытовых услуг (21%), электронной торговли (8,1%), жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) (5%). В сфере розничной торговли поступают жалобы по поводу отказов в обмене качественных товаров, либо в замене или возврате денежных средств за бракованные товары. В категории бытовых услуг входят жалобы по некачественному и несвоевременному оказанию услуг социально-бытовой сферы, в эту же категорию входят жалобы на мебельщиков и услуги по ремонту квартир. В сфере электронной торговли жалобы возникают по причине отсутствия информации о товаре и продавце, несоответствии предлагаемого товара описанию, отказа интернет-сайтов в возврате товара и денежных средств, а также из-за участившихся фактов мошенничества. В сфере ЖКХ обращения связаны с некачественным оказанием коммунальных услуг, необоснованным повышением тарифов, неправомерными проверками и заменой приборов учета электроэнергии, незаконным захватом электросетей. Кроме этого, участились жалобы на газораспределительные компании, услуги домофонных компаний, на застройщиков и отключения электроэнергии.

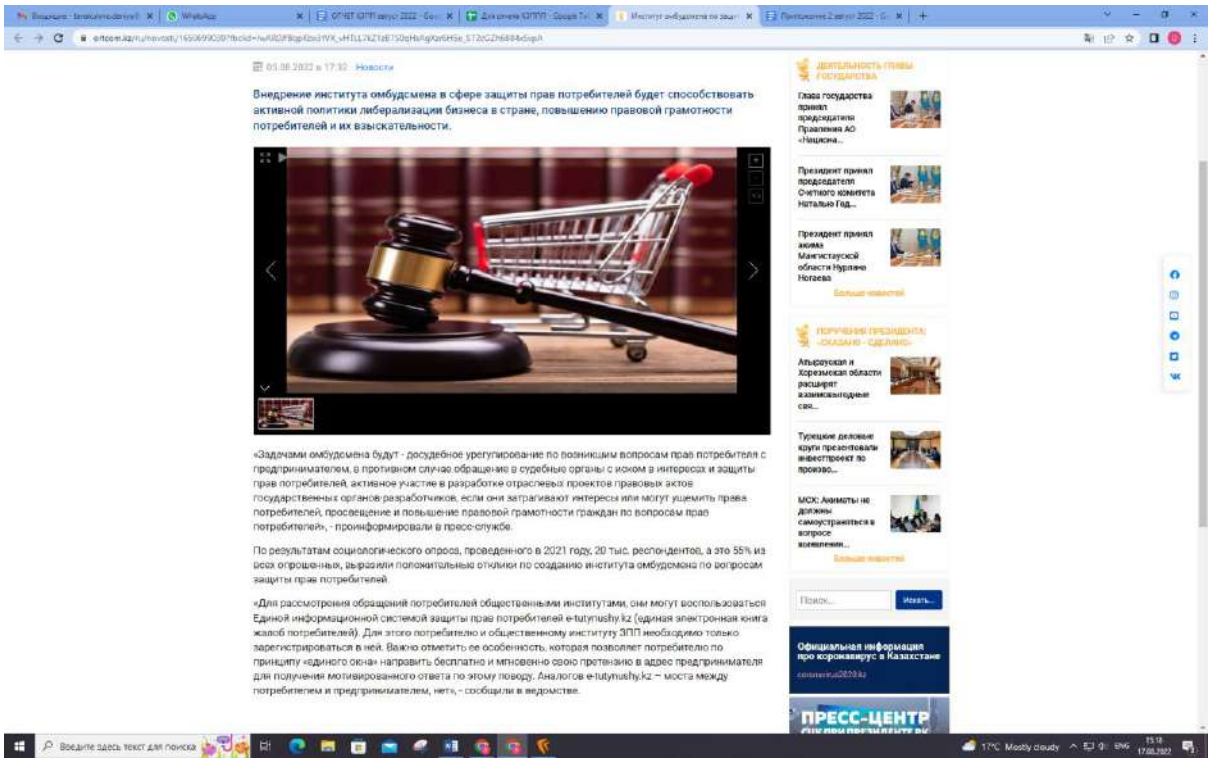
Помимо этого, казахстанцы также направляют свои жалобы на услуги связи (2,4%), транспорта (2,3%), общественного питания (2,1%), финансовых услуг (2,1%), туристских услуг (1,6%), медицинские услуги (1,5%), услуги образования (1%), авиаперевозки (0,8%).

Из 11595 обращений разъяснено – 5734 или 50%, удовлетворено - 4398 или 38%, исковая работа по 57 обращениям или 0.4%, перенаправлено 1187 или 10,2%, отозвано 57.

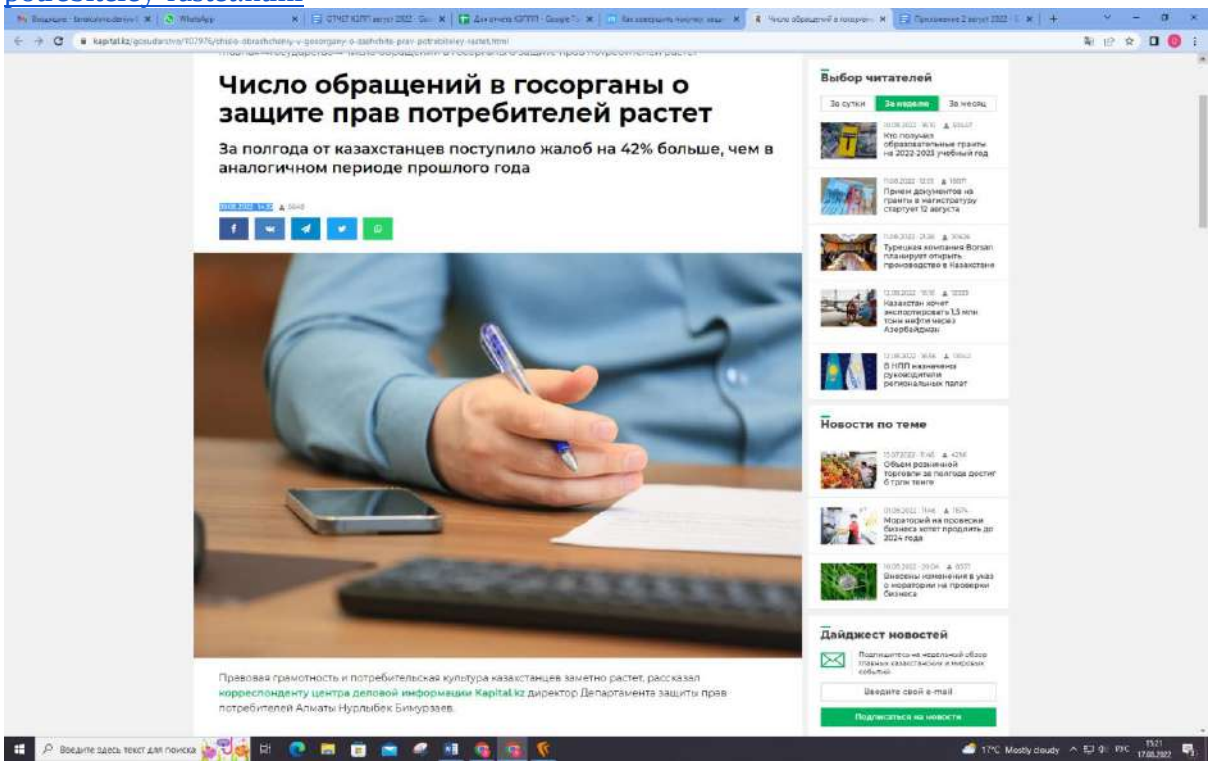
10. Тұтынушылар құқығын қорғайтын Омбудсмен институты енгізіледі https://www.inform.kz/kz/tutynushylar-kukygyn-korgaytyn-ombudsmen-instituty-engiziledi_a3963498



11. Институт омбудсмена по защите прав потребителей появится в Казахстане https://ortcom.kz/ru/novosti/1659699030?fbclid=IwAR0JfBqpKbx3tVX_vHTLL7kZ1zB7S0qHsAgXzr6H5e_S72cGZh6884xSvpA



12. Число обращений в госорганы о защите прав потребителей растет
https://kapital.kz/gosudarstvo/107976/chislo-obrashcheniy-v-gosorgany-o-zashchite-prav-potrebiteley-rastet.html



Число обращений в госорганы о защите прав потребителей растет

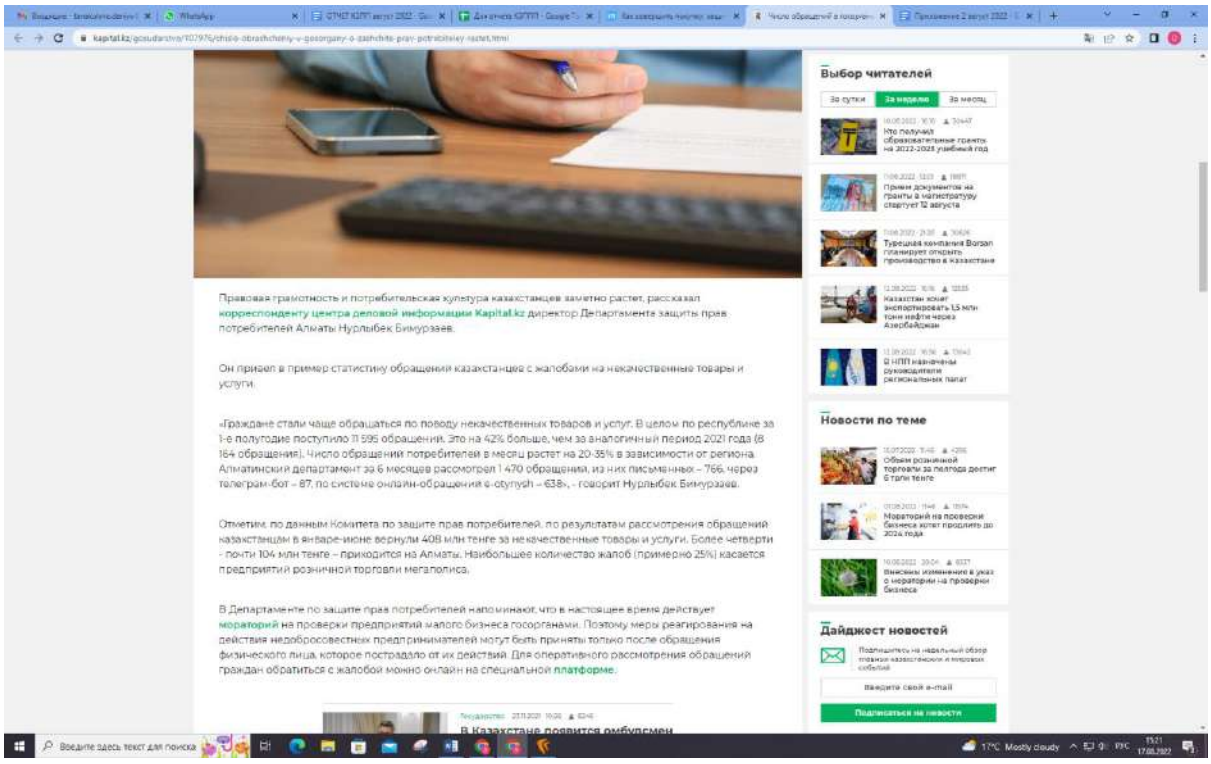
За полгода от казахстанцев поступило жалоб на 42% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года

Правовая грамотность и потребительская культура казахстанцев заметно растет, рассказал корреспонденту центра деловой информации Kapital.kz директор Департамента защиты прав потребителей Алматы Нурлыбек Бимурзаев.

Выбор читателей

Новости по теме

Дайджест новостей



Правовая грамотность и потребительская культура казахстанцев заметно растет, рассказал корреспонденту центра деловой информации Kapital.kz директор Департамента защиты прав потребителей Алматы Нурлыбек Бимурзаев.

Он привел в пример статистику обращений казахстанцев с жалобами на некачественные товары и услуги.

«Граждане стали чаще обращаться по поводу некачественных товаров и услуг. В целом по республике за I-е полугодие поступило 11 595 обращений. Это на 42% больше, чем за аналогичный период 2021 года (8 164 обращения). Число обращений потребителей в месяц растет на 20-35% в зависимости от региона. Алматинский департамент за 6 месяцев рассмотрел 1 470 обращения, из них письменных – 766, через телеграм-бот – 87, по системе онлайн-обращения e-otynysh – 638», - говорит Нурлыбек Бимурзаев.

Отметим, по данным Комитета по защите прав потребителей, по результатам рассмотрения обращений казахстанцам в январе-июне вернули 408 млн тенге за некачественные товары и услуги. Более четверти - почти 104 млн тенге – приходится на Алматы. Наибольшее количество жалоб (примерно 25%) касается предприятий розничной торговли мегаполиса.

В Департаменте по защите прав потребителей напоминают, что в настоящее время действует мораторий на проверки предпринимателей малого бизнеса госорганами. Поэтому меры реагирования на действия недобросовестных предпринимателей могут быть приняты только после обращения физического лица, которое пострадало от их действий. Для оперативного рассмотрения обращений граждан обратиться с жалобой можно онлайн на специальной платформе.

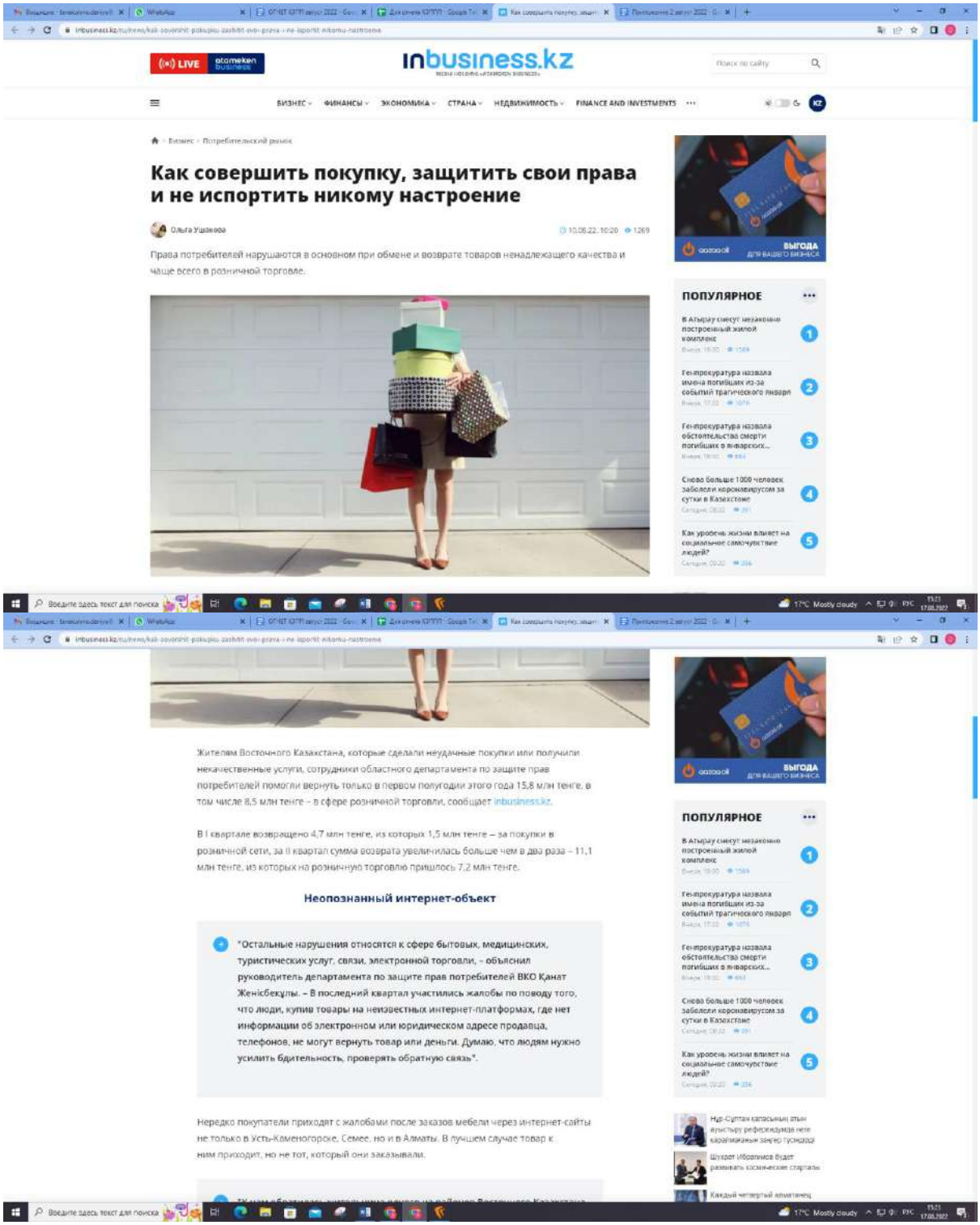
Выбор читателей

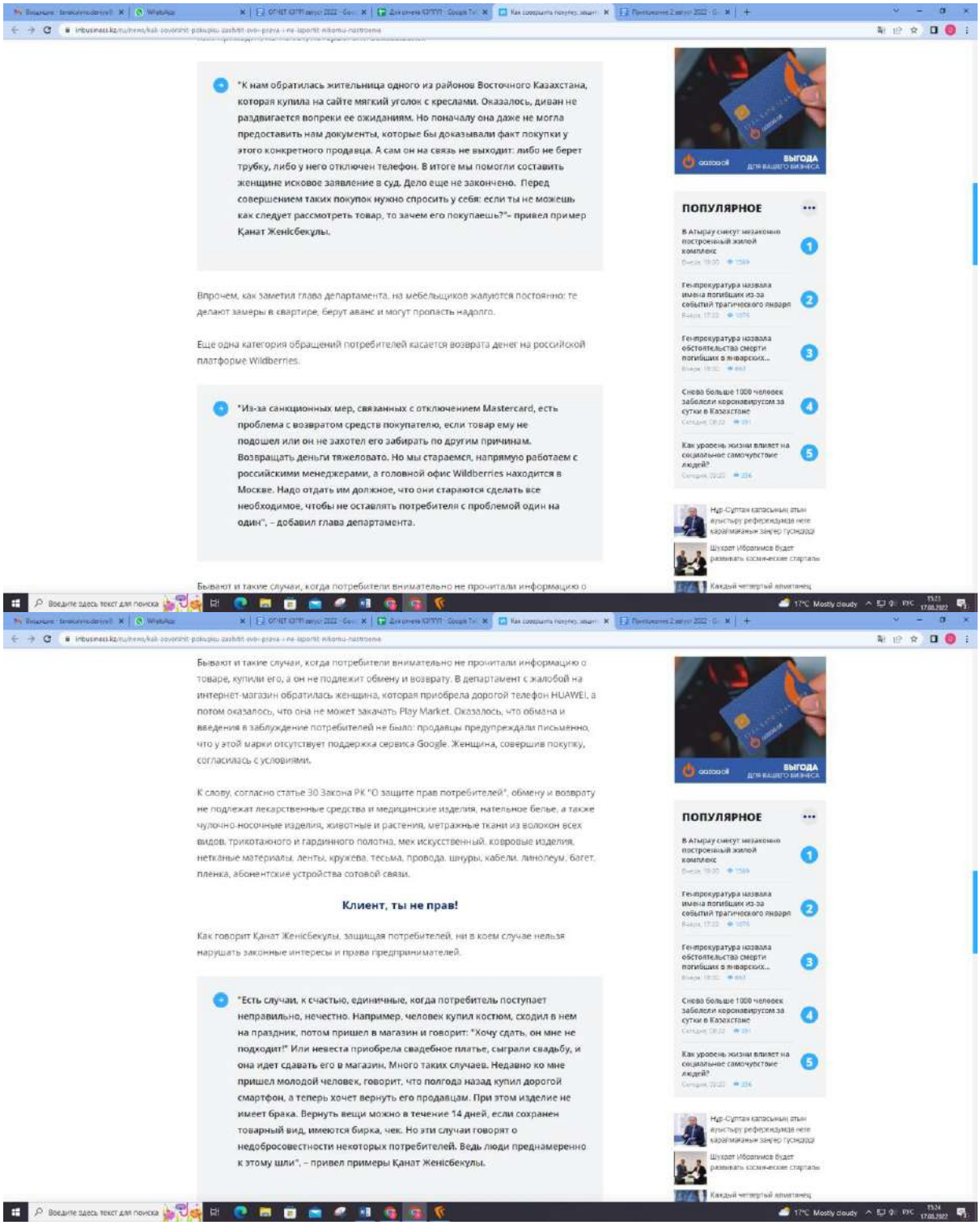
Новости по теме

Дайджест новостей

13. Как совершить покупку, защитить свои права и не испортить никому настроение

https://inbusiness.kz/ru/news/kak-sovershit-pokupku-zashitit-svoi-prava-i-ne-isportit-nikomu-nastroenie





"К нам обратилась жительница одного из районов Восточного Казахстана, которая купила на сайте мягкий уголок с креслами. Оказалось, диван не раздвигается вопреки ее ожиданиям. Но поначалу она даже не могла предоставить нам документы, которые бы доказывали факт покупки у этого конкретного продавца. А сам он на связь не выходит: либо не берет трубку, либо у него отключен телефон. В итоге мы помогли составить женщине исковое заявление в суд. Дело еще не закончено. Перед совершением таких покупок нужно спросить у себя: если ты не можешь как следует рассмотреть товар, то зачем его покупаешь?"- привел пример Қанат Женісбекулы.

Впрочем, как заметил глава департамента, на мебельщиков жалуются постоянно: те делают замеры в квартире, берут аванс и могут пропасть надолго.

Еще одна категория обращений потребителей касается возврата денег на российской платформе Wildberries.

"Из-за санкционных мер, связанных с отключением Mastercard, есть проблема с возвратом средств покупателю, если товар ему не подошел или он не захотел его забирать по другим причинам. Возвращать деньги тяжеловато. Но мы стараемся, напрямую работаем с российскими менеджерами, а головной офис Wildberries находится в Москве. Надо отдать им должное, что они стараются сделать все необходимое, чтобы не оставлять потребителя с проблемой один на один", – добавил глава департамента.

Бывают и такие случаи, когда потребители внимательно не прочитали информацию о товаре, купили его, а он не подлежит обмену и возврату. В департамент с жалобой на интернет-магазин обратилась женщина, которая приобрела дорогой телефон HUAWEI, а потом оказалось, что она не может закачать Play Market. Оказалось, что обмана и введения в заблуждение потребителей не было: продавцы предупреждали письменно, что у этой марки отсутствует поддержка сервиса Google. Женщина, совершив покупку, согласилась с условиями.

К слову, согласно статье 30 Закона РК "О защите прав потребителей", обмену и возврату не подлежат лекарственные средства и медицинские изделия, нательное белье, а также чулочно-носочные изделия, животные и растения, метражные ткани из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьма, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, абонентские устройства сотовой связи.

Клиент, ты не прав!

Как говорит Қанат Женісбекулы, защищая потребителей, ни в коем случае нельзя нарушать законные интересы и права предпринимателей.

"Есть случаи, к счастью, единичные, когда потребитель поступает неправильно, нечестно. Например, человек купил костюм, сходил в нем на праздник, потом пришел в магазин и говорит: "Хочу сдать, он мне не подходит!" Или невеста приобрела свадебное платье, сыграли свадьбу, и она идет сдавать его в магазин. Много таких случаев. Недавно ко мне пришел молодой человек, говорит, что полгода назад купил дорогой смартфон, а теперь хочет вернуть его продавцам. При этом изделие не имеет брака. Вернуть вещи можно в течение 14 дней, если сохранен товарный вид, имеются бирка, чек. Но эти случаи говорят о недобросовестности некоторых потребителей. Ведь люди преднамеренно к этому шли", – привел примеры Қанат Женісбекулы.

Всего за первое полугодие в департамент по защите прав потребителей ВКО поступило 338 обращений граждан, без учета горячей линии. Удовлетворено было 75% из них. Еще по 17% обратившихся дали письменные разъяснения. 13 обращений, что составило 8%, были направлены в другие госорганы.

В этом году почти в 5 раз уменьшилось число проверок субъектов бизнеса. В первом полугодии 2022 года их было всего две. В прошлом году – больше десятка. В департаменте это связывают с тем, что предприниматели стали больше соблюдать законодательство в сфере защиты прав потребителей.

Бизнес приучили к дисциплине?

"Правовая грамотность населения и субъектов предпринимательства намного выше, чем было в прошлые годы. Представители бизнеса уже знают, в какой срок нужно отправить претензию покупателю, который недоволен товаром. А раньше наши крупные магазины, продающие бытовую технику, вообще даже не смотрели, что им за претензию написали, – продолжил Қанат Женісбекұлы. – А теперь они поняли, что наш департамент строго следит за этим. По нашему анализу, в этом году уменьшились продажи бракованной бытовой техники. А директора магазинов нередко нам звонят и спрашивают рекомендации, как правильно, по закону поступить с потребителем, который написал им жалобу".

В прошлом году было немало обращений от потребителей по вопросам возврата билетов, путевок на базы отдыха, жалоб на сервис. Но, по словам Қаната Женісбекұлы, предприниматели из туристической сферы всегда охотно идут на контакт и стараются разрешить конфликт с потребителем. В этом году таких жалоб почти нет, отмечает он.

Омбудсмен и QR-код

ПОПУЛЯРНОЕ

В Атырау снесут незаконно построенный жилой комплекс 1

Генпрокуратура назвала имена погибших из-за событий трагического января 2

Генпрокуратура назвала обстоятельства смерти погибших в январских... 3

Снова больше 1000 человек заболели коронавирусом за сутки в Казахстане 4

Как уровень жизни влияет на социальное самочувствие людей? 5

Нұр-Сұлтан қаласының атын ауыстыру референдумда неге қараймағаның заңгер түсіндірді

Шухрат Ибрагимов будет развивать космические стартапы

Каждый четвертый алматинец

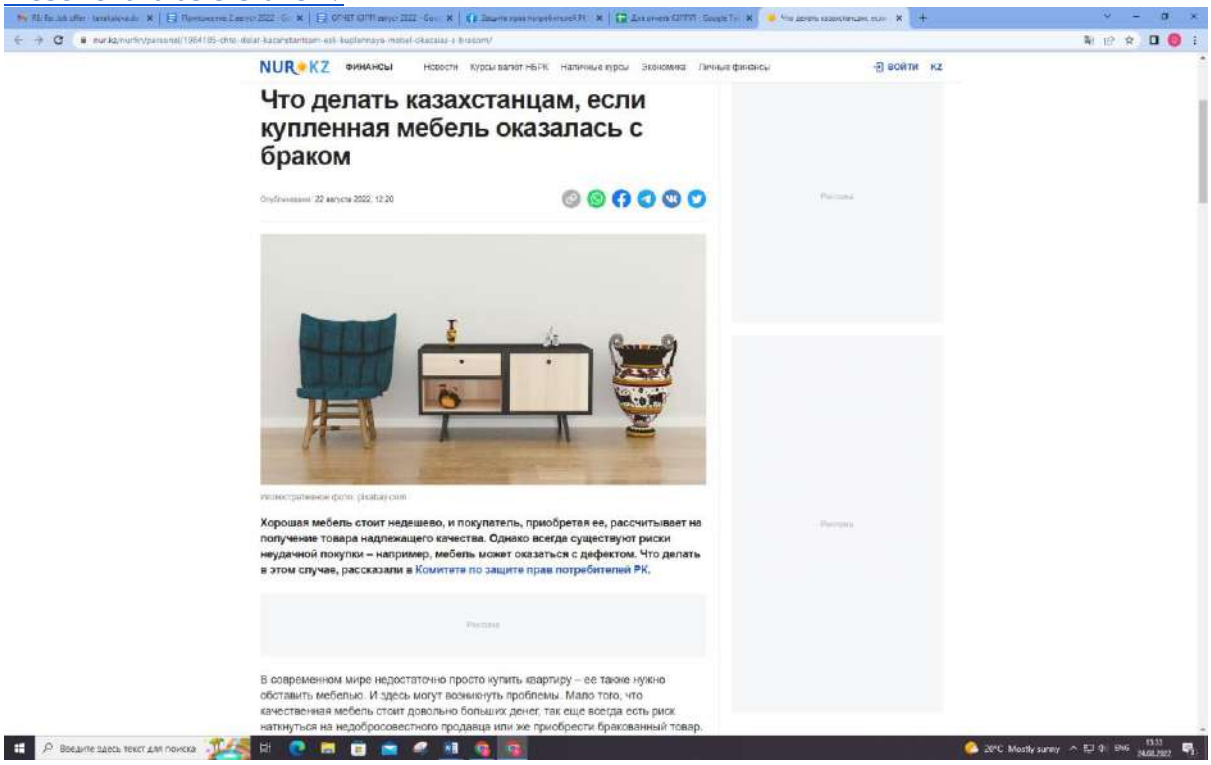
Омбудсмен и QR-код

Сейчас по поручению главы государства правительство Казахстана в лице комитета по защите прав потребителей разработало законопроект, который активно обсуждают в информационном поле страны и прорабатывают совместно с госорганами. Его основные аспекты – расширение социально-политического влияния общественных институтов, а именно создание института омбудсмена по вопросам защиты прав потребителей. Новый закон коснется и регулирования электронной торговли, синхронизации регулирования общественных отношений в сегменте дистанционной коммерции и ее очной формы.

"Омбудсмен необходим как человек, который будет доносить проблемы потребителей на самые высокие уровни, помимо этого, он будет участвовать при разработке законодательства, когда затрагиваются интересы потребителей, – объяснил Қанат Женісбекұлы. – Конечно, система защиты прав потребителей совершенствуется постоянно. К примеру, сейчас проводится работа по присвоению каждому субъекту бизнеса уникального идентификатора в виде QR-кода для Единой информационной системы E-Tutynushy. Это онлайн-платформа, на которой есть информация о потребительских правах, мерах защиты, если они нарушаются. Также здесь напрямую можно оставить претензии торговой организации. Благодаря QR-коду, который разместят на информационном стенде для потребителя, в случае возникновения конфликта он сможет его отсканировать, и тогда жалоба сразу попадет к предпринимателю – владельцу бизнеса. Спор может быть разрешен быстро, без вмешательства госорганов, общества по защите прав потребителей, суда.

Ольга Ушакова

14. Что делать казахстанцам, если купленная мебель оказалась с браком
https://www.nur.kz/nurfin/personal/1984185-chto-delat-kazahstantsam-esli-kuplennaya-mebel-okazalas-s-brakom/



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

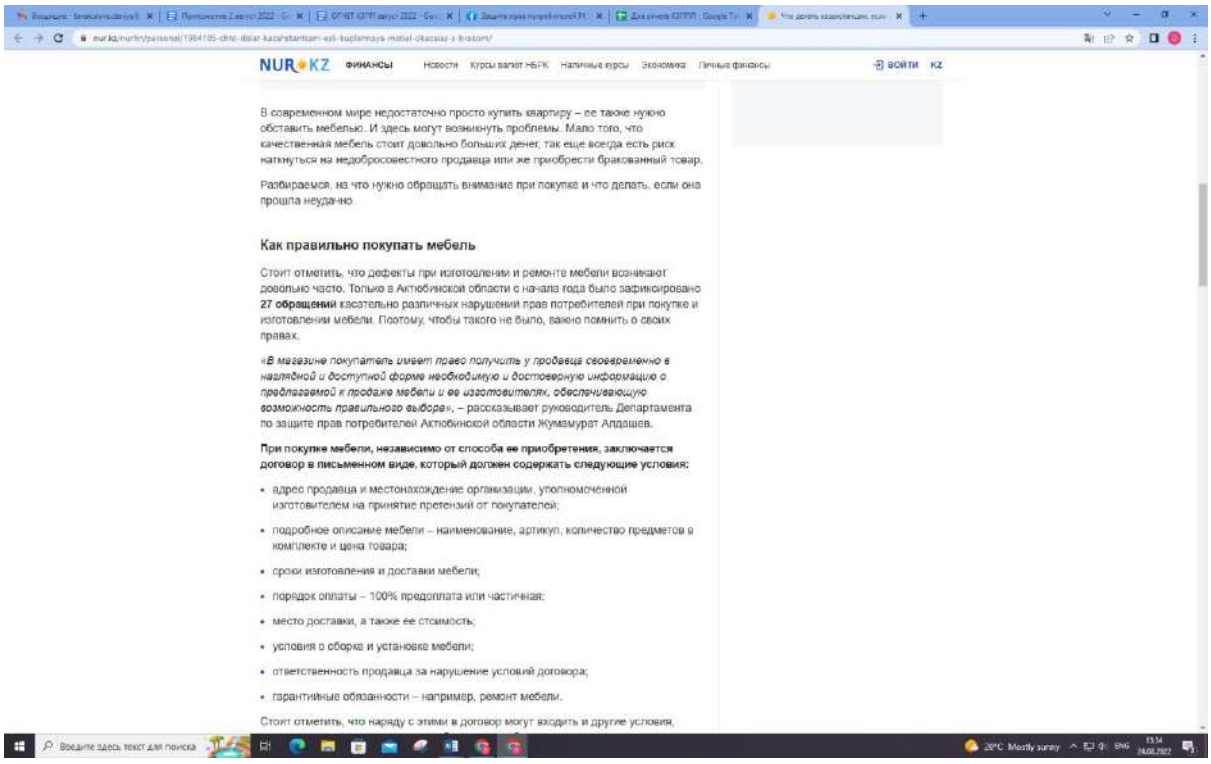
Что делать казахстанцам, если купленная мебель оказалась с браком

Опубликовано: 22 августа 2022, 12:20

Иллюстративное фото: pixabay.com

Хорошая мебель стоит недешево, и покупатель, приобретая ее, рассчитывает на получение товара надлежащего качества. Однако всегда существуют риски неудачной покупки – например, мебель может оказаться с дефектом. Что делать в этом случае, рассказали в Комитете по защите прав потребителей РК.

В современном мире недостаточно просто купить квартиру – ее также нужно обставить мебелью. И здесь могут возникнуть проблемы. Мало того, что качественная мебель стоит довольно больших денег, так еще всегда есть риск наткнуться на недобросовестного продавца или же приобрести бракованный товар.



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

В современном мире недостаточно просто купить квартиру – ее также нужно обставить мебелью. И здесь могут возникнуть проблемы. Мало того, что качественная мебель стоит довольно больших денег, так еще всегда есть риск наткнуться на недобросовестного продавца или же приобрести бракованный товар.

Разбираемся, на что нужно обращать внимание при покупке и что делать, если она прошла неудачно.

Как правильно покупать мебель

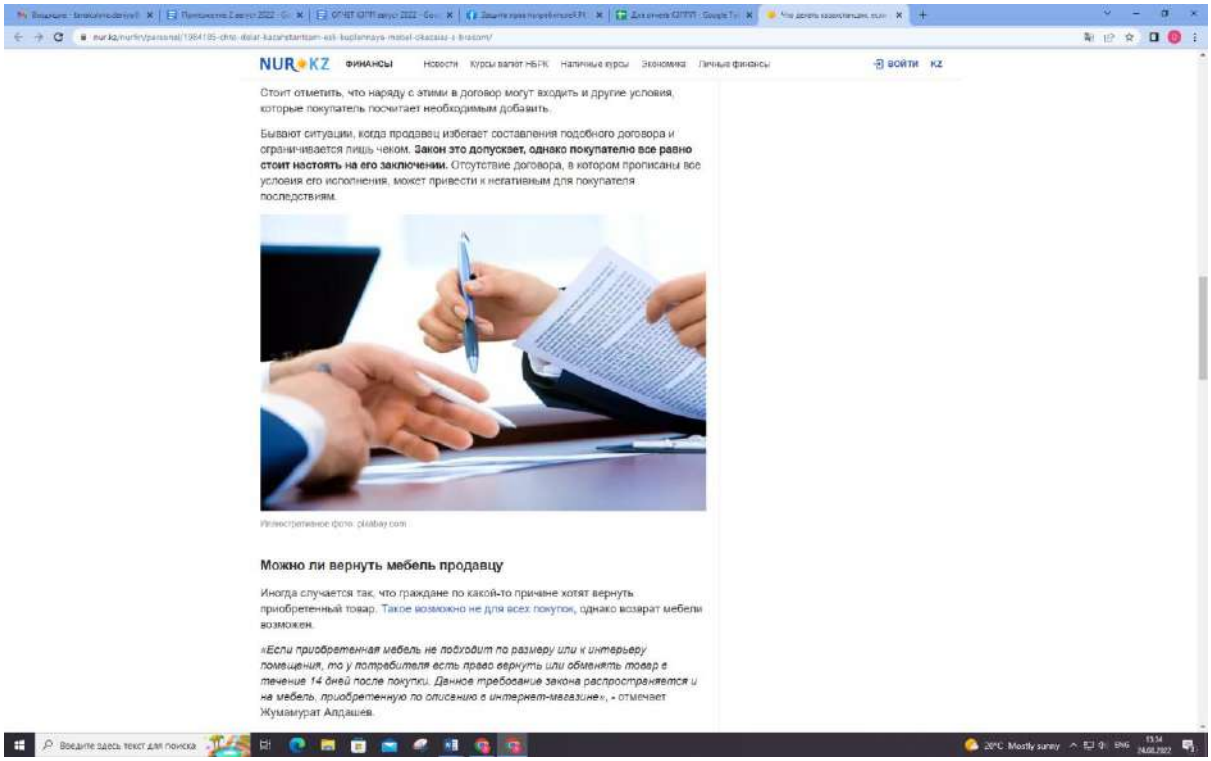
Стоит отметить, что дефекты при изготовлении и ремонте мебели возникают довольно часто. Только в Актюбинской области с начала года было зафиксировано **27 обращений** касательно различных нарушений прав потребителей при покупке и изготовлении мебели. Поэтому, чтобы такого не было, важно помнить о своих правах.

«В магазине покупатель имеет право получить у продавца своевременно в наглядной и доступной форме необходимую и достоверную информацию о предлагаемой к продаже мебели и ее изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора», – рассказывает руководитель Департамента по защите прав потребителей Актюбинской области Жумамурат Алдашев.

При покупке мебели, независимо от способа ее приобретения, заключается договор в письменном виде, который должен содержать следующие условия:

- адрес продавца и местонахождение организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от покупателей;
- подробное описание мебели – наименование, артикул, количество предметов в комплекте и цена товара;
- сроки изготовления и доставки мебели;
- порядок оплаты – 100% предоплата или частичная;
- место доставки, а также ее стоимость;
- условия о сборке и установке мебели;
- ответственность продавца за нарушение условий договора;
- гарантийные обязанности – например, ремонт мебели.

Стоит отметить, что наряду с этими в договор могут входить и другие условия,



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

Стоит отметить, что наряду с этими в договор могут входить и другие условия, которые покупатель посчитает необходимым добавить.

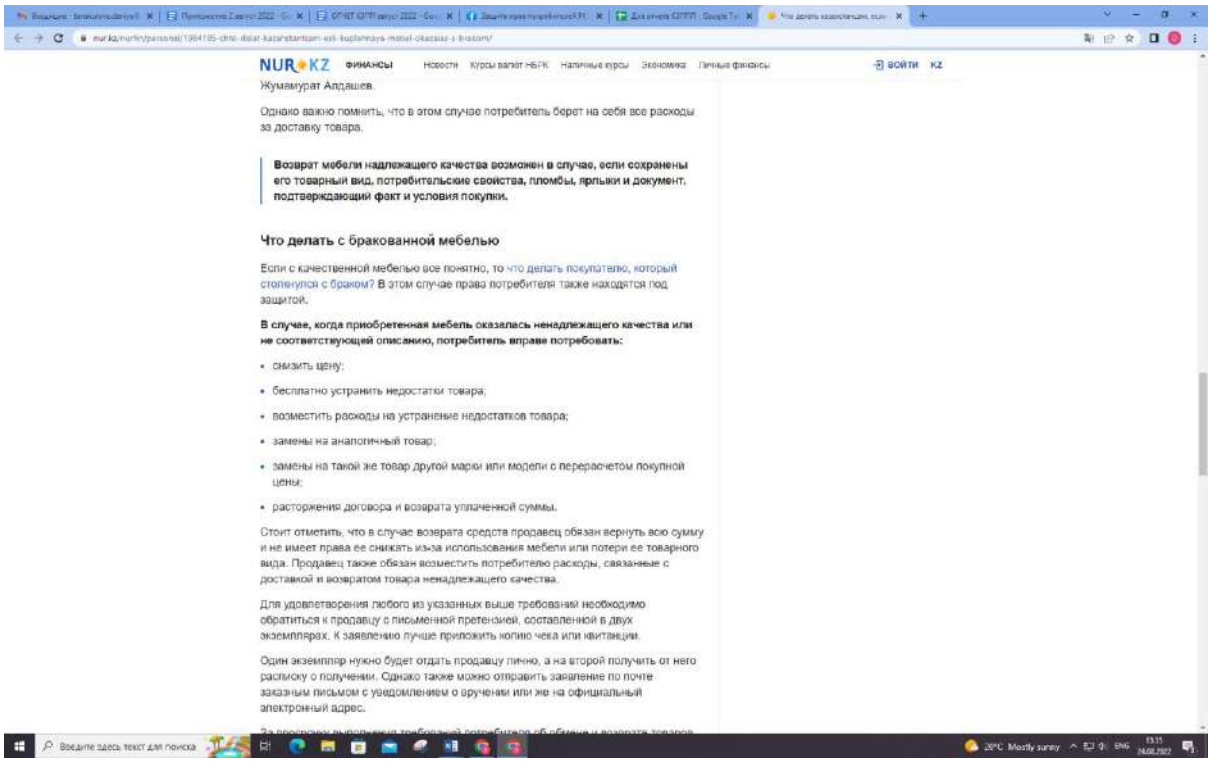
Бывают ситуации, когда продавец избегает составления подобного договора и ограничивается лишь чеком. **Закон это допускает, однако покупателю все равно стоит настоять на его заключении.** Отсутствие договора, в котором прописаны все условия его исполнения, может привести к негативным для покупателя последствиям.

Иллюстративное фото: pixabay.com

Можно ли вернуть мебель продавцу

Иногда случается так, что граждане по какой-то причине хотят вернуть приобретенный товар. Такое возможно не для всех покупок, однако возврат мебели возможен.

«Если приобретенная мебель не подходит по размеру или к интерьеру помещения, то у потребителя есть право вернуть или обменять товар в течение 14 дней после покупки. Данное требование закона распространяется и на мебель, приобретенную по описанию в интернет-магазине», - отмечает Жумамурат Алдашев.



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

Жумамурат Алдашев.

Однако важно помнить, что в этом случае потребитель берет на себя все расходы за доставку товара.

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

Что делать с бракованной мебелью

Если с качественной мебелью все понятно, то что делать покупателю, который столкнулся с браком? В этом случае права потребителя также находятся под защитой.

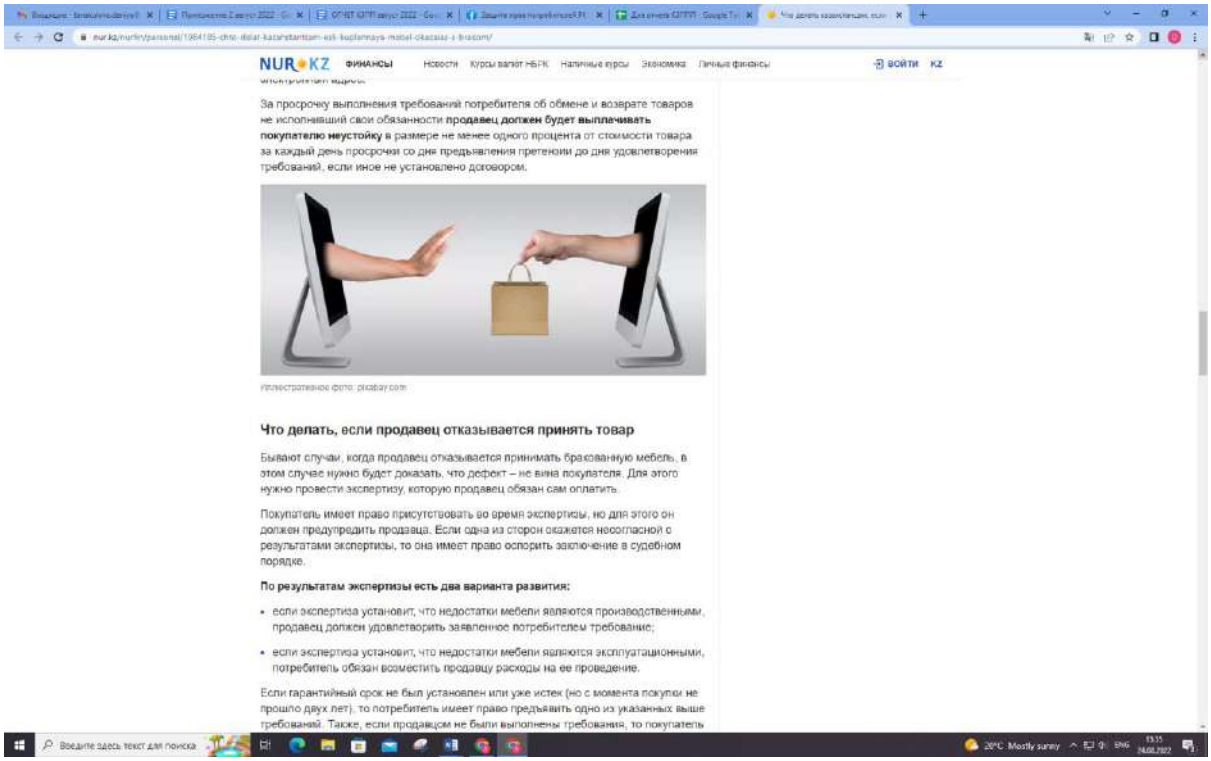
В случае, когда приобретенная мебель оказалась ненадлежащего качества или не соответствующей описанию, потребитель вправе потребовать:

- снизить цену;
- бесплатно устранить недостатки товара;
- возместить расходы на устранение недостатков товара;
- замены на аналогичный товар;
- замены на такой же товар другой марки или модели с перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора и возврата уплаченной суммы.

Стоит отметить, что в случае возврата средств продавец обязан вернуть всю сумму и не имеет права ее снижать из-за использования мебели или потери ее товарного вида. Продавец также обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара ненадлежащего качества.

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах. К заявлению лучше приложить копию чека или квитанции.

Один экземпляр нужно будет отдать продавцу лично, а на второй получить от него расписку о получении. Однако также можно отправить заявление по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или же на официальный электронный адрес.



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

За просрочку выполнения требований потребителя об обмене и возврате товаров не исполнявший свои обязанности **продавец должен будет выплачивать покупателю неустойку** в размере не менее одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, если иное не установлено договором.

Иллюстративное фото: pixabay.com

Что делать, если продавец отказывается принять товар

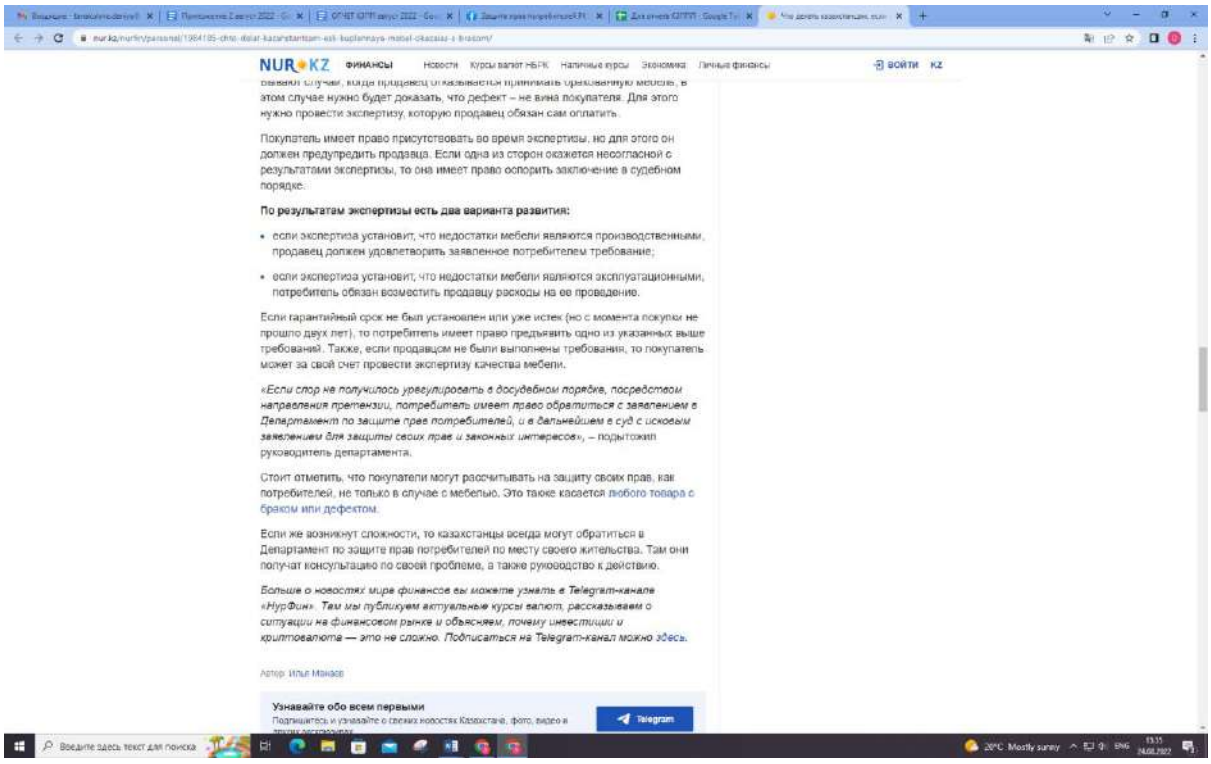
Бывают случаи, когда продавец отказывается принимать бракованную мебель, в этом случае нужно будет доказать, что дефект – не вина покупателя. Для этого нужно провести экспертизу, которую продавец обязан сам оплатить.

Покупатель имеет право присутствовать во время экспертизы, но для этого он должен предупредить продавца. Если одна из сторон окажется несогласной с результатами экспертизы, то она имеет право оспорить заключение в судебном порядке.

По результатам экспертизы есть два варианта развития:

- если экспертиза установит, что недостатки мебели являются производственными, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование;
- если экспертиза установит, что недостатки мебели являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Если гарантийный срок не был установлен или уже истек (но с момента покупки не прошло двух лет), то потребитель имеет право предъявить одно из указанных выше требований. Также, если продавцом не были выполнены требования, то покупатель



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

этом случае нужно будет доказать, что дефект – не вина покупателя. Для этого нужно провести экспертизу, которую продавец обязан сам оплатить.

Покупатель имеет право присутствовать во время экспертизы, но для этого он должен предупредить продавца. Если одна из сторон окажется несогласной с результатами экспертизы, то она имеет право оспорить заключение в судебном порядке.

По результатам экспертизы есть два варианта развития:

- если экспертиза установит, что недостатки мебели являются производственными, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование;
- если экспертиза установит, что недостатки мебели являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Если гарантийный срок не был установлен или уже истек (но с момента покупки не прошло двух лет), то потребитель имеет право предъявить одно из указанных выше требований. Также, если продавцом не были выполнены требования, то покупатель может за свой счет провести экспертизу качества мебели.

«Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться с заявлением в Департамент по защите прав потребителей, и в дальнейшем в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов», – подытожил руководитель департамента.

Стоит отметить, что покупатели могут рассчитывать на защиту своих прав, как потребителей, не только в случае с мебелью. Это также касается любого товара с браком или дефектом.

Если же возникнут сложности, то казахстанцы всегда могут обратиться в Департамент по защите прав потребителей по месту своего жительства. Там они получат консультацию по своей проблеме, а также руководство к действию.

Больше о новостях мира финансов вы можете узнать в Telegram-канале «НурФин». Там мы публикуем актуальные курсы валют, рассказываем о ситуации на финансовом рынке и объясняем, почему инвестиции и криптовалюта — это не сложно. Подписаться на Telegram-канал можно здесь.

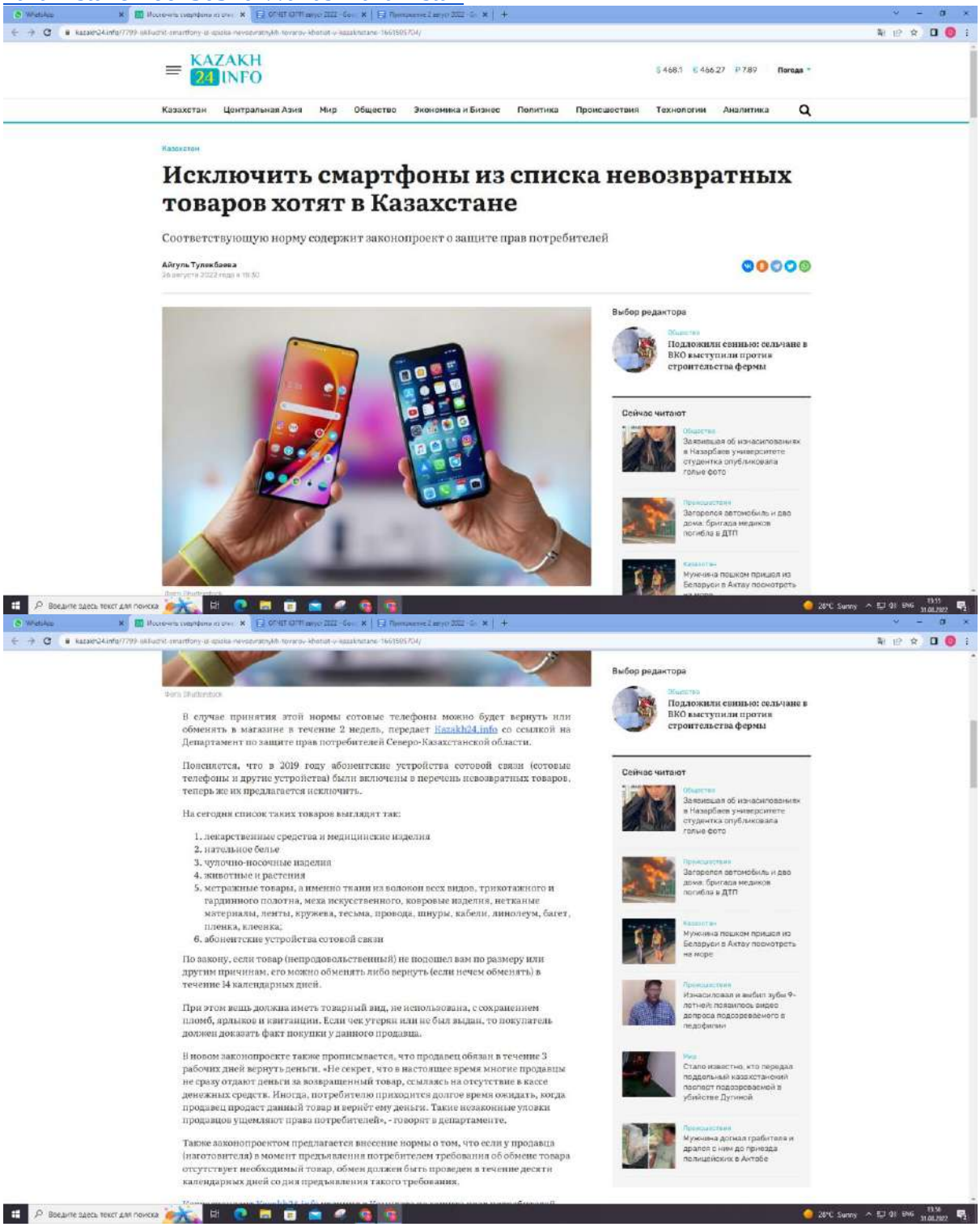
Автор: Илья Манаев

Узнавайте обо всем первыми

Подпишитесь и узнавайте о своих новостях Казахстана, фото, видео в

Telegram

15. Исключить смартфоны из списка невозвратных товаров хотят в Казахстане https://kazakh24.info/7799-iskliuchit-smartfony-iz-spiska-nevozvratnykh-tovarov-khotiat-v-kazakhstane-1661505704/?alias=kazakhstan



KAZAKH 24 INFO

Казахстан | Центральная Азия | Мир | Общество | Экономика и Бизнес | Политика | Происшествия | Технологии | Аналитика

Казахстан

Исключить смартфоны из списка невозвратных товаров хотят в Казахстане

Соответствующую норму содержит законопроект о защите прав потребителей

Айгуль Тулекбаева

26 августа 2022 года в 19:30

Выбор редактора

Подложили свинью: сельчане в ВКО выступили против строительства фермы

Сейчас читают

Заявившая об изнасиловании в Назарбаев университете студентка опубликовала голые фото

Загорелся автомобиль и два дома: бригада медиков погибла в ДТП

Мужчина пошком прицел из Беларуси в Актау посмотреть на море

Изнасиловал и выбил зубы 9-летней: появилось видео допроса подозреваемого в педофилии

Стало известно, кто передал поддельный казахстанский паспорт подозреваемой в убийстве Дугиной

Мужчина догнал грабителя и дрался с ним до приезда полицейских в Актобе

Фото Shutterstock

В случае принятия этой нормы сотовые телефоны можно будет вернуть или обменять в магазине в течение 2 недель, передает Kazakh24.info со ссылкой на Департамент по защите прав потребителей Северо-Казахстанской области.

Поясняется, что в 2019 году абонентские устройства сотовой связи (сотовые телефоны и другие устройства) были включены в перечень невозвратных товаров, теперь же их предлагается исключить.

На сегодня список таких товаров выглядят так:

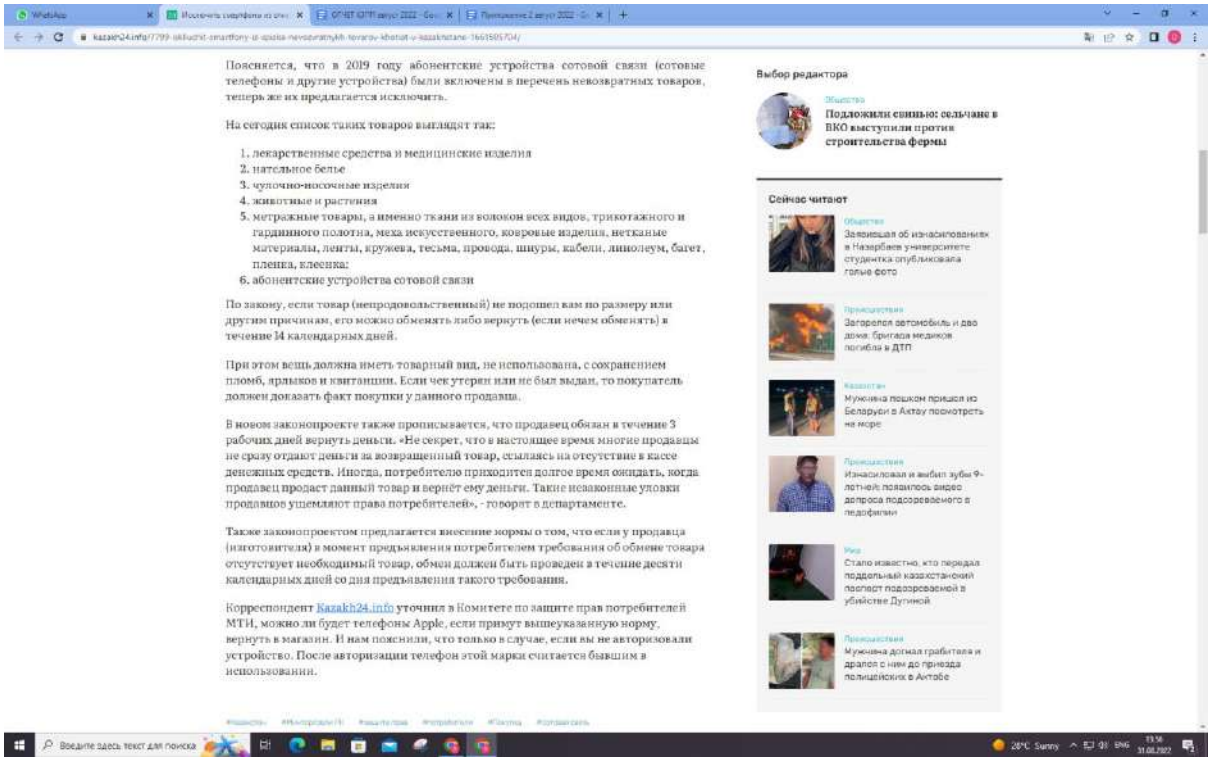
1. лекарственные средства и медицинские изделия
2. нательное белье
3. чулочно-носочные изделия
4. животные и растения
5. метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьма, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка;
6. абонентские устройства сотовой связи

По закону, если товар (непродовольственный) не подошел вам по размеру или другим причинам, его можно обменять либо вернуть (если нечем обменять) в течение 14 календарных дней.

При этом вещь должна иметь товарный вид, не использована, с сохранением пломб, ярлыков и квитанции. Если чек утерян или не был выдан, то покупатель должен доказать факт покупки у данного продавца.

В новом законопроекте также прописывается, что продавец обязан в течение 3 рабочих дней вернуть деньги. «Не секрет, что в настоящее время многие продавцы не сразу отдают деньги за возвращенный товар, ссылаясь на отсутствие в кассе денежных средств. Иногда, потребителю приходится долгое время ожидать, когда продавец продаст данный товар и вернёт ему деньги. Такие незаконные уловки продавцов ущемляют права потребителей», - говорят в департаменте.

Также законопроектом предлагается внесение нормы о том, что если у продавца (изготовителя) в момент предъявления потребителем требования об обмене товара отсутствует необходимый товар, обмен должен быть проведен в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.



Поясняется, что в 2019 году абонентские устройства сотовой связи (сотовые телефоны и другие устройства) были включены в перечень невозвратных товаров, теперь же их предлагается исключить.

На сегодня список таких товаров выглядят так:

1. лекарственные средства и медицинские изделия
2. нательное белье
3. чулочно-носочные изделия
4. животные и растения
5. метражные товары, а именно ткани из волокон всех видов, трикотажного и гардинного полотна, меха искусственного, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружева, тесьма, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка;
6. абонентские устройства сотовой связи

По закону, если товар (непродовольственный) не подошел вам по размеру или другим причинам, его можно обменять либо вернуть (если нечем обменять) в течение 14 календарных дней.

При этом вещь должна иметь товарный вид, не использована, с сохранением пломб, ярлыков и квитанции. Если чек утерян или не был выдан, то покупатель должен доказать факт покупки у данного продавца.

В новом законопроекте также прописывается, что продавец обязан в течение 3 рабочих дней вернуть деньги. «Не секрет, что в настоящее время многие продавцы не сразу отдают деньги за возвращенный товар, ссылаясь на отсутствие в кассе денежных средств. Иногда, потребителю приходится долгое время ожидать, когда продавец продаст данный товар и вернёт ему деньги. Такие незаконные уловки продавцов ущемляют права потребителей», - говорят в департаменте.

Также законопроектом предлагается внесение нормы о том, что если у продавца (изготовителя) в момент предъявления потребителем требования об обмене товара отсутствует необходимый товар, обмен должен быть проведен в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

Корреспондент Kazakh24.info уточнил в Комитете по защите прав потребителей МТИ, можно ли будет телефоны Apple, если примут вышеуказанную норму, вернуть в магазин. И нам пояснили, что только в случае, если вы не авторизовали устройство. После авторизации телефон этой марки считается бывшим в использовании.

Выбор редактора

Подложили свинью: сельчане в ВКО выступили против строительства фермы

Сейчас читают

Завившая об изнасиловании в Назарбаев университете студентка опубликовала голые фото

Загорелся автомобиль и два дома: бригада медиков погибла в ДТП

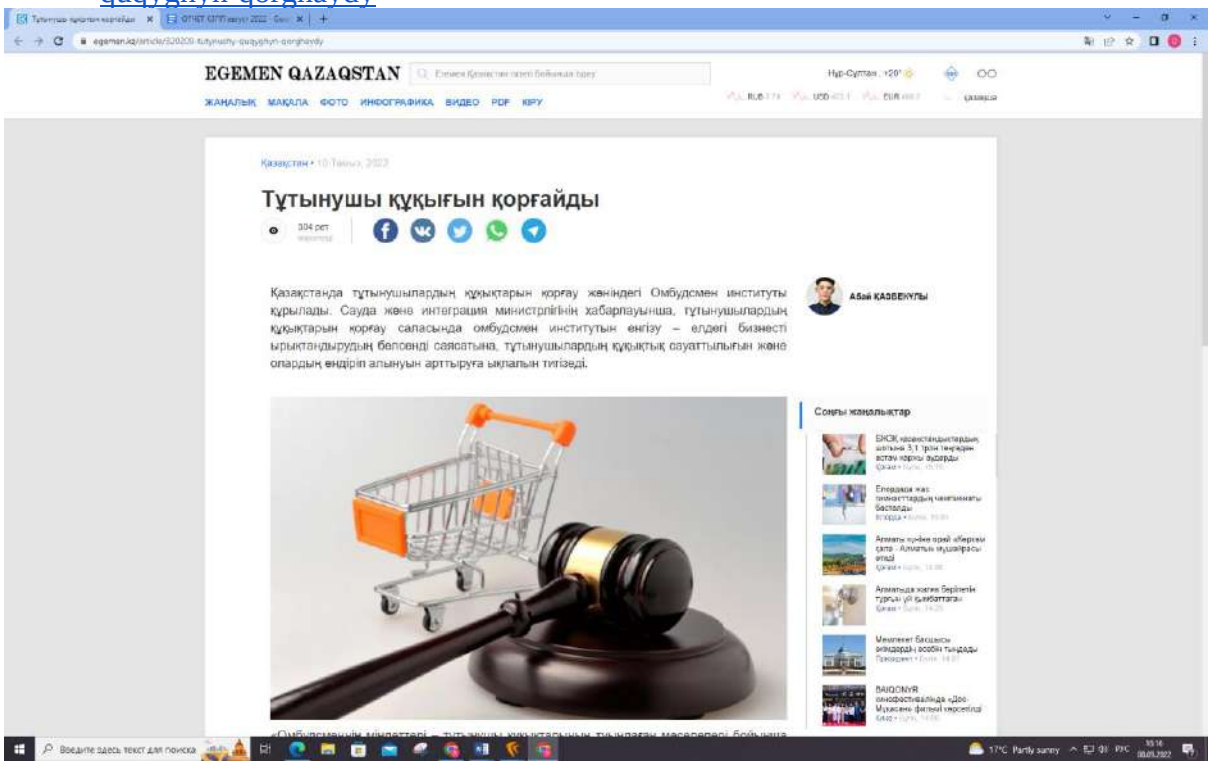
Мужчина пошком приехал из Беларуси в Актау посмотреть на море

Изнасиловал и выбил зубы 9-летней: появилось видео допроса подозреваемого в педофилии

Стало известно, кто передал поддельный казахстанский паспорт подозреваемой в убийстве Дугиной

Мужчина догнал грабителя и дрался с ним до приезда полицейских в Актобе

16. Тұтынушы құқығын қорғайды https://egemen.kz/article/320209-tutynushy-quqyghyn-qorghaydy



EGEMEN QAZAQSTAN

ЖАҢАЛЫҚ МАҚАЛА ФОТО ИНФОГРАФИКА ВИДЕО PDF ҚІРУ

Қазақстан • 10 Тамыз, 2022

Тұтынушы құқығын қорғайды

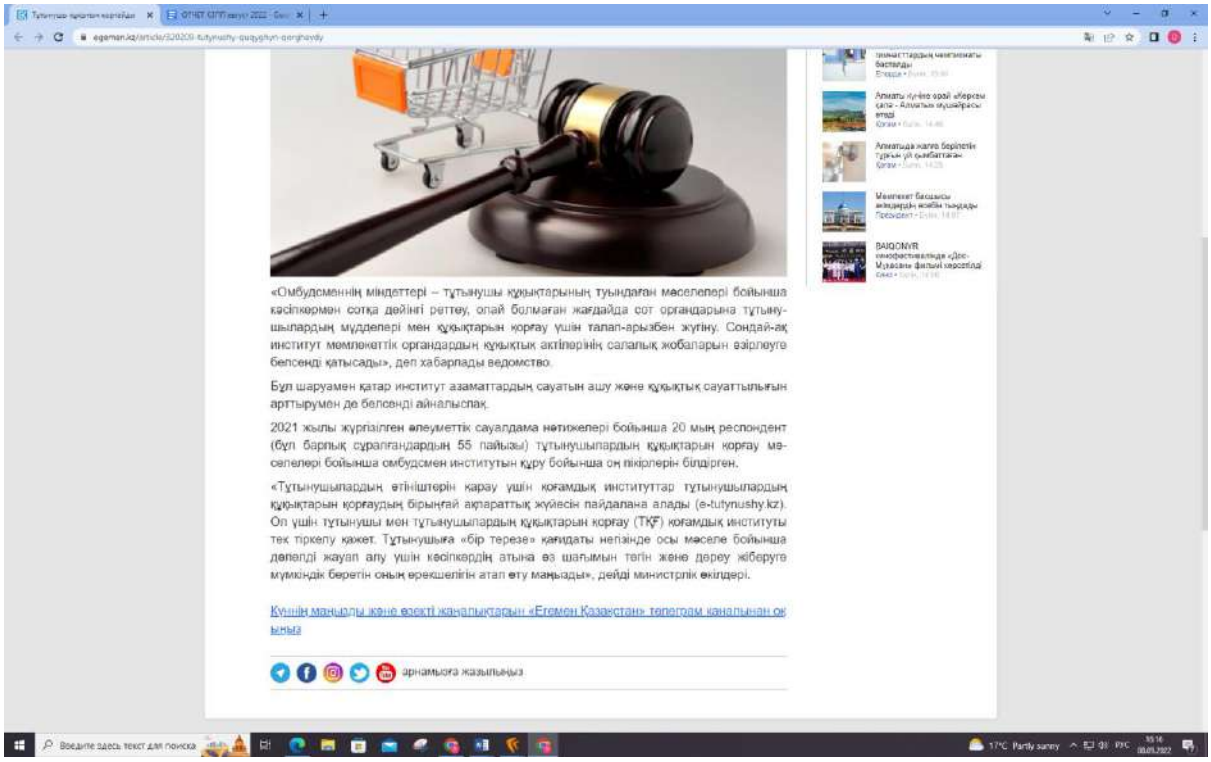
304 рет

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

Абай ҚАЗБЕКҰЛЫ

Соңғы жаңалықтар

«Омбудсманның міндеттері – тұтынушы құқықтарының бұзылуына мәселелері бойынша



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

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

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

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

Күннің маңызды және өзекті жаңалықтарын «Егемен Қазақстан» телеграм каналынан оқ ыңыз

жарнамаға жазылыңыз

17. Как автосалоны нарушают права потребителей
https://www.inform.kz/ru/kak-avtosalony-narushayut-prava-potrebiteley_a3975867

7 Сентября 2022 11:56

Как автосалоны нарушают права потребителей

УРАЛЬСК. КАЗИНФОРМ - В департамент по защите прав потребителей Западно-Казахстанской области часто поступают обращения в отношении автосалонов, передает МИА «Казинформ» со ссылкой на пресс-службу ведомства.

Как правило, потребители недовольны качеством приобретенных автомобилей. Но прежде, чем обратиться в госорган, покупатели пытаются разрешить вопрос мирным путем. Они обращаются в сервисный центр продавца машин, а потом месяцами не могут забрать свое новое транспортное средство из-за нерасторопности и халатности работников сервиса.

«Продавцы не соглашаются производить замену некачественного товара, хотя такое право потребителя предусмотрено законодательством. И если учесть тот факт, что большая часть потребителей приобретает товар посредством оформления займа в банках второго уровня, то перед покупателями возникает практически безвыходная ситуация», - сообщают в ДЗПП ЗКО.

Жалуются потребители на автосалоны и по другой причине, когда им навязывают покупку дополнительного оборудования, которое, как правило, обойдется покупателю в солидную сумму, а значит, в итоге дороже выйдет и авто.

https://www.inform.kz/ru/kak-avtosalony-narushayut-prava-potrebiteley_a3975867

«Такие действия продавца нарушают права потребителей. Согласно статье 28 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» продавцу запрещается обусловливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)», - прокомментировали в ведомстве.

Иначе говоря, реализация товаров с принудительным ассортиментом незаконна.

В 2021 году в департамент ЗКО обратилась девушка, которая приобрела в одном из автосалонов автомобиль. Приобрела, но фактически не получила. Она полностью оплатила авто, оформила технический паспорт и государственный номер.

Но когда транспорт был доставлен в город, и девушка должна была его забрать, продавец потребовал с нее доплаты в размере еще 200 тыс. тенге. Он объяснил это тем, что цена на товар выросла. Девушка направила в автосалон досудебную претензию, в которой разъяснила нормы ст. 24 Закона. В статье говорится, что продавец обязан продать, а потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и внешних витринах торгового объекта. Факт продажи товара и его цена были зафиксированы договором купли-продажи, условия которого неизменны и обязательны к выполнению.

Действие возымело положительные последствия: продавец отказался от требования, а девушка получила долгожданное авто.

https://www.inform.kz/ru/kak-avtosalony-narushayut-prava-potrebiteley_a3975867

Другой житель Западно-Казахстанского региона в августе 2021 года заключил с автосалоном договор на покупку транспортного средства на сумму более 9,5 млн тенге. В октябре 2021-го произвел предоплату в размере 2 млн тенге, после чего срок поставки авто должен был составить 120 рабочих дней. Поэтому потребитель рассчитывал получить машину не позднее 15 апреля 2022 года.

Но 5 апреля в автосалоне сообщили, что заказанный товар поставляться не будет, а внесенную предоплату необходимо забрать.

На следующий день недоуменный покупатель заехал в автосалон и обнаружил заказанный им автомобиль на складе продавца. Последний также выслал клиенту уведомление о расторжении договора купли-продажи по причине «приостановления производственного процесса заводом-изготовителем и отсутствия возможности оформления документов, необходимых для первичной регистрации автомобиля». Позже выяснилось, что заказанное авто в наличии, однако предоставить его отказались.

Мужчина обратиться в суд. В своем иске он просил вынести решение о передаче продавцом в собственность истца автомобиля на условиях заключенного договора купли-продажи, выплате в пользу гражданина неустойки в размере 0,1% от стоимости товара за каждый день просрочки с 15 апреля 2022 года, выплате компенсации в счет возмещения морального вреда. Продавец согласился выплатить неустойку, но с условием – если мужчина расторгнет договор. Однако истец твердо стоял на своем.

12 июля производство по гражданскому делу было прекращено судом, а сторонами было подписано соглашение о поставке покупателю автомобиля.

https://www.inform.kz/ru/kak-avtosalony-narushayut-prava-potrebiteley_a3975867

12 июля производство по гражданскому делу было прекращено судом, а сторонами было подписано соглашение о поставке покупателю автомобиля.

Еще одному потребителю из ЗКО продавец тоже отказался выдать транспорт, ссылаясь на ряд причин. Мужчина обратился в суд, но потом забрал иск в связи с выплатой ему неустойки за все дни просрочки.

«В тот период цены на автотехнику заметно возросли, и салоны решили таким образом приумножить свои доходы. Им легче было выплатить неустойку потребителю, зато потом продать это авто на 3-4 млн тенге дороже. Не все потребители знают о своих правах, и автодилеры этим пользуются. Это очень недобросовестные действия субъектов предпринимательства», - пояснили в областном департаменте ЗПП.

18. Авиакомпанию Scat наказали штрафом за затягивание с ответом на жалобу пассажирки https://informburo.kz/novosti/aviakompaniyu-scat-nakazali-strafom-za-zatyagivanie-s-otvetom-na-zalobu-passazirki

https://informburo.kz/novosti/aviakompaniyu-scat-nakazali-strafom-za-zatyagivanie-s-otvetom-na-zalobu-passazirki

nform
uro

НОВОСТИ ИСТОРИИ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЕМСЯ ИНТЕРВЬЮ МНЕНИЯ ПАРТНЁРС

й курс валют: USD/KZT: **473.35** EUR/KZT: **477.37** RUB/KZT: **7.84**

Авиакомпанию Scat наказали штрафом за затягивание с ответом на жалобу пассажи

9 сентября 2022, 15:02 279 #официально Написать автору

Авиаперевозчик попытался оспорить постановление департамента по защите прав потребителей и подал жалобу в суд.

Специализированный межрайонный суд по административным правонарушениям Шымкента решил оставить жалобу АО "Scat" в адрес департамента по защите прав потребителей Шымкента без удовлетворения, следует из материалов дела суда.

В суде рассматривали жалобу авиакомпании Scat на постановление департамента по защите прав потребителей Шымкента. Госорган вынес постановление по статье 190, часть 5, пункт 3, КоАП – "Неисполнение продавцом (изготовителем, исполнителем) обязанностей по представлению письменного ответа на претензию об устранении нарушений прав и законных интересов потребителя в срок". На авиакомпанию наложили штраф в размере 50 МРП (153 тысячи тенге).

законных интересов потребителя в срок". На авиакомпанию наложили штраф в размере 50 МРП (153 тысячи тенге).

В АО "Scat" убеждены, что такого правонарушения не совершали.

> "14 июня гражданка Ибраева обратилась в департамент по защите прав потребителей Шымкента с жалобой в отношении авиакомпании. Из содержания жалобы следует, что 9 ноября 2021 года при совершении перелёта рейсом авиакомпании DV-714 по маршруту Нур-Султан – Алматы было повреждение её чемодана. В связи с чем, Ибраева требовала возмещения ей материального ущерба и морального вреда. С такими же требованиями последняя обратилась в адрес авиакомпании и суд", – сообщил представитель авиакомпании.

В суде заключили мирное соглашение, женщина написала расписку, указав, что получила деньги за материальный ущерб и претензий не имеет. Защита также настаивала на том, что Ибраева обратилась в департамент, пропустив двухмесячный срок на право обращения.

В департаменте сообщили, что Ибраева написала претензию перевозчику в день повреждения её багажа, но авиакомпания ответила на неё спустя 31 день, а на вторую претензию – спустя 25 дней. Таким образом, авиакомпания допустила нарушение, так как должна была ответить на претензию в течение 10 дней. Кроме того, мирное соглашение в суде не касается сроков ответа пострадавшей: если бы они были соблюдены, женщине не пришлось бы ждать решения вопроса 7 месяцев.

https://informburo.kz/novosti/aviakompaniyu-scat-nakazali-strafom-za-zatyagivanie-s-otvetom-na-zalobu-passazirki

ответа пострадавшей: если бы они были соблюдены, женщине не пришлось бы ждать решения вопроса 7 месяцев.

> "Действия правонарушителя АО "SCAT" по статье 190, часть 5, пункт 3, КоАП квалифицированы правильно. Доводы жалобы об отсутствии состава административного правонарушения и пропуска срока суд признает необоснованными", – заключили в суде.

Жалобу оставили без удовлетворения.

19. Ведомство по защите прав потребителей помогает казахстанцам отстаивать свои права https://dknews.kz/ru/v-strane/251971-vedomstvo-po-zashchite-prav-potrebiteley-pomogaet

Ведомство по защите прав потребителей помогает казахстанцам отстаивать свои права, передает Деловой Казахстан.

Незаконно подняли цену

С начала года за 8 месяцев в Комитет по защите прав потребителей поступило свыше 17 тысяч обращений, рост которых по сравнению с прошлым годом составил порядка 192%. В региональные департаменты ежедневно поступают жалобы от населения в отношении недобросовестных предпринимателей. Так получается, что покупатель в торговых сделках часто оказывается уязвимой стороной.

По статистике большинство претензий звучит в адрес розничной торговли, бытовых услуг, электронной коммерции.

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

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

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

Не хотели возвращать деньги

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

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

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

Бракованный транспорт

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

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

Не задалась онлайн-торговля

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

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

https://dknews.kz/ru/v-strane/251971-vedomstvo-po-zashchite-prav-potrebiteley-pomogaet

А где моя мебель?

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

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

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

https://dknews.kz/ru/v-strane/251971-vedomstvo-po-zashchite-prav-potrebiteley-pomogaet

Сумма возвратов возросла

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

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

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

20. БҚО автосалондарында тұтынушылар құқығы жиі бұзылады
https://www.inform.kz/kz/bko-avtosalondarynda-tutynushylar-kukygy-zhii-buzylady_a3976226

2022 жылғы 7 қыркүйек 23:43

БҚО автосалондарында тұтынушылар құқығы жиі бұзылады

ОРАЛ. ҚазАқпарат – Батыс Қазақстан облысында автосалондарда тұтынушылар құқығы жиі бұзылады, деп хабарлайды ҚазАқпарат тілшісі.

БҚО тұтынушылар құқығын қорғау департаментінің баспасөз қызметінен мәлім еткеніндей, осыған байланысты арыз-шағымдар түсуде.

Тұтынушылар өздері алған автокөліктердің сапасына риза емес. Алайда мемлекеттік органға жүгінбес бұрын олар автокөлік сату орындарындағы сервистік орталыққа жүгініп, мәселені бейбіт жолмен шешуге тырысады. Сосын қызметкерлердің салғырттығы мен жайбасарлығы салдарынан айлар бойы жаңа көлігін ала алмайды.

Заңмен қарастырылса да, сатушылар сапасыз тауарды ауыстыруға келіспейді. Тұтынушылардың басым көпшілігі тауарды екінші деңгейдегі банктен несие арқылы рәсімдейтіндіктен, қиын жағдай туындайды.

Сол секілді автосалондар тұтынушыға қосымша жабдық алуды міндеттейді, бұл автокөлікті қымбаттата түседі.

https://www.inform.kz/kz/bko-avtosalondarynda-tutynushylar-kukygy-zhii-buzylady_a3976226

«Мұндай іс-әрекеттер тұтынушы құқығын бұзады. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының 28-бабына сәйкес бір тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатып алуды өзге де тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) міндетті түрде сатып алумен байланыстыруға тыйым салынады», деп хабарлады ведомстводан.

Айталық, өткен жылы автосалондардың бірінен көлік алған қыз департаментке жүгінген. Ол автокөлік құнын толықтай төлеген, техникалық құжаты мен мемлекеттік тіркеу нөмірін рәсімдеген. Алайда автокөлік қалаға жеткізілген кезде сатушы тауар қымбаттап кетті деген желеумен одан қосымша 200 мың теңге сұраған. Ол мұны тауар қымбаттап кетті деп түсіндірген. Бұдан кейін қыз сотқа жүгінбес бұрын автосалонға аталған Заңның 24-бабын түсіндіріп, шағым түсірген. Бұл бап бойынша тауардың бағалар заттаңбасымен ресімделген, сауда объектісінің ішкі және (немесе) сыртқы витриналарына қойылған, көрсетілген құнына сәйкес сатушы (дайындаушы) сатуға міндетті, ал тұтынушы сатып алуға құқылы.

Тек содан соң ғана сатушы талабынан бас тартып, қыз көптен күткен көлігіне қол жеткізген.

Батыс Қазақстан облысының тағы бір тұрғыны 2021 жылдың тамызында 9,5 млн астам теңгеге көлік сатып алуға автосалонмен келісімшартқа отырған. Қазан айында 2 млн теңгесін төлеген, содан кейін автокөлік 120 жұмыс күні ішінде жеткізілуі тиіс еді. Сондықтан тұтынушы биылғы 15 сәуірден кешікпей аламын деп үміттенген. Алайда 5 сәуірде автосалондағылар тапсырыс берілген тауардың әкелінбейтінін хабарлап, алдын ала төленген қаржыны кері қайтарып алу қажеттігін айтқан.

Келесі күні тұтынушы автосалонға келсе, тапсырыс берген көлігін сатушының қоймасынан көрген.

Бұдан кейін ер адам сатушының үстінен сотқа шағым түсірген. Ол келісімге сәйкес 15 сәуірден бастап күн сайын тауар құнының 0,1 пайызы көлемінде тұрақсыздық айыбын және өтемақы төлеуді талап еткен. Сатушы ер адам келісімшартты бұзса, тұрақсыздық айыбын төлеуге келіскен. Бірақ тұтынушы айтқанынан қайтпаған. 12 шілдеде азаматтық іс өндірісі тоқтатылып, тараптар тұтынушыға тауарды жеткізу жөніндегі келісімге қол қойған.

Тағы бір тұрғынға сатушы бірқатар себепті айтып, көлікті беруден бас тартқан. Ер адам сотқа жүгініп, барлық мерзімі өткен күндер үшін тұрақсыздық айыбын төлеуге байланысты талап арызын қайтып алған.

«Уақыт өткен сайын автокөлік құны өсе түседі, салондар сөйтіп байып қалғысы келеді. Оларға тұтынушыға тұрақсыздық айыбын өтеген жеңіл, сосын сол автокөлікті 3-4 млн теңгеге қымбатқа сатады. Тұтыншылардың бәрі бірдей өз құқықтарын біле бермейді, автодилерлер соны пайдаланады», деп түсіндірді департамент мамандары.

21. Почти полмиллиарда тенге вернули себе казахстанцы за нарушение прав потребителей https://baigenews.kz/pochti-polmilliarda-tenge-vernuli-sebe-kazahstantsy-za-narushenie-prav-potrebiteley_138182/

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

тело

получать
з через Egov

2022

ПТ	СБ	ВС
2	3	4
9	10	11
16	17	18
23	24	25
30	1	2

8 Сентября, 11:30

523

Фото: pixabay.com

Почти полмиллиарда тенге вернули себе казахстанцы за нарушение прав потребителей

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

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

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

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

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

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

В автосалоне Шымкента мужчина купил новую иномарку за 11 миллионов тенге. Спустя два месяца он обнаружил, что крыло и правая дверь машины покрашены. Салон отказал в обмене на другой автомобиль, и автовладелец пожаловался в ДЗПП. Благодаря юридической защите заявителю произвели обмен на новое авто.

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

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

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

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

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

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

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

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

22. Более 12 тыс. казахстанцев обратились в Комитет по защите прав потребителей с начала года https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284038

https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284038

ГЛАВНАЯ FREEDOM BROKER НОВОСТИ БЛОГИ РЕЙТИНГИ УЧАСТНИКИ РЕЙТИНГОВ АВТОРЫ АРХИ

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

Главная > Новости > Новости Казахстана

08 сентября 2022

Досаев встретился с жителями Жетысуского района

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

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

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

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

https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284038

ить эту страницу FREEDOM BROKER НОВОСТИ БЛОГИ РЕЙТИНГИ УЧАСТНИКИ РЕЙТИНГОВ АВТОРЫ АРХ

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

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

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

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

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

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

https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284038

ГЛАВНАЯ FREEDOM BROKER НОВОСТИ БЛОГИ РЕЙТИНГИ УЧАСТНИКИ РЕЙТИНГОВ АВТОРЫ АРХИ

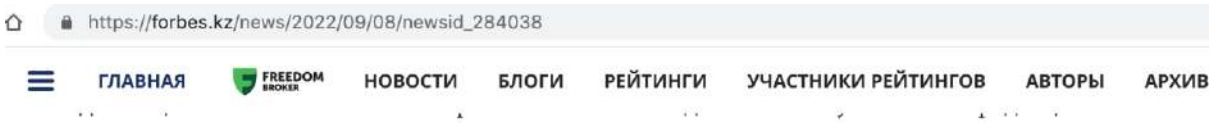
В Акмолинской области зарегистрировано 7 случаев обращений граждан в ведомство. Они просили разобраться с ситуацией отказа в возврате денежных средств интернет-магазином. Товары, которые там были приобретены, оказались низкого качества. Департамент подготовил претензии в адрес интернет-магазина, разъяснил права клиентов и обязанности продавца. В конечном итоге последний выплатил всем 7 потребителям их финансы на общую сумму 145 тыс. тенге.

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

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

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

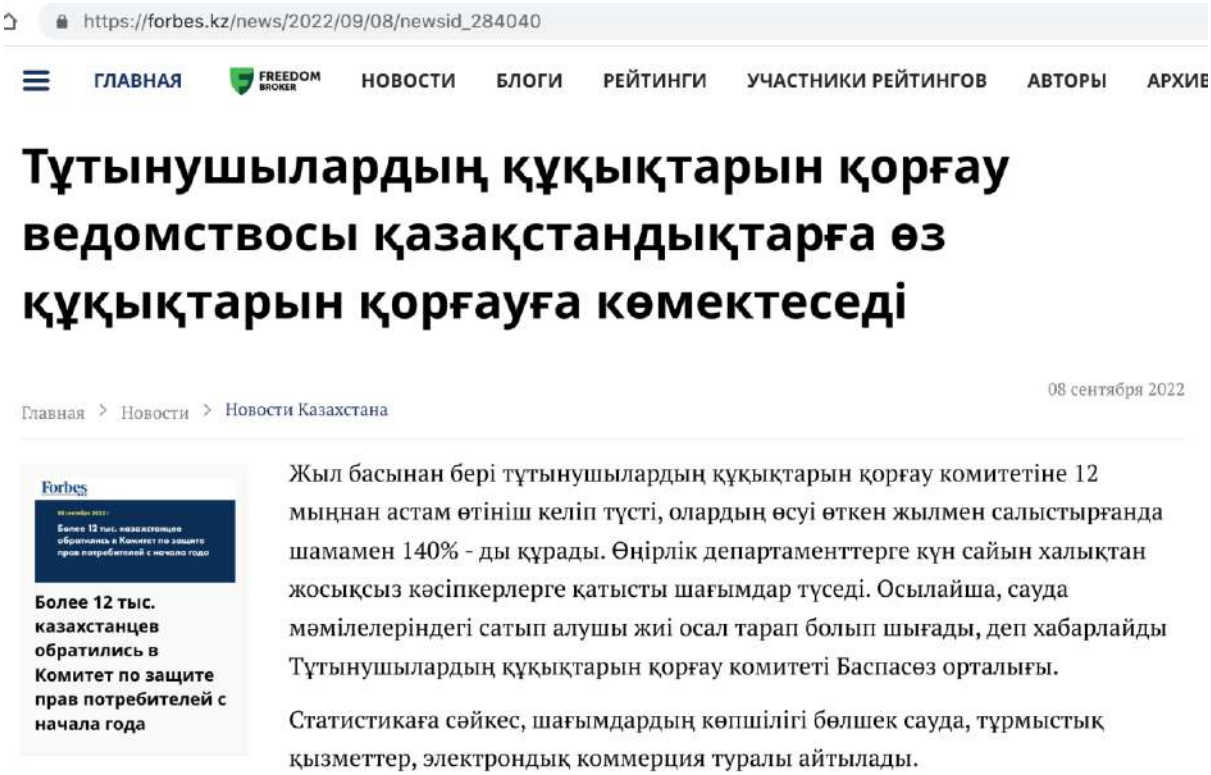
Таких примеров нарушения потребительских прав множество. Они происходят по всей стране. Телефоны, ноутбуки, матрасы, холодильники, спортинвентарь, другие товары и услуги ненадлежащего качества становятся проблемой во взаимодействии покупателей и продавцов.



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

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

23. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау ведомствосы қазақстандықтарға өз құқықтарын қорғауға көмектеседі
https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284040



Тамыз айында облыстық мамандандырылған ауданаралық экономикалық соттың шешімімен талапкерлердің талаптары қанағаттандырылып, тариф 250 теңгеге дейін төмендетілді.

Ақшаны қайтарғысы келмеді

Батыс Қазақстан облысында аумақтық департамент 35 өтініш берушінің құқығын қорғауға тұрды, олар дүкендердің бірінде массаж қалпақшалары үшін ақша қаражатын қайтаруды сұрады. Мемлекеттік орган қызметкерлері сатушыға шағым мен талап арызды дайындап, сотқа жіберді. Бірақ сотқа дейінгі тәртіпте адамдарға 23 млн теңгеден астам ақша қайтарылды.

Осындай жағдайлар Нұр-сұлтан қаласында орын алды. Екі қала тұрғыны жалпы сомасы 1,5 млн теңгеден асатын массаж креслоларын сатып алды. Тауар сапасыз болып шықты және клиенттер қайтаруды шешті. Департамент өтініш білдіргендерге құқықтық қолдау көрсетті, нәтижесінде қайтарылған қаражат болды.

Елорданың тағы бір тұрғыны салоннан 505 мың теңгеге шуба сатып алды, ал ол сапасыз болып шықты. Олар клиентке ақша бергісі келмеді. Іс сотқа дейін жетті, онда Департамент белсенді қатысты. Нәтижесінде әйелге шубаның барлық ақшасы қайтарылды.

Ақаулы көлік

Шымкент қаласының автосалонында ер адам 11 млн теңгеге шетелдік маркалы жаңа автомобиль сатып алды. 2 айдан кейін ол көліктің қанаты мен оң жақ есігі боялғанын анықтады. Салон басқа көлікке айырбастаудан бас тартты, ал көлік иесі Департаментке шағымданды. Мемлекеттік органның заңды қорғауының арқасында өтініш беруші жаңа автокөлікке айырбасталды.

https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284040

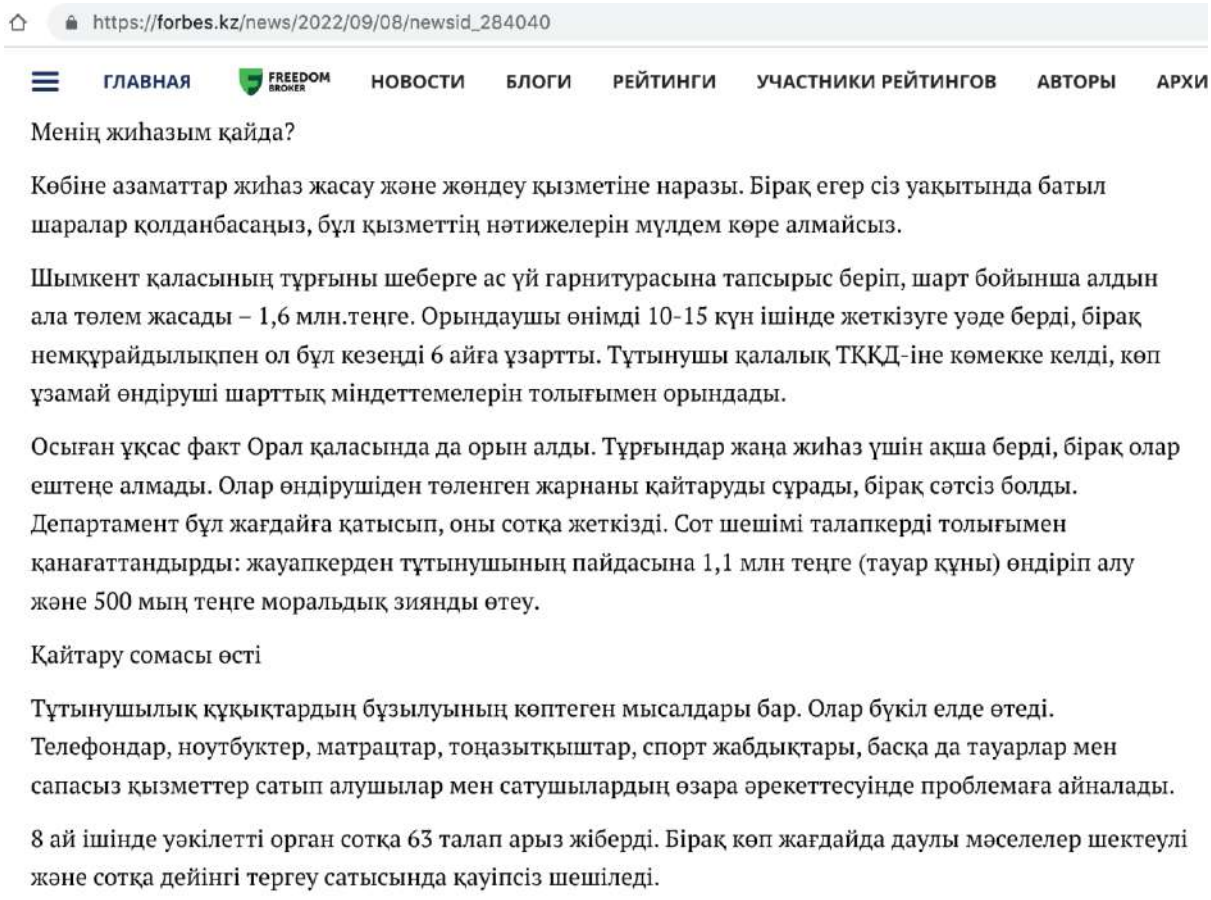
ГЛАВНАЯ FREEDOM BROKER НОВОСТИ БЛОГИ РЕЙТИНГИ УЧАСТНИКИ РЕЙТИНГОВ АВТОРЫ АРХИВ

Оралда сотта дүкеннен ақаулы мопед сатып алған жергілікті тұрғынның ісі қаралды. Департамент дауды шешуде ер адамға әр түрлі көмек көрсетті. Тамыз айының соңында сот тұтынушының пайдасына шешім шығарды, оған 460 мың теңге сомасында тауар құны қайтарылады.

Онлайн сауда орнатылмады

Ақмола облысында азаматтардың ведомствоға жүгінуінің 7 жағдайы тіркелді. Олар интернет-дүкеннің ақшаны қайтарудан бас тарту жағдайын шешуді сұрады. Онда сатып алынған тауарлардың сапасы төмен болды.

Департамент интернет-дүкенге шағым дайындады, клиенттердің құқықтары мен сатушының міндеттерін түсіндірді. Нәтижесінде соңғысы барлық 7 тұтынушыға олардың қаржысын жалпы сомасы 145 мың теңгеге төледі.



https://forbes.kz/news/2022/09/08/newsid_284040
ГЛАВНАЯ
FREEDOM BROKER
НОВОСТИ
БЛОГИ
РЕЙТИНГИ
УЧАСТНИКИ РЕЙТИНГОВ
АВТОРЫ
АРХИВ
8 ай ішінде уәкілетті орган сотқа 63 талап арыз жіберді. Бірақ көп жағдайда даулы мәселелер шектеулі және сотқа дейінгі тергеу сатысында қауіпсіз шешіледі.

Ағымдағы жылдың 8 айында тұтынушыларға қайтарылған қаражат сомасы 496,2 млн теңгені құрады, өткен жылы осы көрсеткіш 258,8 млн теңгені құрады, өсу қарқыны 191,7% құрады. Бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі жетілдіріліп, қазақстандықтардың құқықтық сауаттылығы өсіп келе жатқанын көрсетеді.

24. Биыл тұтынушылардан кәсіпкерлерге қатысты 12 мыңнан астам шағым түскен https://inbusiness.kz/kz/last/biyl-tutynushylardan-zhosyksyz-kasipkerlerge-katysty-12-mynnan-astam-otinish-tusken

https://inbusiness.kz/kz/last/biyl-tutynushylardan-zhosyksyz-kasipkerlerge-katysty-12-mynnan-astam-otinish-tusken

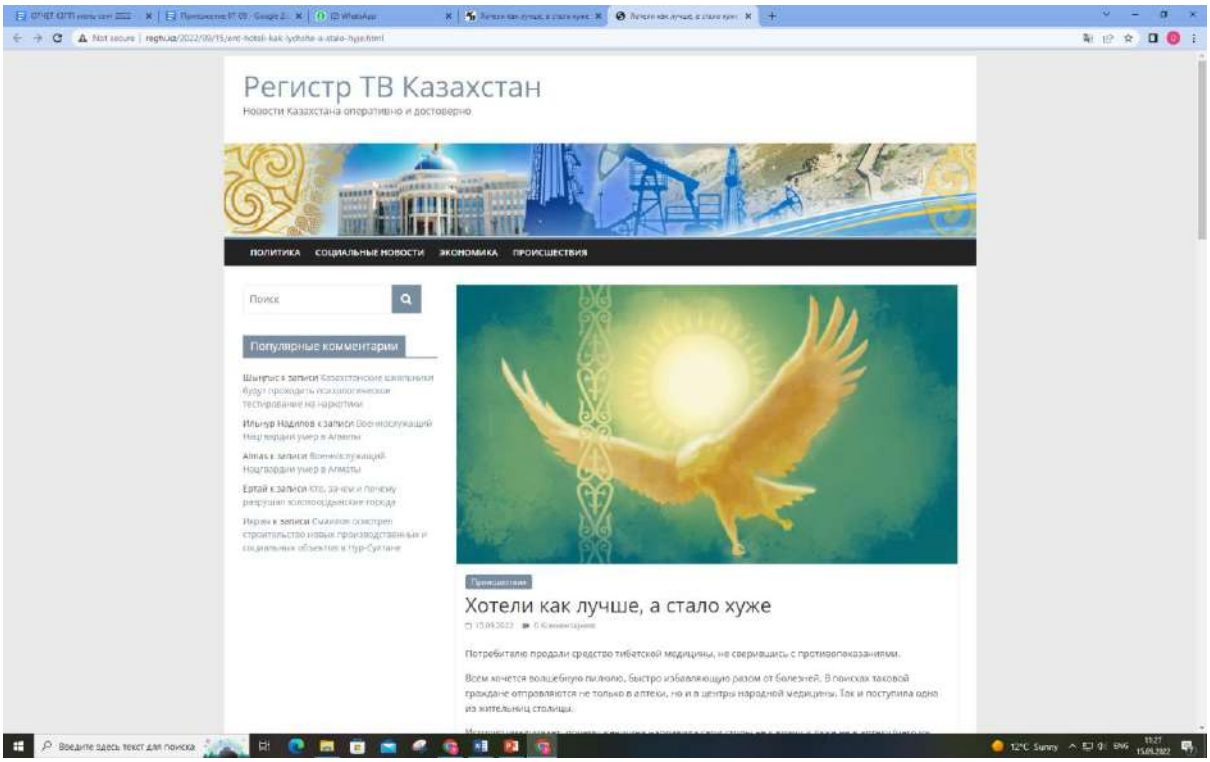
Жыл басынан бері тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитетіне 12 мыңнан астам өтініш келіп түскен, деп хабарлайды inbusiness.kz комитеттің баспасөз қызметі.

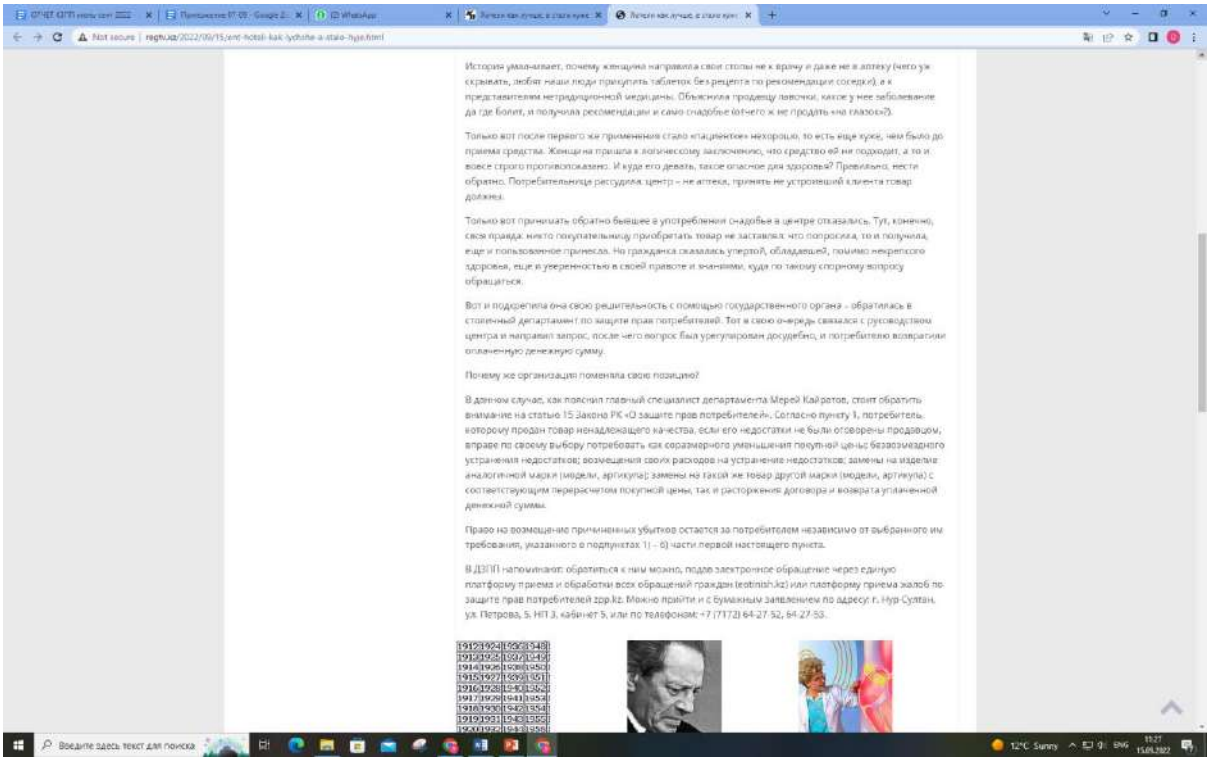
Статистикаға сәйкес, шағымдардың көпшілігі бөлшек сауда, тұрмыстық қызметтер, электрондық коммерция туралы айтылады.

Мысалы Қостанай облысының ТҚҚД-на 2022 жылы тұрмыстық қалдықтарды шығару бойынша қызметтердің тарифін заңсыз көтерген жергілікті ЖШС-ға мыңнан астам тұтынушы шағыммен жүгінген.

"Тариф сомасы мәслихат сессиясынсыз бекітілді және айына бір адамға 340 теңгені құрады. Департамент сотқа тиісті талап арыз жіберді, онда ол 3-ші тұлға болды.Тамыз айында облыстық мамандандырылған ауданаралық экономикалық соттың шешімімен талапкерлердің талаптары қанағаттандырылып, тариф 250 теңгеге дейін төмендетілді", – деп жазылған комитет хабарламасында.

25. Хотели как лучше, а стало хуже http://regtv.kz/2022/09/15/ent-hoteli-kak-lychshe-a-stalo-hyje.html





История умалчивает, почему женщина направила свои стопы не к врачу и даже не в аптеку (чего уж скрывать, любят наши люди приобрести таблеток без рецепта по рекомендации соседки), а к представителям нетрадиционной медицины. Объяснила продавцу лавочки, какое у нее заболевание да где болит, и получила рекомендацию и само снадобье (отчего ж не продать «на глазок»?).

Только вот после первого же применения стало «пациентке» нехорошо, то есть еще хуже, чем было до приема средства. Женщина пришла к логическому заключению, что средство ей не подходит, а то и вовсе строго противопоказано. И куда его девать, такое опасное для здоровья? Правильно, нести обратно. Потребительница рассудила: центр – не аптека, принять не устроивший клиента товар должны.

Только вот принимать обратно бывшее в употреблении снадобье в центре отказались. Тут, конечно, своя правда: никто покупательницу приобретать товар не заставлял: что попросила, то и получила, еще и пользованное принесла. Но гражданка оказалась упертой, обладавшей, помимо некрепкого здоровья, еще и уверенностью в своей правоте и знаниями, куда по такому спорному вопросу обращаться.

Вот и подкрепила она свою решительность с помощью государственного органа – обратилась в столичный департамент по защите прав потребителей. Тот в свою очередь связался с руководством центра и направил запрос, после чего вопрос был урегулирован досудебно, и потребителю возвратили оплаченную денежную сумму.

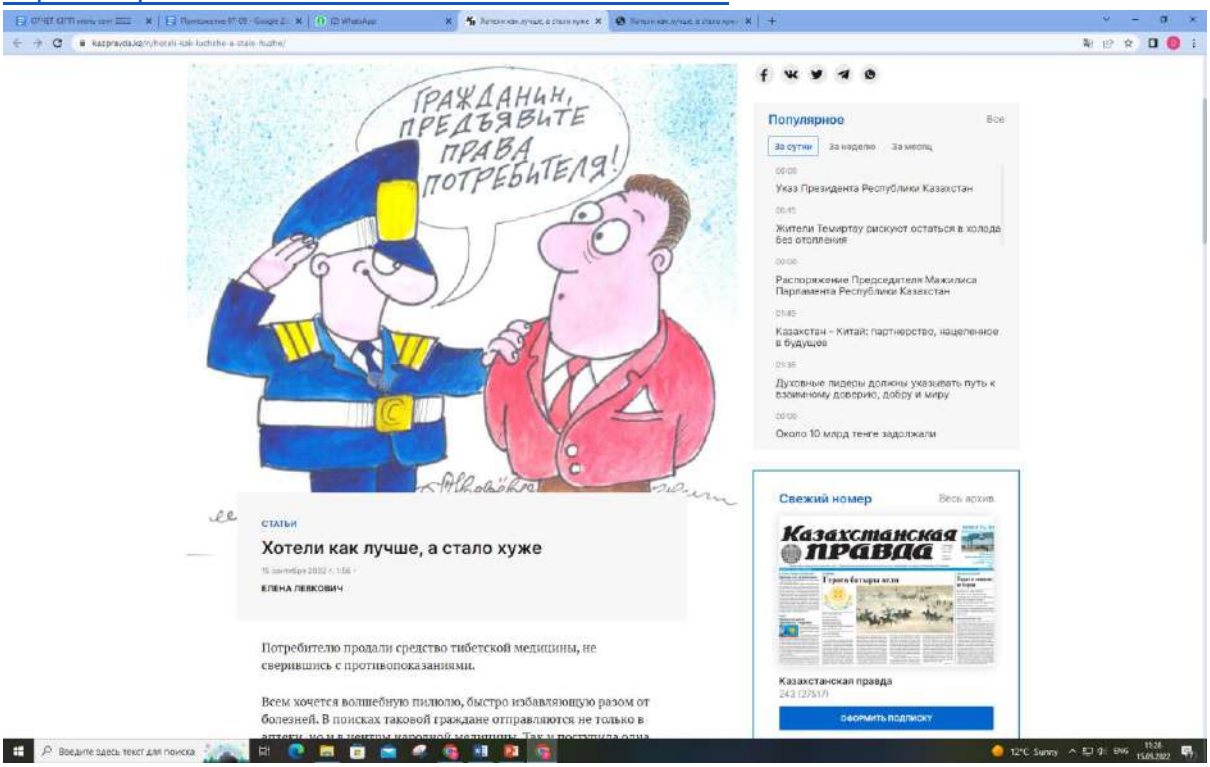
Почему же организация поменяла свою позицию?

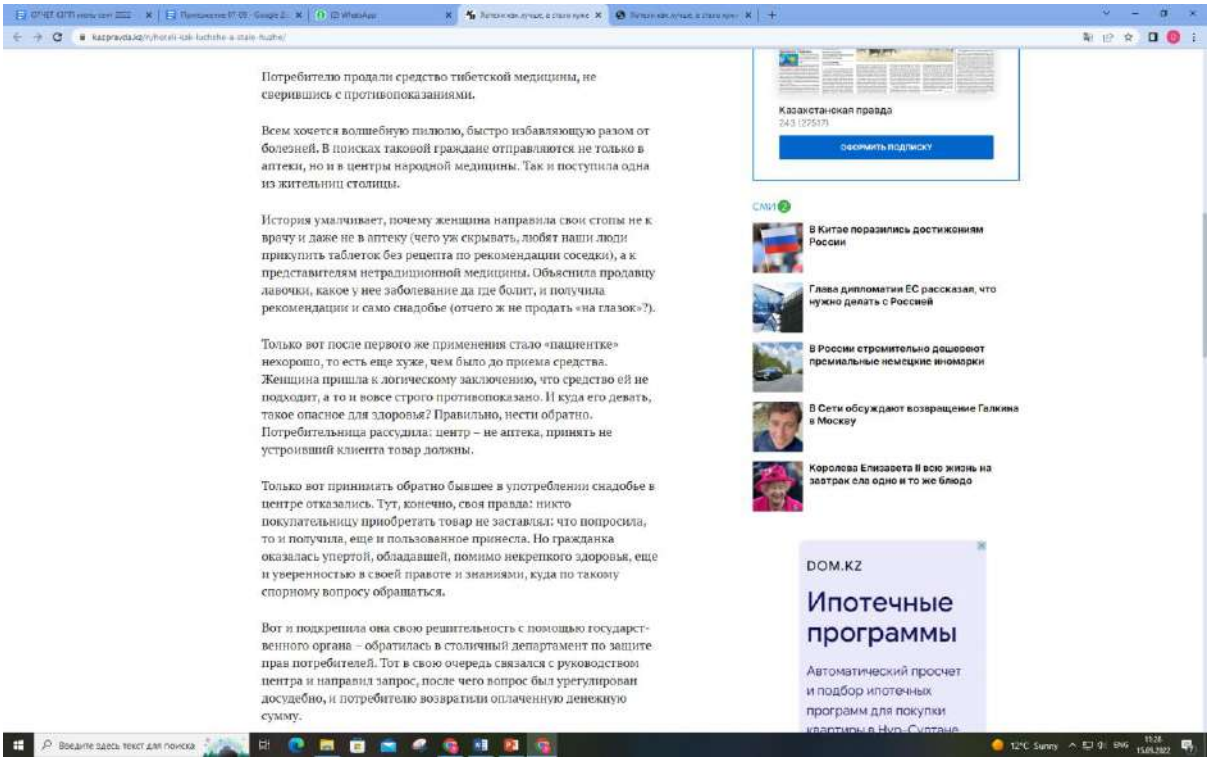
В данном случае, как пояснил главный специалист департамента Мерей Кайратов, стоит обратить внимание на статью 15 Закона РК «О защите прав потребителей». Согласно пункту 1, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать как соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков; возмещения своих расходов на устранение недостатков; замены на изделие аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, так и расторжения договора и возврата уплаченной денежной суммы.

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

В ДЗПП напоминают: обратиться к ним можно, подав электронное обращение через единую платформу приема и обработки всех обращений граждан (eotinish.kz) или платформу приема жалоб по защите прав потребителей zpp.kz. Можно прийти и с бумажным заявлением по адресу: г. Нур-Султан, ул. Петрова, 5, НП 3, кабинет 5, или по телефонам: +7 (7172) 64-27-52, 64-27-53.

26. Хотели как лучше, а стало хуже
https://kazpravda.kz/n/hoteli-kak-luchshe-a-stalo-huzhe/





Потребителю продали средство тибетской медицины, не сверившись с противопоказаниями.

Всем хочется волшебную пилюлю, быстро избавляющую разом от болезней. В поисках таковой граждане отправляются не только в аптеки, но и в центры народной медицины. Так и поступила одна из жительниц столицы.

История умалчивает, почему женщина направила свои стопы не к врачу и даже не в аптеку (чего уж скрывать, любят наши люди прикупить таблеток без рецепта по рекомендации соседки), а к представителям нетрадиционной медицины. Объяснила продавцу лавочки, какое у нее заболевание да где болит, и получила рекомендации и само снадобье (отчего ж не продать «на глазок»?).

Только вот после первого же применения стало «пациентке» нехорошо, то есть еще хуже, чем было до приема средства. Женщина пришла к логическому заключению, что средство ей не подходит, а то и вовсе строго противопоказано. И куда его девать, такое опасное для здоровья? Правильно, нести обратно. Потребительница рассудила: центр – не аптека, принять не устроивший клиента товар должны.

Только вот принимать обратно бывшее в употреблении снадобье в центре отказались. Тут, конечно, своя правда: никто покупательницу приобретать товар не заставлял: что попросила, то и получила, еще и пользованное принесла. Но гражданка оказалась упертой, обладавшей, помимо некрепкого здоровья, еще и уверенностью в своей правоте и знаниями, куда по такому спорному вопросу обращаться.

Вот и подкрепила она свою решительность с помощью государственного органа – обратилась в столичный департамент по защите прав потребителей. Тот в свою очередь связался с руководством центра и направил запрос, после чего вопрос был урегулирован досудебно, и потребителю возвратили оплаченную денежную сумму.

Почему же организация поменяла свою позицию?

В данном случае, как пояснил главный специалист департамента Мерей Кайратов, стоит обратить внимание на статью 15 Закона РК «О защите прав потребителей». Согласно пункту 1, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать как соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков; возмещения своих расходов на устранение недостатков; замены на изделие аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, так и расторжения договора и возврата уплаченной денежной суммы.

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

В ДЗПП напоминают: обратиться к ним можно, подав электронное обращение через единую платформу приема и обработки всех обращений граждан (eotinish.kz) или платформу приема жалоб по защите прав потребителей zpp.kz. Можно прийти и с бумажным заявлением по адресу: г. Нур-Султан, ул. Петрова, 5, НП 3, кабинет 5, или по телефонам: +7 (7172) 64-27-52, 64-27-53.

Казахстанская правда
243 | 27517
ОФОРМИТЬ ПОДПИСКУ

СМИ | 2
В Китае поразились достижениям России
Глава дипломатии ЕС рассказал, что нужно делать с Россией
В России стремительно дешевеют премиальные немецкие иномарки
В Сети обсуждают возвращение Галкина в Москву
Королева Елизавета II всю жизнь на завтрак ела одно и то же блюдо

DOM.KZ
Ипотечные программы
Автоматический просчет и подбор ипотечных программ для покупки квартиры в Нур-Султане
Открыть

27. Газета “Вести Семей”, выпуск №100 (1700) от 13 сентября 2022 года, страница 5, название статьи “Ваш единственный начальник - это ваш клиент”