

Құрметті депутаттар!

Бүгін қаралып отырған «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» заң жобасы 2012 жылғы желтоқсан айындағы Елбасының Қазақстан халқына жолдауында берілген тапсырмаға сәйкес әзірленген.

Предлагаемые поправки предусматривают укрепление компетенции уполномоченного органа по координации сферы защиты прав потребителей, обеспечение дополнительными правовыми гарантиями граждан, их социальных инициатив и будут способствовать развитию социально-ответственной предпринимательской среды.

(слайд 1)

Закон базируется на основных правах потребителей, которые были одобрены и приняты ООН 9 апреля 1985г.

Такие как:

Право на безопасность товара, услуги;

Право на информацию о товаре, услуге;

Право на свободный выбор товара, услуги;

Право быть услышанным;

Право возмещение ущерба;

Право на потребительское образование;

Право на удовлетворение базовых потребностей и здоровая окружающая среда.

Нами были изучены основные модели **защиты прав потребителей**.

В зарубежной практике выделяются **4 основных моделей** (на слайде)

Первая – **административная** (полная координация потребительской политики государством)

Вторая - **судебная** (разрешение потребительских проблем основано только на судебных процедурах)

Третья – **регулирующая** (специальные органы ответственны за потребительскую политику - *экономические суды, финансовый омбудсмен*)

Четвертая – **смешанная** (госорган, омбудсмен, суды и институты гражданского общества - Германия, Польша и др.) - данная модель является популярной среди стран Европы.

Учитывая действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей для Казахстана подходит смешанная модель, включающая в себя все вышеперечисленные модели (Германия, Польша), где политикой и реализацией занимаются уполномоченные государственные органы, также реализацией прав потребителей – общественные организации.

(слайд 2)

Основными целями законопроекта являются:

- Определение принципов регулирования сферы;
- Создание новых действенных и совершенствование имеющихся механизмов защиты прав потребителей;
- Регламентация, направленная на улучшение качества государственного регулирования системы защиты прав потребителей;
- Увеличение роли общественных объединений потребителей.

(слайд 3)

Как показал анализ, в действующем законе не были определены основные принципы, это такие принципы как:

- Защиты потребителей от причинения вреда жизни, здоровью и имуществу;
- Приоритета экономических прав и законных интересов потребителей и защита этих интересов;
- Доступности и достоверности информации о предлагаемых продавцом товарах, работах, услугах;
- Обеспечения условий реализации права на свободу выбора;
- Просвещения потребителей;

– Справедливости процесса обжалования действий и решений, ограничивающих права потребителей.

(слайд 4)

В целях создания действенных механизмов защиты законных интересов потребителей, проектом предусматривается:

– Совершенствование требований к продаже, возврату и замене товаров;(Справочно:Установление сроков предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара, уточнение сроков устранения недостатков товара, особенности определения гарантийных сроков для сезонных товаров, замены товара ненадлежащего качества);

– Детализация условий выполнения работ, оказания услуг;(Справочно:Предусматривается увеличение сроков предъявления требований при обнаружении умышленно скрытых исполнителем недостатков выполненной работы с 3 лет до 5 лет касательно зданий, сооружений).

– Определен перечень условий в договорах, которые заведомо ущемляют права потребителей;(Справочно:Условия, нарушающие права потребителей при заключении договора;освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) в случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя; и др.)

– Определение правовых условий электронной торговли;(Справочно:На сегодняшний день в законах отсутствует правовая регламентация электронной торговли, обеспечивающая потребителей их законными правами).

– Установление требований к оформлению, содержанию текста договора с потребителем;(Справочно:Удобный для чтения шрифт, четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний).

(слайд 5)

С целью улучшение качества государственного регулирования системы защиты прав потребителей проектом закона предусматривается следующее:

– Усиление межотраслевой координации деятельности государственных органов по вопросам совершенствования законодательства о защите потребителей;

– Ежегодное направление в Правительство годового отчета о состоянии защиты прав потребителей для дальнейшего представления его Главе государства.(Справочно:Предложено АП);

- Проведение полугодового, годового анализа жалоб потребителей и ежегодного анализа деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей;
- Внесение предложений госорганам об отмене решений, принятых ими с нарушением настоящего Закона и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;
- Осуществление информирования, консультирования и просвещения потребителей;
- Осуществление государственного контроля за соблюдением требований, установленных техническими регламентами и нормативными документами, по продукции и услугам, реализуемым потребителям;
- Обращение в суд в интересах неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав более десяти потребителей по одному и тому же вопросу (Справочно: Взято из международного опыта. Гражданско-процессуальное право РК позволяет согласно ст. 8 ГПК - Госорганы, юр. лица, граждане вправе обратиться в суд о защите прав неопределенного круга лиц в случаях, предусмотренных законом, что не практикуется сегодня в стране, поддержано в АП как перспективная мера).

При этом государственные органы наделяются функциями:

- По созданию и организации деятельности экспертных советов по вопросам защиты прав потребителей (Справочно: В центральных аппаратах госорганов и МИО работа экспертных советов будет построена по аналогии экспертных советов по вопросам предпринимательства);
- По осуществлению информирования, консультирования и просвещения потребителей;
- По обращению в суд в интересах неопределенного круга потребителей (при 10 и более обращений по одному вопросу).

(слайд 6)

Также для усиления роли общественных объединений потребителей предлагаемым законом предусмотрено расширение их полномочий путем:

- Внесения в соответствующие государственные органы информации для принятия мер в отношении лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг),

несоответствующих установленным требованиям по безопасности и качеству;

– Предъявления исков в интересах потребителей, не являющихся членами общественных объединений потребителей, в случае нарушения их прав (Справочно: Сегодня граждане должны вступать в общественные объединения в случае необходимости обращения за помощью, что затрудняет в целом обеспечение защиты);

– Представления через своих членов интересов потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем). (Основано на стремлении представителей общественных объединений регулировать споры посредством медиации на взаимоприемлемых между сторонами условиях).

(слайд 7)

В целях создания благоприятных условий для потребителей предлагается внесение сопутствующих поправок в 1 кодекс, бзаконов:

1. Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» (Справочно: Приостановление деятельности правонарушителя при повторности нарушений законодательства в области технического регулирования, а также конфискация продукции при повторном нарушении требований законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, а также гигиенических нормативов);

2. Закон Республики Казахстан «О нормативных правовых актах» (Справочно: определение особенности разработки и принятия нормативных правовых актов, затрагивающих интересы потребителей);

3. Закон Республики Казахстан «О рекламе» (Справочно: Классификация жилья только согласно действующим СНИП без использования классификации жилья как эконом, бизнес, элит, комфорт, люкс, премиум и т.д., сложилось что застройщики обнадёживают потребителей яркими наименованиями классности жилых построек не оправдывая в итоге их ожидания).

4. Закон Республики Казахстан «О регулировании торговой деятельности»; (Справочно: определение понятий и требований к осуществлению торговли путем распродажи или уценки в целях их разделения, исключается обман потребителя невозможностью продажи уцененного ввиду брака товара на распродажах товаров надлежащего качества).

5. Закон Республики Казахстан «Об электроэнергетике» (Справочно: исключение ограничения потребителей от подачи тепловой энергии или электрической энергии при наличии задолженности по оплате только по одной из услуг);

6. Закон Республики Казахстан «О долевом участии в жилищном строительстве» (Справочно: Дублирование нормы изложенной

выше по предложению органа; Классификация жилья только согласно действующим СНИП без использования классификации жилья как эконом, бизнес, элит, комфорт, люкс, премиум и т.д., вводящие в заблуждение потребителей; Поправки будут учтены в новой редакции Закона О долевом участии в жилищном строительстве также презентуемого сегодня);

7. Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (Справочно: Совершенствование требований к продаже, возврату и замене товаров. Детализация условий выполнения работ, оказания услуг. Определен перечень условий в договорах, которые заведомо ущемляют права потребителей. Определение правовых условий электронной торговли. Установление требований к оформлению, содержанию текста договора с потребителем).

(слайд 8)

Ожидаемыми результатами внедрения поправок являются:

1. Институциональное усиление системы защиты прав потребителей;
2. Достижение баланса интересов потребителей и предпринимателей;
3. Эффективная защита потребительских прав граждан общественными объединениями;
4. Повышение уровня правовой грамотности потребителей.

В целом проектом предусматриваются меры, которые создадут благоприятные условия взаимодействия и координации деятельности государственных органов и общества, реализации на потребительском рынке качественных и безопасных товаров, работ и услуг.

Благодарю за внимание!