

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О защите прав потребителей

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

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) изготовитель – субъект предпринимательства, в том числе иностранный, осуществляющий деятельность по производству товаров для их реализации (самостоятельно или через третьих лиц) на территории Республики Казахстан;

2) уполномоченное изготовителем лицо – субъект предпринимательства, который на основании договора с изготовителем, в том числе иностранным, уполномочен им на принятие, рассмотрение и удовлетворение требований потребителей в отношении недостатков товара, осуществление действий от имени изготовителя при реализации его товара на территории Республики Казахстан, обеспечение перевода права собственности на товар от изготовителя к потребителям и представление интересов изготовителя в отношениях с потребителями и субъектами системы защиты прав потребителей;

3) срок годности – период времени, в течение которого товар или результат работы считается пригодным для использования по назначению;

4) работа – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой имеют материально-вещественное выражение;

5) импортер – субъект предпринимательства, осуществляющий ввоз товара на территорию Республики Казахстан для его последующей реализации (самостоятельно или через третьих лиц) на территории Республики Казахстан;

6) недостаток – несоответствие товара (работы, услуги) требованиям технических регламентов, иных нормативных правовых актов, документов по стандартизации, условиям договора с потребителем, а также информации о товаре (работе, услуге), представленной продавцом (изготовителем, исполнителем);

7) гарантийный срок – период времени, установленный продавцом (изготовителем, исполнителем), законодательством Республики Казахстан или договором с потребителем в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, которые исчисляются со дня изготовления, приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), в течение которых продавец (изготовитель, исполнитель) гарантирует безопасность и качество товара (работы, услуги), при условии его надлежащего использования и хранения;

8) услуга – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, результаты которой не имеют материального выражения, в том числе предоставление им товаров, когда они не переходят в собственность потребителей;

9) срок службы – период времени, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренных законодательством или договором, исходя из функционального назначения товара (результата работы), в течение которых товар (результат работы) возможно использовать по назначению;

10) исполнитель – субъект предпринимательства, осуществляющий деятельность по выполнению работ или оказанию услуг по возмездному договору с потребителем;

11) срок хранения – период времени, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет безопасность, качество, свойства и характеристики, указанные в нормативных правовых актах и документах по стандартизации, устанавливающих требования к безопасности и качеству товара (работы, услуги), и (или) договоре с потребителем;

12) продавец – субъект предпринимательства, осуществляющий деятельность по реализации потребителю товара в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

13) товар – продукт (продукция) изготовителя или результат деятельности исполнителя работы, представленный в материально-вещественной или электронной форме, предназначенный для реализации потребителю;

14) безопасность товара (работы, услуги) – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения или причинением вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, а также окружающей среде, растительному и животному миру;

15) качество товара (работы, услуги) – совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя;

16) документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), – выданные в бумажной или электронной форме контрольный (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, иной документ, содержащий сведения об оплате, наименовании, стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения, продавце (изготовителе, исполнителе);

17) скрытый недостаток товара (работы, услуги) – недостаток (дефект), который не мог быть обнаружен при проверке, обычно применяемой в процессе приемки товара;

18) сертификат на получение товара (выполнение работы, оказание услуги) (далее – сертификат) – документ, удостоверяющий право (требование) потребителя на получение товара (выполнение работы, оказание услуги) в пределах номинальной стоимости, указанной в сертификате. В настоящем Законе сертификат приравнен к приобретаемому по нему товару (работе, услуге);

19) потребитель – физическое лицо, намеревающееся заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее (использовавшее) товар (результат работы, услугу) исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

20) общественное объединение потребителей – юридическое лицо, созданное в результате добровольного объединения граждан в целях защиты прав и законных интересов потребителей;

21) ассоциация (союз) общественных объединений потребителей (далее – ассоциация (союз)) – добровольное объединение общественных объединений потребителей, создаваемое для обеспечения координации деятельности своих членов и защиты их общих интересов;

22) уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченный орган) – государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию государственных и местных исполнительных органов в сфере защиты прав потребителей;

23) потребительский договор (далее – договор) – устное или письменное соглашение между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) о качестве, сроке, цене, форме, порядке оплаты и других условиях реализации/приобретения товара (выполнения/заказа работы, оказания/получения услуги);

24) электронная коммерция – предпринимательская деятельность в электронной торговле, а также выполнение работ и оказание услуг, осуществляемые посредством информационно-коммуникационных технологий;

25) электронная торговая площадка – интернет-ресурс, обеспечивающий инфраструктуру участникам электронной коммерции, а также заключение договоров между ними на реализацию товаров, выполнение работ и оказание услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей основывается на Конституции Республики Казахстан и состоит из Гражданского кодекса Республики Казахстан, настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Основные права потребителей в сферах услуг (работ), оказываемых (выполняемых) субъектами предпринимательства, основные принципы, а также вопросы защиты прав потребителей устанавливаются настоящим Законом.

Иные права потребителей и особенности их защиты, а также иные обязанности исполнителей в сферах услуг (работ), оказываемых (выполняемых) субъектами предпринимательства, не урегулированные настоящим Законом, устанавливаются законодательством Республики Казахстан с учетом положения части первой настоящего пункта.

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

Статья 3. Цели применения настоящего Закона, основные принципы и способы защиты прав потребителей

1. Целями настоящего Закона являются предупреждение нарушений прав потребителей, обеспечение субъектов системы защиты прав потребителей всесторонними и эффективными мерами защиты и восстановления прав потребителей.

2. Защита прав потребителей строится на принципах:

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

8) обеспечения защиты персональных данных о потребителях.

3. Защита прав потребителей осуществляется способами:

- 1) признания прав потребителя;
- 2) восстановления положения, существовавшего до нарушения прав потребителя;
- 3) обеспечения исполнения обязанностей продавца (изготовителя, уполномоченного изготовителем лица, исполнителя);
- 4) пресечения действий (бездействия) продавца (изготовителя, уполномоченного изготовителем лица, исполнителя), нарушающих права потребителя;
- 5) привлечения продавца (изготовителя, уполномоченного изготовителем лица, исполнителя), нарушившего права потребителя, к ответственности в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан;
- 6) взыскания с продавца (изготовителя, уполномоченного изготовителем лица, исполнителя), нарушившего права потребителя, причиненного ущерба, а в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или договором с потребителем, неустойки;
- 7) иными способами, предусмотренными настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Глава 2. СУБЪЕКТЫ И СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 4. Субъекты и система защиты прав потребителей

1. Субъектами системы защиты прав потребителей являются:

- 1) Правительство Республики Казахстан;
- 2) уполномоченный орган;
- 3) государственные органы в пределах своей компетенции;
- 4) суд;
- 5) омбудсмен по вопросам защиты прав потребителей в Республике Казахстан (далее – омбудсмен);
- 6) общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) и другие представители интересов потребителей;
- 7) субъекты внесудебного урегулирования потребительских споров;
- 8) субъекты предпринимательства;
- 9) потребитель.

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

профилактические меры по предупреждению нарушений прав и законных интересов потребителей (консультирование, просвещение потребителей и субъектов предпринимательства, повышение их правовой грамотности и

общественный мониторинг в целях защиты прав и законных интересов потребителей);

добровольное восстановление в досудебном порядке прав и законных интересов потребителя нарушившим их продавцом (изготовителем, исполнителем), возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда), в том числе вследствие недостатков товара (работы, услуги), или с участием общественного объединения потребителей, ассоциации (союза);

в случае не разрешения частного потребительского спора в досудебном порядке восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещение причиненного убытка (ущерба, вреда), в том числе вследствие недостатков товара (работы, услуги), судом или во внесудебном порядке субъектами внесудебного урегулирования потребительских споров (арбитражем, медиатором);

привлечение к ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей), нарушивших публичные права и законные интересы потребителей, в соответствии с законами Республики Казахстан.

Статья 5. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей

Правительство Республики Казахстан осуществляет полномочия, возложенные на него Конституцией, законами Республики Казахстан, а также актами Президента Республики Казахстан.

Статья 6. Компетенция уполномоченного органа

Уполномоченный орган:

1) разрабатывает направления государственной политики в сфере защиты прав потребителей и обеспечивает ее реализацию;

2) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей в реализацию целей и задач, установленных настоящим Законом и иными законодательными актами;

3) ежегодно представляет доклад Правительству Республики Казахстан о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей, в том числе на основании анализа обращений потребителей, деятельности государственных органов по вопросам защиты прав потребителей и субъектов внесудебного регулирования потребительских споров, который размещается в средствах массовой информации;

4) при нарушении прав и законных интересов группы (не менее пяти) потребителей по однородному вопросу по их обращениям направляет в суд иск в их защиту;

5) осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

б) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Статья 7. Компетенция государственных органов в сфере защиты прав потребителей

Государственные органы, осуществляющие государственное регулирование в сферах услуг (работ), оказываемых (выполняемых) потребителям субъектами предпринимательства, в пределах своей компетенции:

1) осуществляют государственный контроль за соблюдением прав потребителей в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

2) при нарушении прав и законных интересов группы (не менее пяти) потребителей по однородному вопросу по их обращениям в рамках регулируемого ими законодательства Республики Казахстан направляют в суд иски в их защиту;

3) ежегодно размещают на интернет-ресурсе государственного органа сведения по поступившим обращениям о нарушениях прав потребителей, результатам их рассмотрения;

4) осуществляют информирование, консультирование, просвещение и повышение правовой грамотности потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов;

5) осуществляют иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Статья 8. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

1. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей осуществляется уполномоченным органом в форме:

1) внеплановой проверки в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан;

2) профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и настоящим Законом.

2. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей проводится в целях своевременного пресечения и недопущения нарушений прав потребителей, восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителя, предоставления субъекту контроля возможности самостоятельного устранения нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта контроля, и снижения на субъекта контроля административной нагрузки.

3. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится уполномоченным органом на основании мониторинга и анализа информации и (или) отчетности, полученных от государственных органов, субъектов внесудебного урегулирования потребительских споров, общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов), омбудсмена, иных представителей интересов потребителей, из информационной системы защиты прав потребителей и иных информационных систем, средств массовой информации и иных открытых источников, по фактам нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

4. Субъектами государственного контроля являются продавцы (изготовители, исполнители).

5. В случае выявления нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля субъекту контроля направляется рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, без возбуждения дела об административном правонарушении с обязательным разъяснением субъекту контроля порядка их устранения.

6. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, направленная одним из нижеперечисленных способов, считается врученной в следующих случаях:

1) нарочно (лично под роспись) – с даты отметки в рекомендации о получении;

2) почтой – с даты уведомления о получении почтового отправления заказным письмом;

3) электронным способом – с даты отправки уполномоченным органом на электронный адрес субъекта контроля, указанный в письме при запросе уполномоченного органа.

7. Рекомендация об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, должна быть исполнена в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем ее вручения (извещения).

При этом субъект контроля в случае несогласия с нарушениями, указанными в рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля, вправе направить в уполномоченный орган письменное возражение одним из способов, перечисленных в пункте 6 настоящей статьи, в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем вручения рекомендации об устранении нарушений, выявленных по результатам профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля.

8. Профилактический контроль без посещения субъекта (объекта) контроля проводится не чаще одного раза в квартал.

Учет наблюдения субъектов контроля осуществляется посредством ведения журнала, содержащего сведения о дате поступления и краткое содержание информации, указанной в пункте 3 настоящей статьи, результаты выявленных нарушений законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

Статья 9. Информационная система по вопросам защиты прав потребителей

Информационная система по вопросам защиты прав потребителей (электронная книга жалоб) предназначена для автоматизации процесса мониторинга уполномоченным органом результатов рассмотрения претензий потребителей к субъектам предпринимательства, также обратившихся к омбудсмену, общественным объединениям потребителей, ассоциациям (союзам).

Глава 3. ОМБУДСМЕН ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН И ОРГАНИЗАЦИЯ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья 10. Цель деятельности омбудсмента по вопросам защиты прав потребителей в Республике Казахстан

Омбудсмен осуществляет свою деятельность в целях решения вопросов по защите прав и законных интересов потребителей.

Статья 11. Требования к назначению, освобождению омбудсмента, ограничения и гарантии, связанные с его деятельностью

1. Омбудсмен назначается на должность и освобождается от нее руководителем уполномоченного органа по защите прав потребителей сроком на четыре года. Омбудсмен может быть освобожден от должности досрочно лицом, указанным в настоящем пункте.

Омбудсмен осуществляет свою деятельность на общественных началах.

2. Лицо, назначаемое на должность омбудсмента, должно отвечать следующим требованиям:

- 1) обладать гражданством Республики Казахстан и постоянно проживать на ее территории;
- 2) иметь высшее образование;
- 3) иметь опыт работы по защите прав и законных интересов физических или юридических лиц не менее пяти лет.

3. На период осуществления своих полномочий омбудсмен приостанавливает свое членство в политических партиях и не может находиться на государственной службе, заниматься предпринимательской деятельностью, участвовать в управлении коммерческой организацией независимо от ее организационно-правовой формы, а также другой оплачиваемой деятельностью, за исключением преподавательской, научной либо иной творческой деятельности.

4. Основаниями досрочного освобождения от занимаемой должности омбудсмена или прекращения его функций являются:

1) несоблюдение требований и ограничений, установленных настоящим Законом;

2) смерть омбудсмена или вступление в законную силу решения суда об объявлении его умершим;

3) вступление в законную силу в отношении него обвинительного приговора суда;

4) вступление в законную силу решения суда о признании омбудсмена недееспособным или ограниченно дееспособным либо применении к нему принудительных мер медицинского характера;

5) прекращение гражданства Республики Казахстан;

6) назначение, избрание на другую должность или переход на другую работу;

7) выезд на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан;

8) заявление об освобождении от занимаемой должности.

5. Никто не вправе возлагать на омбудсмена функции, не предусмотренные настоящим Законом.

6. Какое-либо незаконное вмешательство в деятельность омбудсмена и воздействие в какой-либо форме с целью воспрепятствования осуществлению им своих функций или воздействия на его решения не допускаются.

Статья 12. Права и обязанности омбудсмена

1. Омбудсмен в своей деятельности вправе:

1) участвовать в разработке проектов нормативных правовых актов и документов по стандартизации, касающихся вопросов защиты прав потребителей, в соответствии со статьей 2 настоящего Закона;

2) сотрудничать с международными и иностранными правозащитными организациями, в том числе путем заключения соглашений (меморандумов) в целях совершенствования системы защиты прав и законных интересов потребителей в Республике Казахстан;

3) обращаться в Верховный Суд Республики Казахстан с предложениями по вопросам судебной практики в сфере защиты прав потребителей;

4) обращаться в суд с иском в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (при установлении фактов или наличии информации);

5) оказывать потребителям консультационную помощь и представительские услуги;

б) принимать иные меры, не запрещенные законодательными актами, направленные на защиту и восстановление нарушенных прав и законных интересов потребителей.

2. Омбудсмен в своей деятельности обязан:

1) рассматривать обращения потребителей;

2) участвовать в подготовке доклада, предусмотренного подпунктом 3) статьи 6 настоящего Закона;

3) вносить рекомендации государственным органам о приостановлении и (или) отмене решений (актов), принятых ими с нарушением настоящего Закона и иных нормативных правовых актов по вопросам защиты прав потребителей;

4) обращаться в государственные органы в целях привлечения лиц, виновных в нарушении прав потребителей, к ответственности в соответствии с законами Республики Казахстан.

Глава 4. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АССОЦИАЦИИ (СОЮЗЫ) И ИНЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 13. Общественные объединения потребителей

1. Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

2. Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей и повышение их правовой грамотности.

3. Общественные объединения потребителей могут объединяться в ассоциации (союзы) в соответствии с законодательством Республики Казахстан об общественных объединениях.

Статья 14. Полномочия общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов)

1. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы):

1) участвуют в разработке нормативных правовых актов и документов по стандартизации, касающихся вопросов защиты прав потребителей;

2) проводят опросы населения для изучения общественного мнения о безопасности и качестве товара (работы, услуги), изучения его потребительских

свойств, исследования и распространения информации о проблемах и правах потребителей в средствах массовой информации;

3) иницируют независимую проверку (экспертизу) безопасности и (или) качества товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них, в том числе по результатам общественного мониторинга;

4) осуществляют прием обращений потребителей о нарушении их прав;

5) обращаются и представляют интересы потребителей в судах, уполномоченном органе и государственных органах, а также иных организациях в порядке, определяемом законодательством Республики Казахстан;

6) предъявляют иски в суд в защиту прав и законных интересов потребителей по их обращениям в случаях нарушения их прав;

7) оказывают юридическую и консультационную помощь потребителям, могут принимать участие в споре между потребителем и субъектом предпринимательства в досудебном и (или) внесудебном порядке;

8) принимают участие в работе общественных советов в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан об общественных советах;

9) принимают иные меры, предусмотренные настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Запрещается финансирование общественных объединений потребителей, также их ассоциаций (союзов) субъектами частного предпринимательства.

2. В целях предупреждения или предотвращения нарушений прав и законных интересов потребителей, включая неопределенный круг потребителей, а также для информирования о положительных практиках субъектов предпринимательства, соблюдающих законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей, общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе осуществлять общественный мониторинг деятельности субъектов предпринимательства.

3. Основанием проведения мониторинга является информация, полученная из обращений потребителей, в том числе устных, средств массовой информации и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Казахстан.

4. Периодичность общественного мониторинга деятельности конкретного субъекта предпринимательства по инициативе общественных объединений потребителей, ассоциаций (союзов) осуществляется раз в полгода или в случае поступления конкретного обращения потребителя по конкретному факту нарушения его прав вне зависимости от этого срока.

5. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе посещать субъекты предпринимательства, поставив их заблаговременно в известность, использовать фото-, аудио- и видеофиксацию нарушений прав потребителей или положительных практик субъектов предпринимательства.

6. Для осуществления общественного мониторинга общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) вправе привлекать конкретных

потребителей, представителей иных неправительственных организаций, средств массовой информации.

7. При осуществлении общественного мониторинга общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) с согласия продавцов (изготовителей) вправе проводить отбор образцов товаров и делать закуп услуг (работ) на возмездной основе.

8. Проведение общественного мониторинга не должно препятствовать установленному режиму работы продавцов (изготовителей, исполнителей) и не допускается истребование от них документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых не установлена законодательством Республики Казахстан.

9. Результаты проведенного общественного мониторинга письменно доводятся до сведения субъекта предпринимательства, уполномоченного органа, государственного органа (в рамках компетенции) для принятия мер (при нарушении прав потребителей) и могут быть размещены на интернет-ресурсе (при его наличии) общественного объединения потребителей, ассоциации (союза), в средствах массовой информации в течение тридцати календарных дней со дня проведения общественного мониторинга с указанием даты, места и информации о продавце (изготовителе, исполнителе), указанной в статье 33 настоящего Закона.

Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) несут ответственность за достоверность сведений в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы) предоставляют в течение 10 рабочих дней по запросу уполномоченного органа информацию о:

- 1) количестве и содержаниях обращений потребителей;
- 2) мероприятиях, проведенных в целях защиты прав потребителей.

Статья 15. Представители интересов потребителей

1. Представителями интересов потребителей в целях защиты их прав и законных интересов в досудебном, внесудебном порядках, государственных органах и суде могут выступать:

- 1) общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы);
- 2) адвокаты или юридические консультанты, являющиеся членами палаты юридических консультантов, в соответствии с законодательством Республики Казахстан об адвокатской деятельности и юридической помощи.

2. Представители интересов потребителей осуществляют консультирование потребителей и оказывают им представительские услуги в вопросах защиты их прав и законных интересов.

Представители интересов потребителей при оказании представительских услуг принимают меры по предотвращению конфликта интересов. Конфликтом интересов является противоречие между личными интересами представителя

интересов потребителей и интересами потребителей, которое может привести к неоказанию или некачественному оказанию представительских услуг.

Представитель интересов потребителя обязан отказаться от оказания представительских услуг в случаях, если имеются основания, предусмотренные Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан и в соответствии с законодательством Республики Казахстан об адвокатской деятельности и юридической помощи.

3. Представители интересов потребителей обязаны разъяснить потребителю возможные результаты и последствия оказываемых представительских услуг, включая характер и размер расходов на представительские услуги.

Представление интересов потребителей оформляется в письменной форме с обязательным указанием сроков, суммы и условий оплаты оказываемых представительских услуг, а также перечня действий, совершаемых представителем от имени потребителя.

Выбор мер оказания услуг по представлению интересов потребителей должен исходить из интересов потребителя.

4. Представители интересов потребителей обязаны надлежаще выполнять свои обязанности, принимая необходимые меры для восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей, возмещения причиненного убытка (ущерба, вреда), в том числе вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Глава 5. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 16. Основные права потребителей

1. Потребитель имеет право на:
 - 1) свободное заключение договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг);
 - 2) просвещение и повышение правовой грамотности по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей;
 - 3) получение полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе);
 - 4) приобретение безопасного товара (работы, услуги);
 - 5) свободный выбор товара (работы, услуги);
 - 6) надлежащее качество товара (работы, услуги);
 - 7) обмен, замену или возврат товара;
 - 8) получение товара (работы, услуги) по сертификату, отчуждение такого сертификата, в том числе выписанного на их имя, возврата в случае отсутствия товара (работы, услуги), указанных в сертификате и отвечающих потребностям потребителя;

9) возмещение убытков (ущерба, вреда), причиненных их жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие реализации (выполнения, оказания) товара (работы, услуги) с недостатками, а также морального вреда;

10) получение у продавца (изготовителя, исполнителя) документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги);

11) предъявление претензии к продавцу (изготовителю, исполнителю) по безопасности и качеству приобретенного товара (выполненной работы, оказанной услуги);

12) на защиту персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан о защите персональных данных;

13) создание общественных объединений потребителей;

14) обращение в уполномоченный орган, государственные органы по вопросам привлечения к ответственности лиц, нарушивших их права и (или) законные интересы;

15) обращение для защиты своих прав и законных интересов к омбудсмену, в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы), к субъектам внесудебного урегулирования потребительского спора, в суд;

16) осуществление иных прав, предусмотренных настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Статья 17. Недействительность условий договора, нарушающих и (или) ущемляющих права потребителя

1. В случае включения продавцом (изготовителем, исполнителем) в договор с потребителем условий, которые нарушают и (или) ущемляют права потребителя, такие условия являются недействительными.

В случае возникновения спора о недействительности такой сделки ее недействительность в целом или в части устанавливается судом.

Не допускается принуждение потребителя к заключению договоров на приобретение товаров (выполнение работ и оказание услуг).

2. Условия, нарушающие и (или) ущемляющие права потребителей при заключении договора:

1) освобождение или необоснованное ограничение ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за недостатки товара (работы, услуги), а также в случае причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя;

2) исключение или ограничение прав потребителя в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (изготовителем, исполнителем) договорных обязательств;

3) установление обязанностей потребителя по приобретению дополнительных возмездных товаров (работ, услуг) к приобретаемому товару (заказываемой работе, получаемой услуге);

4) установление требования по оплате потребителем несоразмерно большой суммы неустойки (свыше тридцати процентов стоимости товара, услуги, работы) в случае неисполнения им обязательств по договору;

5) установление цены на товары (работы, услуги) при приеме платежей с использованием безналичных платежей, превышающей цену их продажи при оплате наличными деньгами;

6) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) права в одностороннем порядке изменять и (или) расторгать договор без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан об основаниях и порядке изменения и расторжения договора;

7) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) права не возвращать уплаченную сумму денег за непредоставленный по его вине товар (услугу, работу) в случае расторжения договора;

8) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор;

9) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) права определять соответствие товара (работы, услуги) условиям договора или предоставление ему права толкования договора;

10) ограничение ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) по обязательствам, принятым его представителями;

11) установление обязанности потребителя выполнить все обязательства в случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) не выполнит своих обязательств;

12) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу без соблюдения норм Гражданского кодекса Республики Казахстан о перемене лиц в обязательстве;

13) предоставление продавцу (изготовителю, исполнителю) права определять место разрешения потребительского спора без соблюдения норм Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан;

14) иные условия, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей, определенные законодательством Республики Казахстан.

Перечисленные в настоящем пункте условия, нарушающие и (или) ущемляющие права и законные интересы потребителей, недопустимы при заключении договора с потребителем.

3. Если в результате действия договора с условиями, нарушающими и (или) ущемляющими права и законные интересы потребителя, потребителю нанесены убытки, они должны быть возмещены продавцом (изготовителем, исполнителем), включившим такие условия в договор.

4. Любой заключенный между продавцом (изготовителем, исполнителем) и потребителем договор о продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) должен содержать четко сформулированные и исключаящие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

Статья 18. Право потребителей на просвещение и повышение правовой грамотности потребителей по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей

1. Право потребителей на просвещение и повышение своей правовой грамотности по вопросам защиты своих прав и законных интересов обеспечивается посредством информирования потребителей об их правах и действиях, необходимых для защиты своих прав.

2. Просвещение, информирование и повышение правовой грамотности осуществляются в рамках своих компетенций уполномоченным и государственными органами, представителями интересов потребителей посредством образовательных, обучающих программ, консультационных и представительских услуг, через средства массовой информации и может включать в себя, не ограничиваясь, такие аспекты, как:

1) разъяснение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;

2) полная и достоверная информация о заболеваниях, вызываемых при употреблении определенных продовольственных товаров, и возможных последствиях для жизни и здоровья;

3) полная и достоверная информация о вероятных рисках для жизни и здоровья при использовании определенных непродовольственных товаров (результатов работ и получении услуг);

4) полная и достоверная информация о способах проверки и выявления фальсифицированных и контрафактных товаров;

5) сведения об особенностях электронной коммерции;

6) полная и достоверная информация о способах проверки безопасности и качества товаров;

7) полная и достоверная информация об особенностях принятия/получения результатов некоторых видов работ или услуг;

8) сведения о способах и видах маркировки товаров;

9) полная и достоверная информация о конкретных случаях нарушений прав потребителей, принятых мерах по их предупреждению и восстановлению нарушенных прав потребителей;

10) иная информация, не запрещенная законодательством Республики Казахстан.

Статья 19. Право потребителей на получение полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Право потребителя на получение полной, достоверной и своевременной информации о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) осуществляется в соответствии со статьями 32 и 33 настоящего Закона.

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

приобретение товара (работы, услуги), не соответствующего потребностям потребителя, он вправе отказаться от договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

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

причинение потребителю убытков, а также ущерба, вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьями 25 и 39 настоящего Закона.

Статья 20. Право потребителей на приобретение безопасного товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (результат работы, услуга) при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации был безопасен для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

Статья 21. Право потребителей на свободный выбор товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги), не изъятого из гражданского оборота или не ограниченного в обороте, в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

Потребитель вправе купить товар согласно указанной стоимости, оформленной ярлыком цен, выставленным во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта или на интернет-ресурсе субъекта предпринимательства (при наличии), а также на электронной торговой площадке.

Статья 22. Право потребителей на надлежащее качество товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества.

2. Потребитель имеет право на осмотр товара, проверку качества, комплектности, веса, объема, количества, размеров приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду особенностей товара.

При реализации товара путем электронной торговли проверка свойств или демонстрация правильного и безопасного использования товара осуществляются продавцом (изготовителем) при наличии технической возможности.

3. Если потребитель при заключении договора поставил в известность продавца (исполнителя) о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), он имеет право на получение товара (работы, услуги) надлежащего качества, пригодного для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию потребитель имеет право на получение товара, который соответствует образцу и (или) описанию.

Статья 23. Право потребителей на обмен или возврат безопасного и надлежащего качества товара

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней со дня приобретения непродовольственного товара, если более длительный срок не установлен договором, обменять купленный товар на аналогичный товар иного 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 37 настоящего Закона.

2. Потребитель вправе в срок, установленный пунктом 1 настоящей статьи, вернуть приобретенный непродовольственный товар продавцу (изготовителю) и получить уплаченную за него денежную сумму денег в случаях и в течение срока, указанных в пункте 1 статьи 37 настоящего Закона.

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

В случае, если товар был реализован потребителю способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом, местом возврата товара является место его выдачи потребителю, если иное не предусмотрено договором.

4. Правила настоящей статьи распространяются на общественные отношения при приобретении товара путем электронной торговли, за исключением права на обмен, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан или договором.

Статья 24. Право потребителей в случае продажи небезопасного товара и (или) ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан небезопасный товар и (или) ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) соразмерного уменьшения цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков товара;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара;
- 4) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 5) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 6) расторжения договора и возврата уплаченной за товар суммы денег.

В случае, когда продавец небезопасного товара и (или) ненадлежащего качества не является его изготовителем, требования, указанные в подпунктах 2), 4) и 5) настоящего пункта, могут быть предъявлены по выбору потребителя к продавцу либо изготовителю.

Цена товара, подлежащего замене или возврату, определяется на момент его покупки.

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

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором.

В случае, если товар был реализован потребителю способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом, потребитель вправе предъявить требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, в месте ознакомления потребителя с предложенным продавцом (изготовителем) каталогом, проспектом, буклетом, фотоснимками описания товара либо его образца, либо с использованием тех же средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других), информационно-коммуникационных технологий, посредством которых потребитель осуществил покупку товара, если иное не предусмотрено договором.

3. Потребитель вправе предъявить требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, при условии, что они обнаружены в сроки, установленные настоящим Законом.

4. Условия договоров, ограничивающие права потребителей, установленные данной статьей, недействительны.

Статья 25. Право потребителей на возмещение убытков (ущерба, вреда)

1. Потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, а также ущерба (вреда), причиненных его жизни, здоровью и (или) имуществу

вследствие реализации (выполнения, оказания) товара (работы, услуги) с недостатками.

2. Право требовать возмещения убытков, а также ущерба (вреда), причиненных вследствие реализации (выполнения, оказания) товара (работы, услуги) с недостатками, признается за любым потребителем независимо от вины продавца (изготовителя, исполнителя) и от того, был ли заключен между ними письменный договор.

Статья 26. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. В отношении товара, на который установлен срок годности, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если они обнаружены в течение срока его годности.

2. Если на товар установлен гарантийный срок, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении его недостатков в течение гарантийного срока.

Гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены потребителем при условии, что недостатки в проданном товаре были обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством Республики Казахстан или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец (изготовитель) несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок на компонент к товару считается равным гарантийному сроку на сам товар и начинается истекать одновременно с гарантийным сроком на сам товар.

В целях настоящего Закона под компонентом понимается составная часть товара, являющаяся принадлежностью к нему и предназначенная для функционирования товара и связанная с ним общим назначением.

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

В случае, когда на компонент к товару в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на сам товар, потребитель вправе предъявить требования о недостатках компонента к товару при их обнаружении в течение гарантийного срока на сам товар.

Если на компонент к товару в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на сам товар, потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара, если недостатки в компоненте к товару обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на сам товар.

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

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

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

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

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

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 32 настоящего Закона.

5. В случае выявления скрытых недостатков товара потребитель вправе требовать у продавца (изготовителя) безвозмездного устранения недостатков товара, его замены или соразмерного уменьшения покупной цены либо расторжения договора с возвратом уплаченной за товар суммы денег в порядке и сроки, установленные Гражданским кодексом Республики Казахстан.

Статья 27. Право потребителя на подтверждение факта приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договора, заключенного при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), не лишает его права ссылаться на свидетельские показания, а также документы и другие средства доказывания, в том числе фото- и (или) видеofиксацию, в подтверждение факта приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги).

Статья 28. Право на возмещение морального вреда

1. Компенсация с продавца (изготовителя, исполнителя) морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться субъектами внесудебного урегулирования потребительских споров (при наличии согласия продавца (изготовителя, исполнителя) или судом.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба), в том числе причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги).

3. Размер компенсации морального вреда определяется в зависимости от характера причиненных потребителю физического и морального вреда с учетом фактических обстоятельств.

Глава 6. ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ)

Статья 29. Установление гарантийного срока продавцом (изготовителем, исполнителем)

1. Изготовитель (исполнитель) устанавливает на товар (работу, услугу) гарантийный срок, если иное не определено законодательством Республики Казахстан, в течение которого в случае обнаружения недостатка товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные настоящим Законом.

2. Продавец вправе увеличить гарантийный срок, установленный изготовителем, но не вправе уменьшать его.

В случае, если установление на товар гарантийного срока предусмотрено законодательством Республики Казахстан и изготовитель не выполнил обязанность по его установке, то продавец обязан установить на товар гарантийный срок.

3. Продавец (изготовитель, исполнитель) вправе принять обязательства в отношении недостатков товара (работы, услуги), обнаруженных по истечении гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание такого обязательства, срок его действия и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются продавцом (изготовителем, исполнителем).

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязуется перед потребителем без взимания оплаты отремонтировать приобретенный товар или заменить его на другой аналогичный товар, устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги), а при необходимости выполнить (оказать) повторно работу

(услугу), в случаях и на условиях, предусмотренных в гарантии на товар (работу, услугу), или осуществить возврат товара и возместить уплаченную за него стоимость в соответствии с настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

5. Гарантийное обязательство не прекращается в случае невозможности выполнения такого обязательства ввиду отсутствия необходимых для его выполнения материалов, компонентов или запасных частей.

Статья 30. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан:

1) предоставить полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), а также о продавце (изготовителе, исполнителе) на казахском и русском языках, соответствующую требованиям законодательства Республики Казахстан о языках;

2) обеспечить безопасность и надлежащее качество товара (работы, услуги);

3) обеспечить свободный выбор товара (работы, услуги);

4) обеспечить обмен, замену или возврат товара;

5) возместить в полном объеме убытки, а также ущерб, вред, причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие реализации (выполнения, оказания) товара (работы, услуги) с недостатками;

6) обеспечить соблюдение физическим лицом, непосредственно осуществляющим деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), правил внутренней торговли, санитарных правил и гигиенических нормативов, этических норм при общении с потребителями;

7) при продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) выдать либо направить потребителю электронным способом документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), или договор, заключенный при приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги), а при продаже товара, содержащего опасные вещества или требующего при его использовании специальных навыков, приложить руководство пользователя;

8) соблюдать заявленный режим работы и информировать об этом потребителя;

9) выполнять иные требования, предусмотренные настоящим Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

2. Продавец (изготовитель) обязан указывать стоимость товара путем оформления ярлыка цен, выставленного во внутренних и (или) внешних витринах торгового объекта, а также на интернет-ресурсе продавца (при наличии), в тенге, продавать согласно этой стоимости, а также обеспечить условия хранения товара.

Исполнитель обязан указывать стоимость работ и услуг в тенге в письменном виде.

3. Изготовитель обязан устанавливать срок годности, срок хранения товара, а исполнитель – срок службы работы (услуги).

4. Продавец при продаже товара должен использовать средства измерений, допущенные к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

5. В случаях возникновения сомнения у потребителя в весе, количестве, длине и иных параметрах товара (работы) продавец (изготовитель) обязан предоставлять возможность самостоятельно проверить указанные характеристики при помощи средств измерений, допущенных к применению на территории Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан об обеспечении единства измерений.

6. Потребителю при реализации продавцом товара в электронной торговле при наличии технической возможности должна быть предоставлена возможность оставления отзыва о товаре и продавце.

7. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается ограничивать права потребителей в отношении применения фото-, видеосъемки, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается включать в условия договора обязанность потребителя при возникновении потребительского спора обращаться к какому-либо конкретному субъекту внесудебного урегулирования потребительского спора.

9. Любая обязанность, которую несет изготовитель перед потребителем, может быть возложена на уполномоченное изготовителем лицо.

10. Продавец (изготовитель, исполнитель), которому стало известно об имеющихся у потребителя с инвалидностью потребностях либо ограничениях, обязан передать такому потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) с учетом указанных потребностей и ограничений при наличии у продавца (изготовителя) товара, а у исполнителя возможности выполнить работу (оказать услугу).

11. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещаются отказ или иное воспрепятствование потребителю с инвалидностью в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья и (или) ограничением жизнедеятельности, если только указанные действия не обусловлены причинами, связанными с обеспечением безопасности потребителя и сохранностью его имущества.

Статья 31. Особенности продажи товара способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом

1. Договор розничной купли-продажи способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом, может быть заключен на основании ознакомления потребителя с

предложенным продавцом (изготовителем) описанием товара либо его образцом посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, с использованием средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и иных), информационно-коммуникационных технологий или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом.

2. На договор продажи безопасного и надлежащего качества товара способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом, распространяются положения, предусмотренные статьями 23 и 37 настоящего Закона.

3. Последствия продажи небезопасного и (или) ненадлежащего качества товара способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо его образцом, установлены положениями, предусмотренными статьями 24, 25, 38 и 39 настоящего Закона.

Статья 32. Обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о товаре (работе, услуге)

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

- 1) наименование товара (работы, услуги);
- 2) виды и особенности выполняемых работ (оказываемых услуг);
- 3) наименование технического регламента или знак соответствия в случае, если товар (работа, услуга) подлежит обязательной процедуре подтверждения соответствия требованиям, установленным техническими регламентами;
- 4) сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), пищевой ценности продукта, а также противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в области здравоохранения;
- 5) сведения об отнесении продукции к органической продукции, если она является таковой в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в области производства органической продукции;
- 6) состав товара (в отношении продовольственного товара – сведения о наличии и количестве пищевых добавок, биологически активных добавок к пище);
- 7) сведения о наличии в продовольственных товарах ингредиентов, состоящих из (или) полученных с применением генетически модифицированных организмов, в случае, если их содержание в таком ингредиенте составляет 0,9 и более процентов.

Примечание. Для пищевой продукции, полученной из или с применением генно-модифицированных организмов, в том числе не содержащих дезоксирибонуклеиновую кислоту и белок, должна быть приведена информация «генетически модифицированная продукция», «продукция, полученная из генно-модифицированных организмов», «продукция содержит ингредиенты

генно-модифицированных организмов», указываемая отдельно стоящим предложением (для упакованных продуктов – на ярлыке, для неупакованных продуктов – на указателях продукта);

8) страну происхождения товара;

9) стоимость в тенге;

10) наличие или отсутствие гарантийного срока;

11) рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из их специфики;

12) дату и место изготовления, срок службы и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя и окружающей среды или становится не пригодным для использования по назначению;

13) указание на использование фонограмм, аудиовизуальной записи при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

14) величину массы (нетто), объем, количество и (или) комплектность товара (работы, услуги);

15) сведения о назначении и условиях эффективного и безопасного применения товара, а также иные сведения, которые в соответствии с законами Республики Казахстан являются обязательными для представления потребителю либо предусмотрены договором, заключенным между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

2. Продавец (изготовитель) обязан своевременно сообщать потребителю о безопасном непродовольственном товаре надлежащего качества, не подлежащем обмену или возврату в соответствии с пунктом 1 статьи 37 настоящего Закона.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя на казахском и русском языках в устной или письменной форме.

Письменная информация, предусмотренная пунктом 1 настоящей статьи, может быть указана в документе, подтверждающем факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), сопроводительной документации к товару (работе, услуге), на потребительской таре, упаковке, этикетках. Для отдельных видов товаров (работ, услуг) может использоваться иной способ указания информации. Текст письменной информации должен соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан о языках.

Информация, предоставленная на иностранном языке, считается не предоставленной.

4. Продавец (изготовитель, исполнитель), не предоставивший потребителю возможность получения соответствующей информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность и за те недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его получения потребителем, в отношении которых потребитель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него информации.

5. При реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) путем электронной коммерции информация о наименовании товара (работы, услуги), стоимости и условиях приобретения товара (работы, услуги), а также сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги), пищевой ценности продукта, противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Республики Казахстан, доводятся до потребителя в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о языках на казахском и русском языках посредством информационно-коммуникационных технологий.

Допускается размещение на интернет-ресурсе, который используется продавцом в целях электронной торговли, ссылки на интернет-ресурсы, где содержатся сведения об основных потребительских свойствах товара.

6. Продовольственные и другие товары, фасованные и упакованные в потребительскую тару, упаковку не в месте их изготовления, кроме информации, указанной в пункте 1 настоящей статьи, должны содержать информацию о фасовщике и упаковщике (фамилия, имя и отчество (при его наличии), а также дате и времени фасовки и упаковки.

7. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до потребителя условия приобретения товара (получения результата работы, услуги).

8. Потребителю на товар, в том числе импортный, подлежащий обязательной оценке соответствия, по его требованию должен быть предоставлен документ об оценке соответствия либо надлежаще заверенная его копия, либо сведения о наличии такого документа из реестра технического регулирования или единых реестров выданных или принятых документов об оценке соответствия Евразийского экономического союза.

9. Использование на товаре (услуге) товарного знака (знака обслуживания) осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров.

10. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

11. При реализации товара в электронной торговле информация о возможности и способах доставки товара и ее стоимости предоставляется потребителю до заключения договора купли-продажи.

Потребителю в электронной торговле перед заключением договора купли-продажи товара должна быть также доступна информация о других условиях выполнения договора.

Статья 33. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по предоставлению информации о продавце (изготовителе, исполнителе)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), свои контактные данные, местонахождение (юридический адрес), условия реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) и режим работы на казахском и русском языках в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о языках, разместив указанную информацию в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги).

Продавец (изготовитель, исполнитель), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен также предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его регистрацию, как индивидуального предпринимателя.

Если продавец (изготовитель) уполномочил филиал (представительство) или иное лицо на принятие претензий от потребителя и (или) производство ремонта и технического обслуживания товара, то должны быть указаны местонахождение (юридический адрес) и режим работы указанных субъектов.

Исполнитель должен указать конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги).

2. Если вид деятельности, осуществляемый продавцом (изготовителем, исполнителем), подлежит разрешительному или уведомительному порядку, потребителю должна быть предоставлена информация о разрешении или уведомлении, сроке его действия, государственном органе, выдавшем его, на казахском и русском языках, соответствующая требованиям законодательства Республики Казахстан о языках, а также по требованию потребителя предоставлена возможность ознакомления с подлинником или надлежаще заверенной копией разрешения или уведомления.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя также при реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) вне постоянного местонахождения продавца (изготовителя, исполнителя).

4. Требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, распространяются на продавцов (изготовителей, исполнителей) в электронной коммерции.

5. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан предоставить электронной торговой площадке, а также разместить на своем сайте (при его наличии) в Интернете, достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (изготовитель, исполнитель) в течение двух рабочих дней с момента внесения в нее изменений сообщает электронной торговой площадке об этих изменениях и размещает их на своем сайте (при его наличии) в Интернете.

Статья 34. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан отвечать за безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного гарантийного срока, срока хранения или срока годности.

Необеспечение продавцом (изготовителем, исполнителем) безопасности товара (работы, услуги) влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и условиях безопасного использования товара (работы, услуги). При этом, если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки или утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель (исполнитель) обязан указать их в документации, прилагаемой к товару (работе, услуге), на потребительской таре, упаковке, этикетках.

Для отдельных видов товаров (работ, услуг) может использоваться иной способ указания информации.

3. Сведения о безопасности товара подтверждаются документом об оценке соответствия.

Не допускается реализация товара, подлежащего обязательной оценке соответствия, в том числе импортного товара, без документа об оценке соответствия.

4. Если при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения, транспортировки или утилизации товара имеется риск вероятности причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде либо причиняется такой вред, продавец (изготовитель) обязан незамедлительно приостановить его реализацию (производство) до устранения причин вреда. Если причины вреда устранить невозможно, продавец (изготовитель), импортер, которому стало известно о таком товаре, обязан снять такой товар с реализации (производства) и своевременно информировать об этом соответствующие государственные органы, принять все необходимые меры по своевременному информированию потребителя доступными средствами о возможной опасности для его жизни, здоровья и (или) имущества, окружающей среды, прекращению оборота товара и отзыву реализованного товара от потребителя.

5. Отзыв товаров, не соответствующих требованиям технических регламентов, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

Изготовители, уполномоченные изготовителями лица, импортеры или продавцы, отзывав товары, должны устранить дефекты или заменить товары, либо обеспечить возврат потребителям денег.

Информирование потребителя доступными средствами о товарах, представляющих опасность для его жизни, здоровья и (или) имущества,

окружающей среды, осуществляется за счет средств продавца (изготовителя, уполномоченного изготовителем лица), импортера.

6. Изъятие из оборота и от потребителя товаров, представляющих опасность для жизни, здоровья и (или) имущества потребителей, окружающей среды, производится государственным органом в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования и здравоохранения.

7. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом и изъятием товара, подлежат возмещению продавцом (изготовителем), импортером в полном объеме.

Статья 35. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению свободного выбора товара (работы, услуги)

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан обеспечить потребителю свободный выбор безопасного и надлежащего качества товара (работы, услуги) в удобное для потребителя время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

2. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается принуждать потребителя приобретать товар (работу, услугу) в ненужном ему количестве и (или) ассортименте.

3. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

4. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг), и навязывать приобретение товаров (работ, услуг) в качестве условия исполнения гарантийного обязательства, за исключением товаров (работ, услуг), предусмотренных требованиями изготовителя (исполнителя).

5. Продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается устанавливать какие-либо преимущества, прямые или косвенные ограничения при выборе товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6. Убытки (ущерб), причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (изготовителем, исполнителем) в полном объеме.

Статья 36. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (работы, услуги)

1. Если договором предусмотрены требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Сведения о качестве товара могут подтверждаться документом об оценке соответствия.

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан отвечать за качество товара (работы, услуги) в течение установленного гарантийного срока, срока хранения или срока годности.

3. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продемонстрировать свойства товара (работы, услуги) и его использование, если это не исключено ввиду характера товара (работы, услуги), и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого (ой) соответствует предоставленной информации о товаре (выполненной работе, оказанной услуге) и условиям договора, а также по требованию потребителя представить ему документы, подтверждающие его комплектность.

4. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий установленным законодательством Республики Казахстан требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода используется.

5. Если продавец (изготовитель, исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

6. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) по качеству товара (работы, услуги) рассматривается в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Статья 37. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара надлежащего качества (безопасного товара)

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

- 1) лекарственных средств;
- 2) нижнего нательного белья;
- 3) чулочно-носочных изделий;
- 4) животных и растений;
- 5) нарезанных или раскроенных под размер, определенный потребителем при приобретении, метражных (погонные или квадратные метры) товаров;

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

2. 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).

3. При возврате потребителю суммы денег, уплаченной потребителем по договору при продаже товара посредством электронной торговой площадки, удерживаются расходы продавца (изготовителя) на доставку от потребителя возвращенного товара.

4. Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления потребителем требования об обмене товара (его компонента) отсутствует необходимый товар, обмен должен быть проведен в течение десяти календарных дней со дня предъявления такого требования.

При обмене товара (его компонента) гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи его потребителю, если иное не предусмотрено договором.

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

6. За просрочку выполнения требований потребителя об обмене или возврате товара, возврате уплаченных за товар денег продавец (изготовитель), допустивший неисполнение требования потребителя, выплачивает потребителю неустойку (пеню) 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 или нормативными правовыми актами.

Требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной договором, нормативными правовыми актами, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в добровольном порядке в срок десять календарных дней с момента предъявления претензии до момента удовлетворения требований.

В случае отказа продавца (изготовителя) от удовлетворения требований потребителя, указанных в части второй настоящего пункта либо непредставления ему ответа способом, изложенным в части второй пункта 1 статьи 50 настоящего Закона, вопрос об уплате неустойки по выбору потребителя рассматривается субъектом внесудебного урегулирования потребительских споров (при наличии согласия продавца (изготовителя) или судом).

7. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем.

8. При возврате потребителю уплаченных за товар денег расчеты с потребителем производятся исходя из цены товара на момент его покупки.

Статья 38. Обязанности продавца (изготовителя) при продаже товара ненадлежащего качества (небезопасного товара)

1. Продавец (изготовитель) обязан обеспечить замену или возврат товара, проданного с истекшим сроком годности, не соответствующего требованиям, установленным техническими регламентами, нормативными правовыми актами, документами по стандартизации, договором, в том числе выпущенного с нарушением прав интеллектуальной собственности, независимо от его употребления, сохранения товарного вида, потребительских свойств, пломб, ярлыков с возвратом (при возврате товара) потребителю суммы денег за купленный им товар в течение трех рабочих дней с момента возврата товара.

2. В случае необходимости проведения проверки (экспертизы) наличия недостатков товара продавцом (изготовителем) качества возвращаемого товара сумма денег возвращается в течение трех рабочих дней после проведения проверки (экспертизы).

Если проверка (экспертиза) подтвердит, что недостатки в товаре возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем условий использования товара или его хранения либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то товар не подлежит замене или возврату.

3. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления им требования о его замене или возврате продавец (изготовитель) обязан заменить его или вернуть уплаченную за него сумму денег незамедлительно, а при необходимости проведения проверки (экспертизы) наличия недостатков товара продавцом (изготовителем) – в течение тридцати календарных дней с момента предъявления соответствующего требования.

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

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

5. Стоимость проверки (экспертизы) наличия недостатков товара оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате проверки (экспертизы) установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им условий использования товара, его хранения или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение проверки (экспертизы), а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

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

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

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

7. С согласия потребителя недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем) в течение десяти календарных дней с момента предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

Срок устранения обнаруженного недостатка товара, определяемого письменным договором, не может превышать пятнадцать календарных дней.

В случае, если во время устранения недостатков, обнаруженных в товаре, станет очевидным, что они не будут устранены в срок, стороны потребительского спора могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока на устранение недостатков товара на десять календарных дней. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования, специалиста и другого не является основанием для освобождения продавца (изготовителя) от ответственности за нарушение срока устранения недостатков товара.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался.

Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков до момента исполнения требования потребителя.

При выдаче товара продавец (изготовитель) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о продлении гарантийного срока.

8. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) не установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после его передачи потребителю и по причинам, возникшим по вине потребителя.

Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки проданного (изготовленного) товара и тогда, когда он не знал о них. Условие об освобождении продавца (изготовителя) от ответственности или ее ограничении недействительно.

9. В отношении товара, на который продавцом (изготовителем) установлен гарантийный срок, продавец (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.

10. При просрочке выполнения требований потребителя о замене или возврате небезопасного и (или) ненадлежащего качества товара, а также возврате

уплаченных за товар денег, применяются правила, предусмотренные пунктом 6 статьи 37 настоящего Закона.

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

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

При замене товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен заплатить разницу в ценах.

В случае, когда цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах оплачивается потребителю.

В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на момент предъявления требования, в случае понижения цены – на момент покупки.

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

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

В случае возврата товара в сумму денег не входят, пеня в связи с ненадлежащим исполнением заемщиком-потребителем обязательств по договору потребительского займа, в том числе за допущенную просрочку погашения платежей.

13. Продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом небезопасного и (или) ненадлежащего качества товара.

Статья 39. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя)

**по возмещению в полном объеме убытков (ущерба, вреда),
причиненных жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя**

1. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить убытки, а также ущерб, вред, причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) с недостатками либо вследствие неполной, недостоверной или несвоевременной информации о товаре (работе, услуге).

Продавец (изготовитель, исполнитель) в течение десяти календарных дней со дня подачи требования должен дать ответ потребителю о готовности возмещения вреда и принять соответствующие меры для удовлетворения требований потребителя.

2. Причиненные потребителю ущерб, вред подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, был ли заключен между ними письменный договор.

Ущерб, вред, причиненные вследствие недостатков товара, подлежат возмещению по выбору потребителя продавцом или изготовителем товара.

Ущерб, вред, причиненные вследствие недостатков работы или услуги, подлежат возмещению их исполнителем.

3. В случае подтверждения факта недостатка товара (работы, услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в полном объеме возместить расходы, понесенные потребителем, общественным объединением потребителей, ассоциацией (союзом), связанные с проведением проверки (экспертизы) наличия недостатков товара (работы, услуги).

4. Ущерб, вред, причиненные недостатками товара, подлежат возмещению, если они причинены в течение установленного срока годности (срока службы) товара, а если срок годности (срок службы) не установлен – в течение десяти лет со дня производства товара.

5. В связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнении работ, оказании услуг) независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства и характеристики, ущерб, вред, причиненные вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежат возмещению.

6. Продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность за ущерб, вред, причиненные жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, также если товар предоставлен, продан, а услуга оказана безвозмездно или по сниженной цене.

7. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности при предъявлении доказательств, что ущерб, вред причинены вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования и хранения товара (работы, услуги).

Статья 40. Обязанности изготовителя (исполнителя)

по установлению срока годности, срока хранения и срока службы товара

1. На товары, потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

2. Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

3. Срок годности товара исчисляется с момента изготовления товара. Если момент изготовления и момент готовности к использованию не совпадают, срок годности товара начинает действовать с момента готовности к использованию, о чем потребитель должен быть проинформирован.

Реализация товара по истечении установленного срока годности и (или) срока хранения, а также товара, на который должны быть установлены срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, запрещается.

4. На товары, использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, окружающей среды, устанавливается срок службы.

5. Изготовитель (исполнитель) должен предупреждать потребителя об установленном сроке хранения (годности, службы) товара (результате работ, услуги) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по окончании этого срока.

Статья 41. Обязанность работника продавца (изготовителя, исполнителя)

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

Статья 42. Правовые особенности электронной торговой площадки

1. В целях защиты прав и законных интересов потребителей на электронных торговых площадках должна быть обеспечена инфраструктура для применения внутренних процедур по допуску продавцов (изготовителей, исполнителей) на электронную торговую площадку

и заключения с ними договора по соблюдению требований по защите прав потребителей.

2. При реализации товаров (работ, услуг) посредством электронной торговой площадки должно быть обеспечено соблюдение права потребителя на отказ от исполнения договора до получения товара при условии возмещения продавцу разумных расходов, связанных с совершением действий по исполнению договора.

3. При возникновении технических неполадок на электронной торговой площадке должно быть своевременно опубликовано извещение об этом с указанием контактных данных для обращения потребителей по возникшим вопросам электронной коммерции.

4. В случае поступления от потребителя жалобы вместе с подтверждающими материалами факта нарушения прав потребителя или уведомления уполномоченного органа на несоблюдение продавцом (изготовителем, исполнителем) требований законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей электронная торговая площадка принимает меры по восстановлению продавцом (изготовителем, исполнителем) прав потребителя, предусмотренные договором между электронной торговой площадкой и продавцом (изготовителем, исполнителем), с уведомлением об этом потребителя.

Статья 43. Обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) по размещению информации об общественных объединениях потребителей, уполномоченном органе, омбудсмене

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

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

2. При реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) посредством электронной коммерции указание на информацию о контактных данных (адреса и номера телефона) уполномоченного органа, общественных объединений потребителей, омбудсмена, а также право потребителя обратиться к ним или в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов, подлежит размещению посредством информационно-коммуникационных

технологий путем ссылки на официальный интернет-ресурс уполномоченного органа.

Глава 7. ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 44. Сроки выполнения работы (оказания услуги)

1. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором о выполнении работы (оказании услуги), если иное не установлено законами Республики Казахстан.

2. В договоре могут быть определены начальный и конечный сроки выполнения работы (оказания услуги), а также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В случае, если работа (услуга) выполняется (оказывается) по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора, должны предусматриваться промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги).

3. Указанные в договоре начальный, конечный и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) могут быть изменены по соглашению сторон.

4. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), в том числе срок начала и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги), то потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Если во время выполнения работы (оказания услуги) станет очевидным, что она не будет выполнена (оказана) в срок, потребитель вправе определить исполнителю новый срок для исполнения и при неисполнении исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от договора либо поручить выполнение работы (оказание услуги) третьему лицу за счет исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

Указанные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен выполнить работу (оказать услугу), указываются в договоре.

В случае просрочки новых сроков выполнения работы (оказания услуги) свыше десяти календарных дней потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные частью первой настоящего пункта.

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы (оказания услуги) произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

5. При отказе потребителя от договора в связи с несвоевременным выполнением работы (оказанием услуги) исполнитель не вправе требовать

возмещения своих затрат, произведенных в связи с выполнением работы (оказанием услуги), и (или) платы за несвоевременно выполненную работу (оказанную услугу).

Статья 45. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге)

1. Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) вправе по своему выбору потребовать:

1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

2) соразмерного уменьшения платы за выполненную работу (оказанную услугу);

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги);

4) возмещения своих расходов на устранение недостатков, когда право потребителя устранять их предусмотрено в договоре.

Условия договоров, ограничивающие права потребителей, установленные данным пунктом, недействительны.

2. Потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) не были устранены исполнителем либо если отступления в работе (услуге) от условий договора являются существенными, а недостатки работы (услуги) неустраняемыми.

3. Требования, установленные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы (получения услуги) или в ходе ее выполнения (оказания) либо использования в течение сроков, установленных Гражданским кодексом Республики Казахстан, а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы (получения услуги) в течение гарантийного срока, в случае обнаружения скрытых недостатков – одного года, в отношении работ, связанных со зданиями и сооружениями, а также независимо от вида работ в отношении недостатков, которые были умышленно скрыты исполнителем, – три года со дня приемки работ.

Требование о безвозмездном устранении недостатков работы (услуги), которые могут представлять и представляют опасность для жизни или здоровья потребителя и других лиц, может быть предъявлено потребителем или его правопреемником независимо от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по окончании гарантийного срока.

4. Недостатки работы (услуги), обнаруженные в ходе ее выполнения (оказания), и недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены в течение десяти календарных дней с момента

предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен договором.

По соглашению сторон срок устранения недостатков может быть продлен.

В случае, если срок устранения недостатков не соблюдается исполнителем, то потребитель вправе отказаться от договора или требовать соразмерного уменьшения платы за выполненную работу (оказанную услугу) или устранить недостатки самостоятельно за счет исполнителя.

5. За нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги), а также сроков устранения недостатков работы (услуги) исполнитель обязан уплатить неустойку в размере одного процента от стоимости работы (услуги) за каждый день просрочки, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

6. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (трех лет в отношении зданий и сооружений), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (получения услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Статья 46. Оплата за выполненные работы (оказанные услуги), смета на их выполнение (оказание)

1. Форма и порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги) определяются по договору между потребителем и исполнителем, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

2. На выполнение работ (оказание услуг), предусмотренных договором, может быть составлена смета.

Составление сметы обязательно, если на этом настаивает потребитель или исполнитель.

3. Исполнитель не вправе требовать оплаты работы (услуги) и дополнительных расходов, не включенных в смету, если потребитель не дал на них согласия или не поручил исполнителю выполнение таких работ (оказание таких услуг).

4. Если возникла необходимость превысить смету, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя.

В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (оказанную услугу), согласно смете.

5. Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении сметы, он обязан выполнить работу (оказать услугу), не требуя возмещения сверхсметных расходов.

6. При существенном возрастании после заключения договора стоимости материалов и оборудования, которые должны быть предоставлены исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, исполнитель имеет право требовать увеличения установленной сметы, а при отказе потребителя выполнить это требование – отказаться от договора.

7. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, если иное не предусмотрено законодательством или договором.

Статья 47. Особенности при выполнении работы из материала исполнителя

1. Исполнитель выполняет работу, определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует выполнения работы из своего материала. Исполнитель, выполняющий работу из своего материала, несет ответственность за его безопасность и надлежащее качество.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. В случаях, предусмотренных договором, материал может быть предоставлен исполнителем в кредит. Последующее изменение стоимости предоставленного в кредит материала не влечет за собой перерасчета.

Статья 48. Особенности при выполнении работы из материала потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала и правильное его использование.

В договоре о выполнении работы (оказании услуги) или ином документе должны быть указаны точное наименование и описание материала потребителя.

2. Исполнитель обязан:

1) предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала;

2) представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

3. Исполнитель отвечает за утрату и повреждение принятого от потребителя материала в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан.

Стоимость материала, передаваемого исполнителю, определяется потребителем в договоре или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его приобретение (покупку).

4. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала, принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение).

5. Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, повлекут уменьшение безопасности и изменение качества результата выполняемой работы либо создадут невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителя в установленный договором срок, не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, влекущих уменьшение безопасности и изменение качества результата работы, исполнитель вправе отказаться от договора.

Глава 8. МЕРЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 49. Меры по защите прав и законных интересов потребителей

1. Потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю), в общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы), к омбудсмену, в уполномоченный орган, государственные органы, к субъекту внесудебного урегулирования потребительского спора (при наличии согласия продавца (изготовителя, исполнителя), в суд.

2. Положение пункта 1 настоящей статьи применяется также в тех случаях, когда к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, к субъекту внесудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд от имени потребителя обращаются его представители, указанные в статье 15 настоящего Закона.

3. Консультационная помощь и представительские услуги по вопросам защиты прав потребителей в рамках государственного социального заказа оказываются:

- 1) лицам, получающим специальные социальные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан о социальной защите;
- 2) лицам, получающим адресную социальную помощь;
- 3) участникам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным по льготам к участникам Великой Отечественной войны;
- 4) ветеранам боевых действий на территории других государств;
- 5) лицам с инвалидностью первой и второй групп;
- 6) престарелым и лицам с инвалидностью, проживающим в центрах оказания специальных социальных услуг;
- 7) многодетным матерям, награжденным подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа» или получившим ранее звание «Мать-героиня», а также награжденным орденами «Материнская слава» I и II степени.

4. Иски в суд, подаваемые общественными объединениями потребителей, ассоциациями (союзами) в соответствии с подпунктом 11) статьи 616 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», государственной пошлиной не облагаются.

Статья 50. Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю)

1. Потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе в досудебном порядке самостоятельно либо через представителя своих интересов обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) об их добровольном устранении, возмещении потребителю причиненного этими нарушениями убытка (ущерба, вреда), в том числе вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) оформляется в виде претензии и вручается нарочно либо направляется ему в форме заказного почтового отправления с уведомлением о вручении либо по адресу электронной почты или на номер телефона, а также на иные средства связи, обеспечивающие фиксирование получения претензии, если они ранее были указаны продавцом (изготовителем, исполнителем), либо посредством информационной системы защиты прав потребителей (при регистрации в ней продавца (изготовителя, исполнителя)).

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан рассмотреть претензию потребителя и представить в течение десяти календарных дней со дня получения претензии потребителя письменный ответ за подписью продавца (изготовителя, исполнителя). При необходимости к ответу продавца (изготовителя, исполнителя) потребителю прилагаются копии иных документов.

Ответ продавца (изготовителя, исполнителя) представляется потребителю способами, изложенными в части второй пункта 1 настоящей статьи.

Если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) был представлен потребителю до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в части первой настоящего пункта, не считается пропущенным.

Статья 51. Обращение потребителя в уполномоченный орган, государственные органы

1. Не позднее одного месяца с момента обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю) с претензией об устранении им в добровольном порядке нарушений прав и законных интересов потребителя, возмещении убытка (ущерба, вреда), в том числе вследствие недостатков товара (работы, услуги), потребитель вправе обратиться в уполномоченный орган, государственные органы в пределах их компетенции с целью привлечения к ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей).

2. К обращению потребителя прилагаются:

1) копия ответа продавца (изготовителя, исполнителя) на обращение потребителя, а в случае, если ответ продавца (изготовителя, исполнителя) в течение установленного настоящим Законом срока не получен, – копия обращения потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю);

2) копии иных документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии).

3. В обращении потребителя должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес;

2) данные продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого предъявлены требования потребителя (наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии));

3) требование потребителя, суть и обстоятельства нарушений его прав;

4) иные предусмотренные законодательством Республики Казахстан сведения.

В обращении могут быть указаны контактные данные (номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные сведения), а также к нему приложены материалы, необходимые для правильного и своевременного рассмотрения заявления и подтверждающие нарушение прав и законных интересов потребителя, включая фото-, аудио-, видеофиксацию приобретенных товаров (выполненных работ, оказанных услуг) и действий продавца (изготовителя, исполнителя).

В случае необходимости уполномоченный орган, государственный орган, рассматривающий обращение потребителя, вправе запросить оригиналы представленных копий документов.

Статья 52. Рассмотрение обращения потребителя уполномоченным органом, государственными органами

1. При рассмотрении обращения потребителя уполномоченный орган, государственные органы вправе:

1) запрашивать у потребителя дополнительные документы и информацию;

2) запрашивать у продавца (изготовителя, исполнителя), к которому предъявлено требование потребителя, представление пояснений и доказательств, необходимых для рассмотрения обращения;

3) запрашивать и получать от других государственных органов, иных организаций информацию, необходимую для рассмотрения обращения потребителя.

2. При необходимости продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении действий которого представлено обращение потребителя, направляются сообщение о полученном обращении потребителя, копии этого обращения и его приложений с требованием не позднее чем в течение пяти рабочих дней со дня получения сообщения представить исчерпывающие пояснения и обосновывающие их документы.

Сообщение может быть направлено продавцу (изготовителю, исполнителю) по адресу электронной почты или номеру телефона, а также через иные средства связи, обеспечивающие фиксирование извещения или вызова.

В случае отсутствия сведений об адресе электронной почты или номере телефона или иных контактных данных продавца (изготовителя, исполнителя), обеспечивающих фиксирование извещения или вызова, сообщение направляется продавцу (изготовителю, исполнителю) телефонограммой посредством гибридного отправления либо заказным письмом с уведомлением о его вручении по последнему известному месту жительства или месту нахождения.

Статья 53. внесудебное урегулирование потребительского спора

1. Потребитель вправе предложить продавцу (изготовителю, исполнителю) передать возникший потребительский спор на рассмотрение субъекту внесудебного урегулирования потребительского спора, информация о котором имеется в соответствующих реестрах. При этом продавец (изготовитель, исполнитель) вправе письменно согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора во внесудебном порядке. Потребительский спор между потребителем и исполнителем, являющимся субъектом естественных монополий, не может быть передан на рассмотрение арбитража.

2. Обращение о рассмотрении потребительского спора во внесудебном порядке может быть подано потребителем путем обращения к субъекту внесудебного урегулирования потребительского спора непосредственно или через информационную систему защиты прав потребителей (при его регистрации в ней) при наличии письменного на это согласия продавца (изготовителя, исполнителя).

Субъект внесудебного урегулирования потребительского спора предоставляет в уполномоченный орган ежеквартальную информацию об итогах рассмотрения обращений потребителей. Рассмотрение потребительского спора во внесудебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Закона и законодательства Республики Казахстан об арбитраже, медиации.

Статья 54. Особенности судебной защиты прав потребителей

1. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф (от суммы, взысканной судом) в пользу потребителя в размере:

- 1) пятидесяти процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму до 20 месячных расчетных показателей;
- 2) сорока процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму от 21 до 40 месячных расчетных показателей;
- 3) тридцати процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму от 41 до 60 месячных расчетных показателей;
- 4) двадцати процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму от 61 до 80 месячных расчетных показателей;
- 5) пятнадцати процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму от 81 до 90 месячных расчетных показателей;
- 6) до десяти процентов от удовлетворенной части иска имущественного характера на сумму свыше 90 месячных расчетных показателей.

2. Пункт 1 настоящей статьи не применяется к искам неимущественного характера.

3. Пункт 1 настоящей статьи не применяется если потребителем не соблюден порядок, предусмотренный статьей 50 настоящего Закона.

При этом сумма в иске имущественного характера должна быть не более суммы, указанной в претензии потребителя к субъекту предпринимательства.

Статья 55. Защита прав неопределенного круга потребителей

1. Общественные объединения потребителей, ассоциации (союзы), омбудсмен при установлении фактов или наличии необходимой

информации вправе предъявлять иски неимущественного характера в суды о прекращении противоправных действий продавца (изготовителя, исполнителя) в отношении неопределенного круга потребителей.

По вступлении в законную силу решения суда об удовлетворении такого иска продавец (изготовитель, исполнитель) обязан незамедлительно довести через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

2. Обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением суда о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, в том числе имели ли место такие действия и совершены ли они данным продавцом (изготовителем, исполнителем), обязательны для суда, рассматривающего иск потребителя из данного круга потребителей, в том числе имущественного характера, о защите его нарушенных прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий данного продавца (изготовителя, исполнителя).

Глава 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 56. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей

Нарушение законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Статья 57. Порядок введения в действие настоящего Закона

1. Настоящий Закон вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

2. Признать утратившим силу Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей».

**Президент
Республики Казахстан**