

МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И ИНТЕГРАЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

КОМИТЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Доклад Правительству Республики Казахстан о результатах  
проводимой работы по вопросам защиты прав потребителей,  
обсужденных на Межведомственном совете по защите прав  
потребителей**

Город НУР-СУЛТАН, 2021 год

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий доклад подготовлен во исполнение подпункта 13) статьи 5 Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей».

Целью доклада является информирование Правительства о результатах проводимой работы по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, включающей в себя сведения о проведенном анализе жалоб потребителей, деятельности государственных органов и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров по вопросам защиты прав потребителей, исследовании методом «социального опроса» и иных вопросов защиты прав потребителей.

Представлены принятые законодательные и практические меры в сфере защиты прав потребителей, а также рекомендации по дальнейшему совершенствованию законодательства в названной сфере, деятельности уполномоченного органа и государственных органов.

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ	4
Стратегические тезисы	5
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
Подраздел 1. Анализ сферы защиты прав потребителей за первое полугодие 2021 года	6-13
Подраздел 2. Социологическое исследование по вопросам защиты прав потребителей методом «социальный опрос» 2020 года	14-23
РАЗДЕЛ 3. О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВОДИМОЙ РАБОТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫХ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
Подраздел 1. Основные события	24
Подраздел 2. Межведомственный совет по защите прав потребителей	25
Подраздел 3. Проводимые работы по вопросам защиты прав потребителей, обсужденных на Межведомственном совете по защите прав потребителей	26-37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	38
Расшифровка сокращений и аббревиатур	39

## РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ

С ростом производства и оборота товаров, работ и услуг повышается роль института защиты прав потребителей. Потребители, будучи непрофессиональными участниками гражданского оборота товаров, работ и услуг, нуждаются в защите, поддержке и информировании. В этой связи, совершенствование данного института отношений, затрагивающего все сферы жизни общества, представляется приоритетным направлением для государства. Каждый гражданин Республики Казахстан потребляет различные товары, работы и услуги, в процессе чего может столкнуться с вопросами нарушения своих прав и законных интересов.

Политика, проводимая государством в сфере защиты прав потребителей, преследует основную цель: защищать потребителя в том случае, если его положение, как слабой стороны, ущемляется. Выполнение этой задачи позволяет обеспечить, с одной стороны – удовлетворенность и благосостояние потребителя, а с другой стороны — эффективную экономику и спокойную социальную обстановку.

В этой связи, отношения между потребителем товаров и услуг — с одной стороны, и лицом, осуществляющим деятельность в сфере торговли или оказывающем возмездные услуги, — с другой стороны, регулируются государством посредством издания законодательных и иных нормативных правовых актов. В тоже время, из-за того, что постоянно развивается институт защиты прав потребителей, внедряются новые механизмы их защиты, требует в свою очередь постоянного совершенствования действующего законодательства.

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ТЕЗИСЫ

*“В рамках Национального плана развития были определены 25 конкретных задач по повышению качества жизни граждан. Это и есть главные направления нашей работы”*

Из Послания Главы государства Токаева К.К. народу Казахстана, 1 сентября 2021 года  
«Единство народа и системные реформы – прочная основа процветания страны»

*“Ни один аспект социально-экономического развития не может быть успешно реализован без верховенства закона и гарантирования безопасности наших граждан. «Слышащее государство» – это, по сути, концепция строительства «Справедливого государства». Недостаточно просто слышать и видеть проблемы граждан, главное – правильно и объективно реагировать на них”*

*“Экономические реформы оправданны и поддерживаются только тогда, когда позволяют повысить доходы граждан и обеспечивают более высокие стандарты качества жизни”*

*“Нужно развивать и альтернативные способы разрешения споров, что позволит находить компромиссы без участия государства. Такие институты хорошо показали себя в развитых странах, но до настоящего времени ни один государственный орган не занимается его развитием, внятная государственная политика отсутствует. Данное положение дел следует исправить”*

Из Послания Главы государства Токаева К.К. народу Казахстана, 1 сентября 2020 года  
«Казахстан в новой реальности: время действий»

*“Поставлена задача о необходимости институционального усиления и активного использования потенциала общественных организаций по защите прав потребителей”*

Из Послания Президента Республики Казахстан Н.А.Назарбаева, 5 октября 2018 года  
«Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни»

## РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### ПОДРАЗДЕЛ 1. АНАЛИЗ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2021 ГОДА

#### *1.1. Анализ сферы защиты прав потребителей*

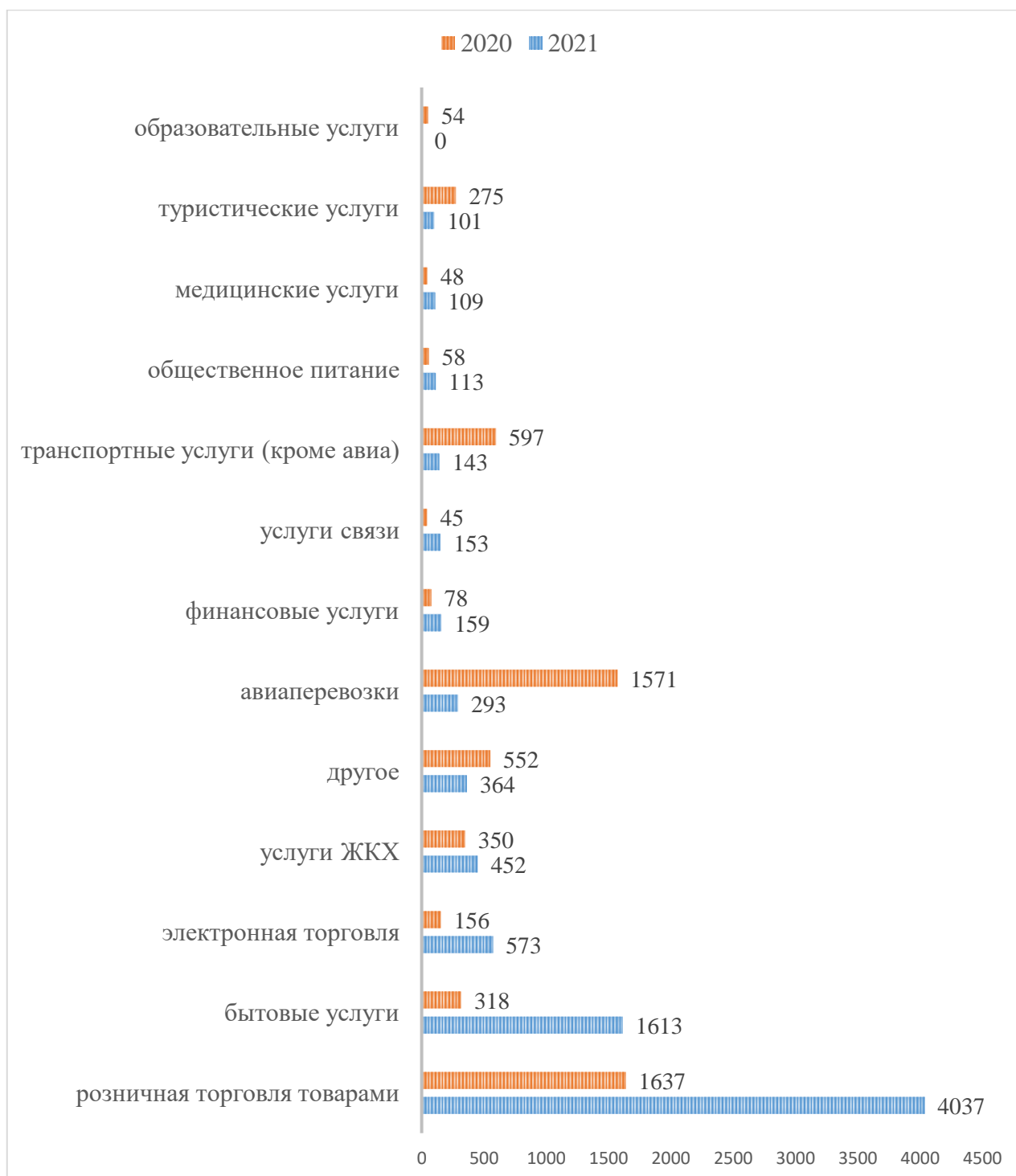
За первое полугодие 2021 года в Комитет по защите прав потребителей (далее – Комитет) Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – Министерство) подано 8 164 обращения, что на 2 479 обращений или на 44% больше показателя аналогичного периода 2020 года (для сравнения: за 6 месяцев 2020 года – 5 685 обращений).

Диаграмма 1.  
Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Комитет за 6 месяцев 2021 года  
(процентная доля от общего количества)



Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Комитет, показывают, что более половины обращений требовали разъяснения, более трети обращений потребителей были удовлетворены.

Диаграмма 2.  
Обращения, поступившие в Комитет за 1 полугодия 2021 и 2020 годов  
в разрезе отраслей  
(количество)



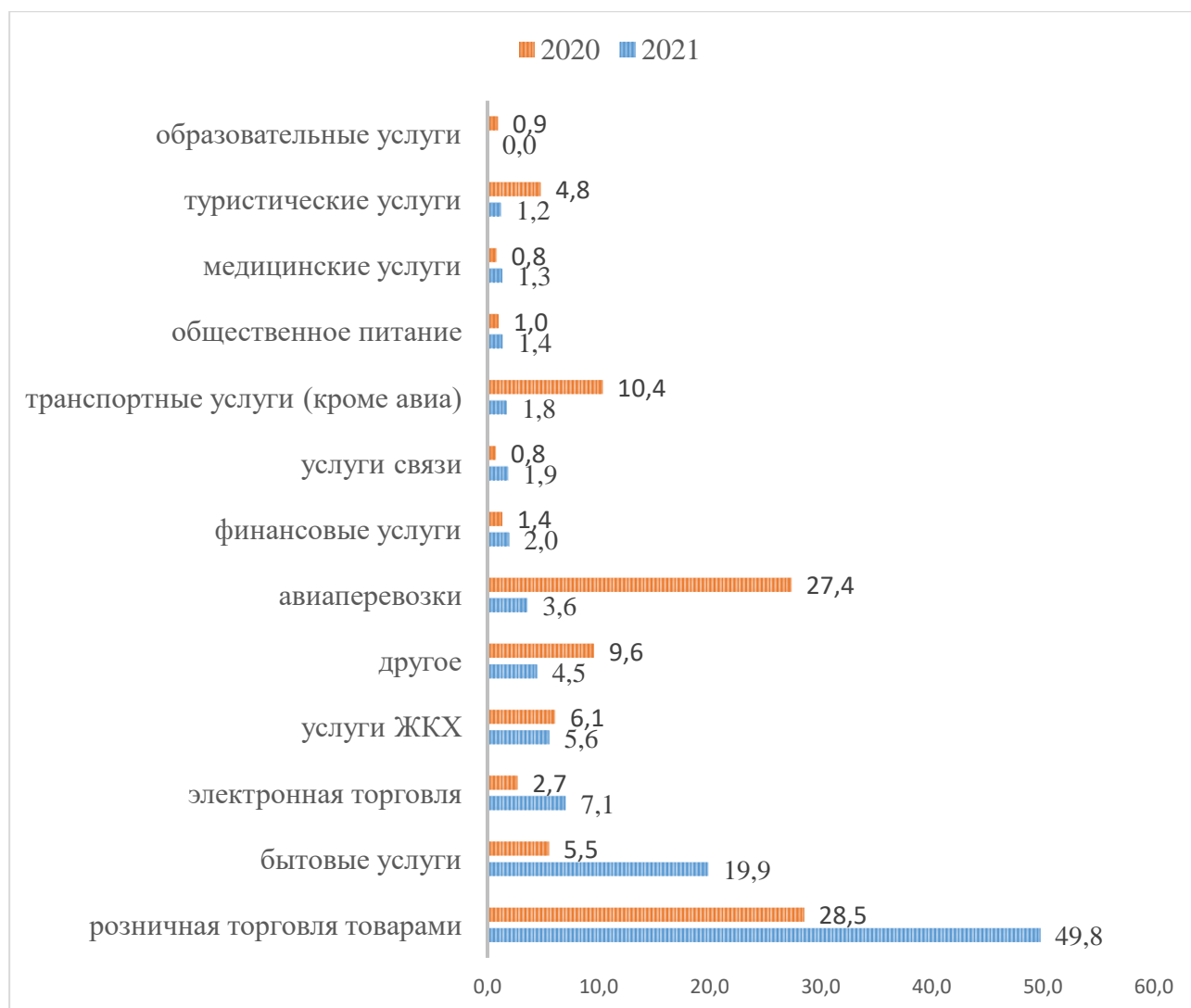
В разрезе отраслей наибольший рост жалоб приходится на сферу бытовых услуг, количество которых возросло в 5 раз по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (на 1295 обращений больше). В основном, они связаны с некачественным и несвоевременным оказанием услуг.

В 3,6 раз возросло количество обращений в сфере электронной торговли

(на 417 обращений больше).

В сфере розничной торговли товарами рост количества обращений составил 2,4 раза (на 2400 обращений больше). В основном, обращения связаны с отказами в возврате денежных средств за реализацию некачественных товаров.

Диаграмма 3.  
Обращения, поступившие за 1 полугодия 2021 и 2020 годов, в разрезе отраслей  
(% доля от общего количества обращений)



За 1 полугодие 2021 года наибольшая доля жалоб поступила в сфере розничной торговли товарами – 49,8% (для сравнения: в 2020 году – 28,5%), бытовых услуг – 19,9% (в 2020 году – 5,5%), в сфере электронной торговли - 7,1% (в 2020 году – 2,7%).

Также возросло количество жалоб на услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) в 1,29 раз (на 102 обращения больше). Оно связано с некачественным оказанием коммунальных услуг, необоснованным повышением тарифов, неправомерными требованиями проверок и замены приборов учета.

Жалобы на оказание услуг связи связаны с неправомерным взиманием



абонентской платы, некачественным предоставлением услуг интернета, увеличением стоимости тарифного плана. Их количество выросло по сравнению с прошлым годом в 3,4 раза (на 108 услуг больше).

В связи с карантинным режимом в 5 раз снизилось количество обращений в сфере авиаперевозок (на 1278 меньше).

Жалобы в сфере транспорта касались невозможности возврата денежных средств за непредставленные потребителям услуги, нарушение правил перевозки. Их количество также значительно уменьшилось (в 4 раза или на 454 жалобы меньше).

Количество обращений в сфере финансовых услуг, в частности на недобросовестные действия ломбардов, обменных пунктов, кредитных организаций, увеличилось в 2 раза (на 81 обращение больше).

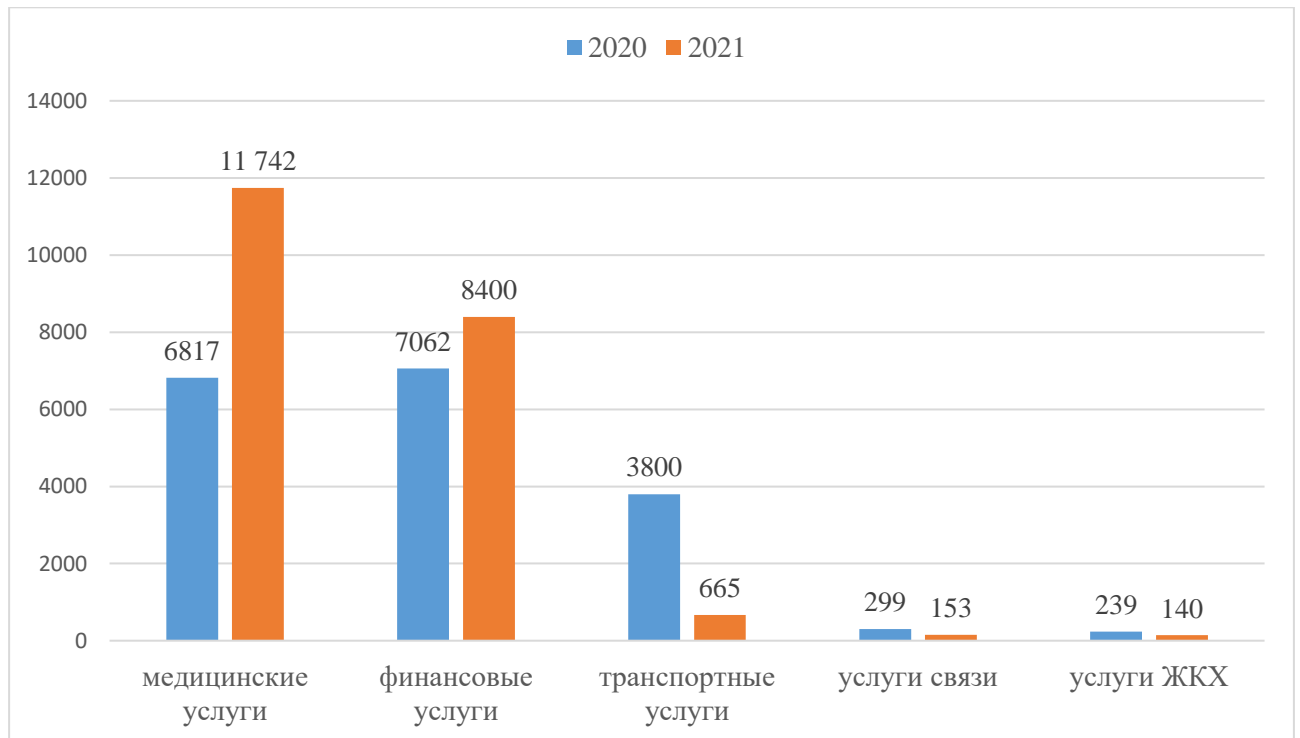
В результате принятых мер потребителям возвращено более 242 млн. тенге.

### ***1.2. Обращения, рассмотренные иными государственными органами***

За первое полугодие 2021 года иными государственными органами в рамках своих компетенции рассмотрено 21 100 обращений потребителей, что на 5 061 обращение (или на 19,34%) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Диаграмма 4.

Обращения, поступившие за 1 полугодия 2021 и 2020 годов в государственные органы (количество обращений)



Проведенный анализ обращений по полугодиям 2020 и 2021 годов показал, что чаще всего права потребителей нарушаются в следующих сферах:

1) медицинские услуги, где отмечается увеличение количества жалоб на

4925 обращений (или на 72%). Недовольство граждан связано с повышением цен на лекарственные средства в аптеках, долгим ожиданием скорой медицинской помощи, очередями в поликлиниках, неквалифицированными специалистами медицинских услуг.

Кроме того, уполномоченным органом в сфере здравоохранения проведен мониторинг безопасности продукции, в ходе которого было исследовано 12 117 образцов пищевой продукции, из которых 1376 (или 11,4%) не отвечали установленным требованиям. Наряду с этим, контрольным закупом было охвачено 5 960 образцов непродовольственных товаров, из них несоответствующими признано 1306 (или 22%) образцов;

2) услуги финансового сектора, где наблюдается рост количества обращений на 1338 (на 19,4%), в том числе по вопросам деятельности:

- банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;
- микрофинансовых организаций;
- страховых (перестраховочных) организаций;
- иных финансовых и нефинансовых организаций, коллекторских агентств.

В основном нарушения прав потребителей в рассматриваемой сфере касались опубликования в средствах массовой информации рекламы, не соответствующей действительности, несоответствия договора о предоставлении микрокредита установленным требованиям, представления недостоверных сведений в кредитное бюро, осуществление деятельности, не предусмотренной Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», осуществления недобросовестных действий, вводящих должника в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

3) транспортные услуги, где наблюдается снижение количества обращений почти в 6 раз (на 3135 или на 82% прошлого года меньше), что связано с уменьшением поездок граждан в связи с пандемией. Большинство жалоб связаны с отказами в возврате денежных средств за неиспользованные услуги авиа, железнодорожных перевозок, с нарушениями правил перевозки общественным транспортом;

4) услуги связи, где наблюдается снижение количества обращений в 2 раза (на 146 или на 48% прошлого года меньше). Основные причины жалоб – качество интернета, сложность смены тарифа, необоснованное взимание денежных средств;

5) услуги ЖКХ, где в 2021 году количество обращений уменьшилось на 99 (или на 41%) обращений. Основные причины жалоб – некачественное оказание услуг по тепло-, энергоснабжению, размер тарифов по оплате коммунальных услуг, необоснованное начисления платы за коммунальные услуги, неправомерные проверки и замены приборов учета электроэнергии, отключение электроэнергии, а также некоторые вопросы услуг по газоснабжению, по вывозу мусора.

### ***1.3. Обращения в части электронной торговли***

Мировая эпидемия коронавируса стала драйвером для развития сферы

электронной торговли. Потребители, опасаясь за свое здоровье и нежелающие в связи с этим находиться в общественных местах, активнее пользуются платформами электронной торговли. Онлайн-торговля становится долгосрочным трендом, которая предполагает добросовестность предпринимателя и основана на доверии потребителя. Однако потребители все чаще сталкиваются с недобросовестностью и обманом со стороны продавцов при покупке товаров через интернет, в том числе и через социальные сети.

За семь месяцев 2021 года в Комитет, с жалобами на действия интернет-магазинов обратились 628 человек, тогда как за аналогичный период 2020 года пожаловались 98 человек (*возвращено порядка 1,4 млн. тенге*). Предпринятыми мерами было возвращено потребителям около 12 млн. тенге. В частности, обращения в сфере электронной торговли касались: отказа в обмене или возврате товара – 275 обращений, предоставления некачественного товара – 168 обращений, несоответствия предлагаемого товара описанию, отсутствию информации о товаре и продавце, а также по иным нарушениям – 185 обращений.

Таким образом, что в области электронной торговли количество жалоб стремительно растет, в связи с чем назрела необходимость предупредить рост правонарушений потребителей в электронной торговле посредством установление четкого правового регулирования продажи товара на электронной торговой площадке (*подробнее об этом в пункте 6 подраздела 3 раздела 3 настоящего доклада*).

#### ***1.4. Поступившие обращения посредством «e-tutynushy»***

С 1 января 2021 года введена в штатную эксплуатацию Единая информационная система защиты прав потребителей (*далее – «e-tutynushy»*), позволяющая структурировать и отслеживать потребительские жалобы.

«e-tutynushy» предназначена для повышения эффективности работы по взаимодействию субъектов предпринимательства с заявителями на платформе. Используя «e-tutynushy», потребитель будет уверен, что, зарегистрировавшись на платформе, его обращение будет в минимальные сроки доставлено адресату, и сможет рассчитывать на соблюдение продавцом, поставщиком, изготовителем сроков ответа на его обращение и удовлетворения его жалобы.

За восемь месяцев 2021 года (*январь – август*) посредством «e-tutynushy» поступило 953 обращений, из них 770 – в Комитет и его территориальные департаменты, 151 – в общественные объединения защиты прав потребителей, 32 – субъектам бизнеса. Они связаны с вопросами: обмена и возврата товара – 384, дачи консультации по правам потребителей – 197 и жалобами на товар ненадлежащего качества – 189.

На сегодняшний день в «e-tutynushy» зарегистрировалось 953 потребителей, 10 юридических лиц, 18 государственных органов, 22 общественных объединений. В тоже время подавляющее большинство субъектов торговли и сферы оказания услуг не зарегистрированы и не обзавелись кодом доступа «e-tutynushy».

Низкое количество зарегистрированных субъектов бизнеса, связанная с добровольностью регистрации в ней, предусмотренной действующим

законодательством РК о защите прав потребителей, является одной из проблем эффективности функционирования данной системы (*подробнее об этом в пункте 7 подраздела 3 раздела 3 настоящего доклада*).

### **1.5. Обращения, рассмотренные субъектами досудебного урегулирования потребительских споров**

Общественными объединениями по защите прав потребителей (*далее – ОО ЗПП*) за первое полугодие 2021 года рассмотрено 6 138 обращений.

Диаграмма 5.  
Обращения, рассмотренные ОО ЗПП  
(процентная доля от общего количества)



Из количества рассмотренных обращений, ОО ЗПП в основном решают потребительские споры в досудебном порядке. При содействии ОО ЗПП за первое полугодие 2021 года потребителям возвращено более 94 млн. тенге.

### **1.6. Выводы**

Необходимо отметить, что рост количества поступивших обращений за первое полугодие 2021 года по сравнению с аналогичным периодом 2020 года является результатом проведения информационно-просветительской работы в 2020 году.

Повышается правовая грамотность потребителей в вопросах защиты своих прав и законных интересов. Наблюдается активность и взыскательность потребителей в реализации своих прав и законных интересов в сферах финансовых, социальных, медицинских, туристских и иных услуг, прав на приобретение безопасного и качественного товара, работы и услуги, что порождает развитие торговой инфраструктуры и инфраструктуры услуг, качество и доступность сфер торговли и обслуживания.

При этом, следует понимать, что количество потребителей, обратившихся с жалобами, не отражает фактическое состояние соблюдения прав потребителей полностью, так как существуют потребители, чьи права и законные интересы были нарушены, но в силу каких-то причин не обращающиеся по этому поводу.

## ПОДРАЗДЕЛ 2. СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕТОДОМ «СОЦИАЛЬНЫЙ ОПРОС» ЗА 2020 ГОД

*“Важным моментом должны стать независимые социологические опросы. Они дают объективную картину реального отношения населения к качеству работы органов власти. Через опросы голоса граждан слышны напрямую, а не посредством формальных отчетов”*

Из Послания Главы государства Токаева К.К. народу Казахстана, 1 сентября 2021 года «Единство народа и системные реформы – прочная основа процветания страны»

Социологическое исследование по вопросам защиты прав потребителей методом «социальный опрос» за 2020 год (*полная версия прилагается к настоящему докладу*) проведен ОО «Движение молодежи за Будущее Казахстана» в рамках государственного социального заказа Комитета по проведению исследований в соответствии с подпунктом 10) статьи 5 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей».

Целями социологического исследования являются определение уровня удовлетворённости населения теми или иными видами услуг, а также правовой грамотности населения Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.

### ***Методология исследования***

Для решения поставленных задач исследования использовался анкетный опрос населения, который составил 17 000 человек в 14 областях Казахстана, а также в 3-х городах республиканского значения. Анализ и обработка данных произведены с помощью специализированной программы статистической обработки данных SPSS (Statistical Package for the Social Sciences – «статистический пакет для общественных наук» компьютерная программа для статистической обработки данных, предназначенный для проведения прикладных исследований в общественных науках).

### ***Методы исследования***

Для основного количественного исследования использовался формализованный анкетный опрос, проведенный в режиме on-line на сайте soc-opros.kz. Были разработаны специальные анкеты, в них были включены вопросы, соответствующие целям и задачам данного исследовательского проекта.

### ***Результаты опросов***

В результате проведённого исследования, целью которого было определение уровня удовлетворённости населения теми или иными видами услуг. Респондентам было предложено оценить 20 отраслей торговли/услуг по степени:

– удовлетворённости потребителей отразились в отметке от 37,4% до 63%;

- неудовлетворённости потребителей показатели в диапазоне от 19,7% до 45,9%;
- затрудняюсь ответить/не пользовался отразилась в отметке от 8,3% до 42,9%.

***Оценка отраслей в целом по Республики Казахстан  
(по степени не удовлетворённости)***

№	Сфера услуг или обслуживания	Удовлетворен (%)	Неудов-летворен (%)	Не пользовался /затрудняюсь ответить (%)
1	Медицинские услуги	42,8%	<b>45,9%</b>	11,3%
2	Железнодорожный транспорт	46,1%	43,2%	10,7%
3	Междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. такси	48,6%	42,0%	9,4%
4	Образовательные услуги	49,0%	41,6%	9,4%
5	Услуги связи (мобильная)	51,8%	35,9%	12,3%
6	Городской общественный транспорт	40,6%	35,7%	23,7%
7	Рынки	51,7%	33,7%	14,6%
8	Услуги интернет провайдеров	54,2%	32,7%	13,1%
9	Общественное питание	51,6%	29,9%	18,4%
10	КСК/обслуживающая компания	44,6%	29,7%	25,7%
11	Поставщик электричества	57,5%	29,2%	13,3%
12	Банковские услуги	<b>63,0%</b>	28,7%	<b>8,3%</b>
13	Супермаркеты/магазины	58,3%	28,0%	13,7%
14	Бытовые услуги	52,5%	28,0%	19,5%
15	Электронная торговля	43,7%	26,2%	30,1%
16	Поставщик газа	59,8%	25,4%	14,8%
17	Поставщик воды	56,7%	24,8%	18,5%
18	Воздушный транспорт	41,8%	23,8%	34,4%
19	Поставщик тепла	61,9%	21,2%	16,9%
20	Туризм	<b>37,4%</b>	<b>19,7%</b>	<b>42,9%</b>

***По определению уровня правовой грамотности населения Республики Казахстан в сфере Защиты прав потребителей***

Результат опроса показывает, что большинство опрошенных респондентов (64%) поставили положительную оценку текущей ситуации с соблюдением и защитой прав потребителей в Республике Казахстан, 20,3% респондентов оценивают ситуацию в данной сфере неудовлетворительно. Затруднились ответить на данный вопрос 15,7% опрошенных респондентов, что может быть связано с ситуацией отсутствия претензий или знаний о сфере по защите своих прав как потребителя.

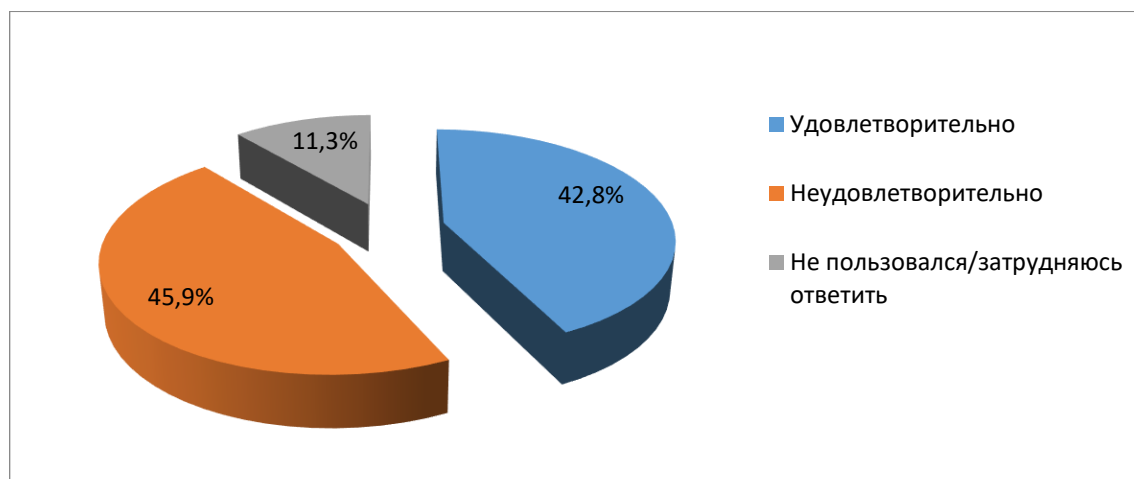
Из 20 отраслей, вышеуказанных в таблице, рассмотрим более подробно следующие наиболее актуальные: **медицинские услуги, городской общественный транспорт, туризм, электронная торговля, образовательные услуги и рынки**. По всем остальным отраслям отчет по проведению социологического исследования по вопросам защиты прав потребителей методом «Социальный опрос» прилагается к настоящему докладу.

## **1. Медицинские услуги**

**1.1.** На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как медицинские услуги?

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных респондентов не удовлетворительно относятся к качеству медицинских услуг – 45,9%. Вариант ответа «удовлетворительно» выбрали 42,8% респондентов. 11,3% затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 1.



Большинство респондентов с СКО – 57,4%, Туркестанской области – 56,6% и г.Нур-Султан – 56,2% ответили, что удовлетворены качеством медицинских услуг. Не удовлетворены данными услугами в большей степени жители г.Алматы – 65,5%, Алматинской области – 61,1% и ВКО – 60,0%. Вариант ответа «не пользуюсь/затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали в ЗКО – 19,6%, СКО – 17,4% и Мангистауской области – 16,2%.

**1.2.** На вопрос: какие виды нарушений Вам встречались в сфере предоставления медицинских услуг?



Общее распределение мнение показывает, что большинство респондентов сталкивались в сфере предоставления медицинских услуг с таким нарушением, как некачественные лекарства – 36,2%. С несвоевременной и не качественной работой скорой помощи сталкивались 36%. Также наиболее часто встречается такой ответ, как «не корректное отношение медицинского персонала в государственных учреждениях» – 35,6%.

Диаграмма 2.



С не своевременной и не качественной работой государственной скорой помощи – сталкивались жители Акмолинской области – 41,4%, г.Нур-Султан, г.Шымкент и Атырауской области – по 39,8% и Туркестанской области – 38,4%.

С не своевременной и не качественной работой частной скорой помощи – сталкивались жители Алматинской области – 32,4%, Кызылординской области – 31,4% и г.Алматы, Туркестанской области – 31,2%.

С необоснованным отказом в госпитализации сталкивались респонденты, из СКО – 19,4%, Атырауской области – 19,2% и Туркестанской области – 19%.

С несоблюдением санитарных норм государственных медицинских учреждения сталкивались жители Алматинской области – 17,6%, Атырауской области – 16,6% и ВКО – 16%.

С несоблюдением санитарных норм в частных клиниках сталкивались жители Алматинской области – 33,6%, СКО – 31,8% и Павлодарской области – 31,8%.

С очередями в медицинских учреждениях сталкивались респонденты из Павлодарской области – 34,6%, г.Шымкент – 33,6% и Восточно-Казахстанской области – 31,8%.

С некорректным отношением медицинского персонала в государственных медицинских учреждениях сталкивались жители Алматинской области – 37,6%, г. Алматы – 37,4% и Акмолинской, Туркестанской областей – по 36,4%.

С некомпетентностью медицинских работников в частных клиниках сталкивались респонденты из Жамбылской области- 39,4%, Туркестанской области – 38,4% и Мангистауской области – 38,2%.

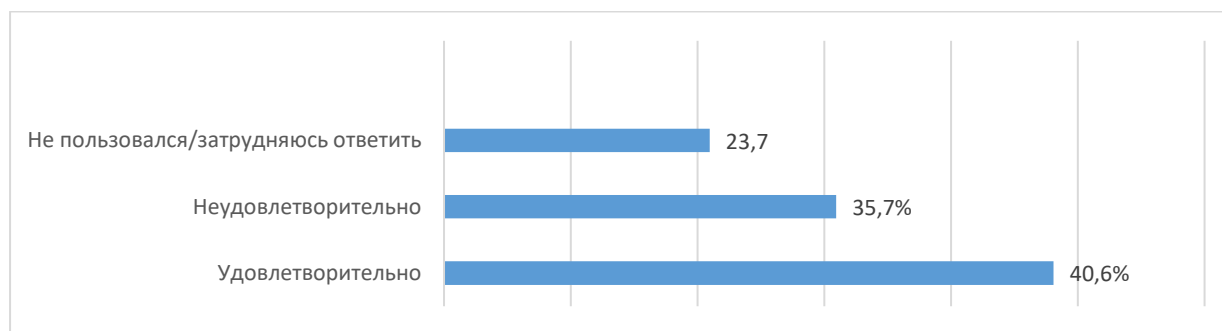
С проблемой некачественных лекарственных средств сталкивались респонденты из Алматинской области – 41,2%, Кызылординской области – 39,8% и Атырауской области – 39,6%.

## 2. Городской общественный транспорт

**2.1.** На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как городской общественный транспорт?

Мнения распределились следующим образом, большинство респондентов удовлетворены качеством обслуживания в городском транспорте – 40,6%. Не удовлетворены данной сферой услуг 35,7% респондентов, а 23,7% затруднились дать ответ на данный вопрос.

Диаграмма 3.



На вопрос о том удовлетворены ли жители опрашиваемых нами областей качеством обслуживания в городском транспорте, большинство респондентов Карагандинской области – 59,9%, СКО – 58,2% и Туркестанской области – 57,0% ответили, что удовлетворены. Жители ВКО – 54,0%, г.Шымкент – 52,8% и г.Алматы – 49,0 % не удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере городского транспорта. Тех, затруднились или не пользуется, больше всего проживает в Мангистауской области – 50,8%, Алматинской области – 33,4% и г.Нур-Султан 28,5%.

**2.2.** На вопрос: какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления услуг по перевозке на транспорте?

Общее распределение мнение показывает, что у большинства респондентов не нарушались потребительские права в сфере предоставления услуг по перевозке транспорта – 63,1%. Наиболее часто респонденты выбрали вариант ответа «постоянная перегруженность городского общественного транспорта» – 23,9%. С несоответствием санитарным нормам ЖД вокзалов, пассажирских вагонов сталкивалось 20,5% респондентов, а 19,2% жителей опрошенных нами респондентов отметили, что сталкивались с нарушением временного интервала движения транспорта – 19,2%. С постоянной перегруженности ЖД транспорта сталкивались 18,6% респондентов.

Диаграмма 4.

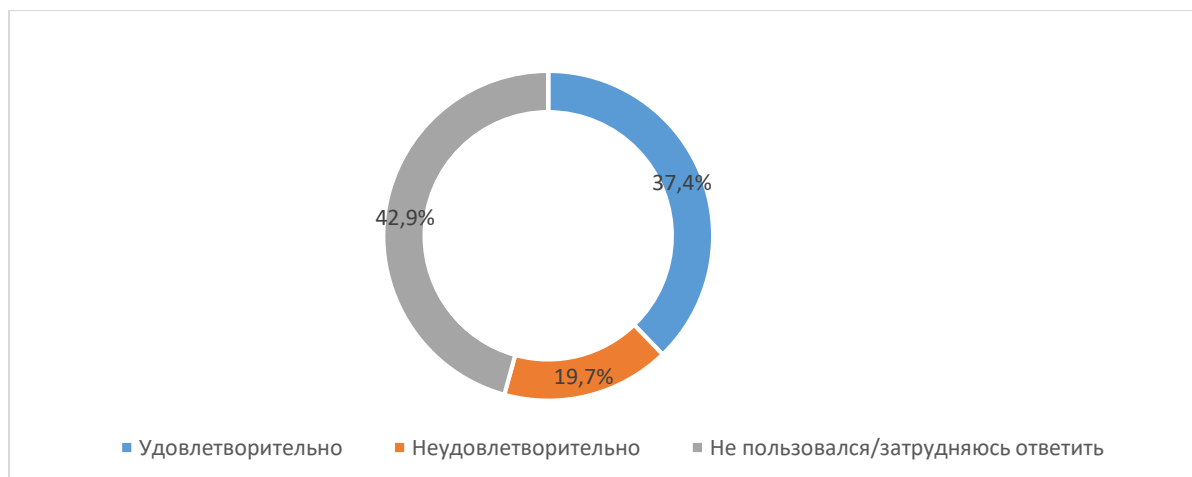


### 3. Туризм

**3.1. На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как туризм?**

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос – 42,9%. Удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере туризма – 37,4%, а 19,7% не удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Диаграмма 5.



Большинство респондентов ЗКО – 66,2%, Павлодарской области – 56,6% и Северо-казахстанской области – 55,0% ответили, что удовлетворены качеством услуг в данной сфере. Тех, кто не удовлетворен качеством услуг в сфере туризма, больше всего проживает в г.Алматы – 37,0%, г.Шымкент – 35,0% и Карагандинской области – 32,6%. Вариант ответа «не пользуюсь данными услугами/затрудняюсь ответить» чаще всего выбирали жители Жамбылской области – 71,4%, Алматинской области 69,6% и Атырауской области – 62,2%.

**3.2.** На вопрос: какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления туристских услуг?

Общее распределение мнение показывает, что у большинства респондентов не нарушались потребительские права в сфере предоставления туристских услуг – 81,1%. С отказом возврата денег за не оказанные услуги сталкивались 10,2% респондентов. С нарушением условий перевозки и размещения сталкивались 5,1% жителей опрошенных нами областей. С навязыванием дополнительных услуг туроператорами сталкивались 4,3% респондентов.

Диаграмма 6.



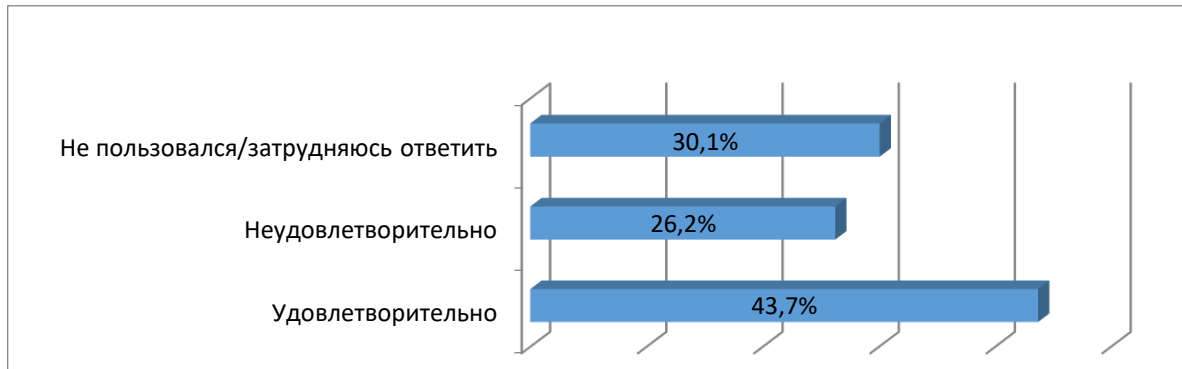
На вопрос о том, с какими нарушениями потребительских прав сталкивались респонденты в сфере предоставления туристских услуг, большинство респондентов с Актюбинской области – 100%, ЗКО – 99% и Жамбылской области – 97,7% ответили, что их права не нарушались. Жители Карагандинской области – 40,8%, г.Алматы – 20,7% и Туркестанской области – 17,7% сталкивались с таким нарушением потребительских прав, как отказ от возврата денег за не оказанные услуги. С нарушением условий перевозок и размещения чаще всего сталкивались жители Восточно-Казахстанской области – 11,9%, Карагандинской области – 11,5% и Акмолинской области – 10,8%. С таким нарушением, как навязывание дополнительных услуг туроператорами, сталкивались жители Восточно-Казахстанской области – 13,3%, Туркестанской области – 10,9% и г.Нур-Султан – 8,4%.

#### 4. Электронная торговля

**4.1.** На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как электронная торговля.

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере электронной торговли – 43,7%. Не пользуются ими или затруднились ответить 30,1% респондентов, а 26,2% ответили, что не удовлетворены качеством обслуживания в данной сфере.

Диаграмма 7.



Тех, кто удовлетворен данной сферой услуг, больше всего проживает в Павлодарской области – 59,4%, СКО – 55,8% и г. Нур-Султан - 55,8%. Вариант ответа «не удовлетворен» чаще всего отмечали жители г. Алматы – 45,0%, Алматинской области – 36,1% и г. Шымкент – 29,0%. Большая часть респондентов, которые выбрали вариант ответа «не пользуюсь данными услугами/затрудняюсь ответить», проживает в Жамбылской области – 45,6%, ЗКО – 43,4% и Мангистауской области – 39,0%.

**4.2.** На вопрос: какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере электронной торговли?

Общее распределение мнение показывает, что у большинства респондентов не нарушались потребительские права в сфере электронной торговли – 75,3%. С несоответствием сроков заказа сталкивались 13,9% жителей опрошенных нами областей. С отказом возврата средств за не полученный товар сталкивались 10,2% респондентов. С таким нарушением, как отказ в обмене некачественного товара, сталкивались 6% респондентов.

Диаграмма 9.

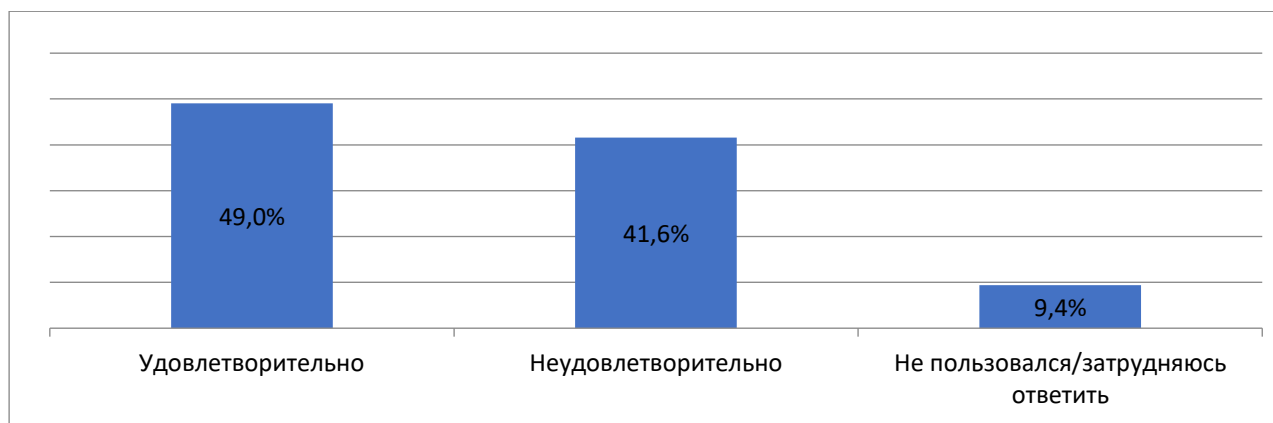


## 5. Образовательные услуги

**5.1.** На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как: образовательные услуги.

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере образовательных услуг – 49,0%. Вариант ответа «не удовлетворен» выбрали 41,6% респондентов, а 9,4% затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 10.



Тех, кто удовлетворен образовательными услугами, больше всего проживает в Карагандинской области – 64,4%, Туркестанской области – 63,2% и СКО – 60,0%. Не удовлетворены образовательными услугами респонденты, которые проживают в ВКО – 57,6%, г.Алматы – 53,2% и Алматинской области – 50,8%. Затруднились дать ответ жители Акмолинской области – 16,8%, Костанайской - 15,8% и г.Шымкент – 15,2%.

**5.2.** На вопрос: какие виды нарушений в отношении Вас в текущем году Вам встречались в сфере предоставления образовательных услуг.

Общее распределение мнение показывает, что большинство респондентов указали такое нарушение потребительских прав в сфере предоставления образовательных услуг, как изношенность и не эффективность учебно-технического оборудования и средств обучения – 45,6%. Также наиболее часто респонденты сталкивались с таким нарушением, как предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях – государственных – 45,5%. С некомпетентностью преподавателей в частных учебных заведениях сталкивались 40,6% опрошенных нами респондентов.

Диаграмма 11.

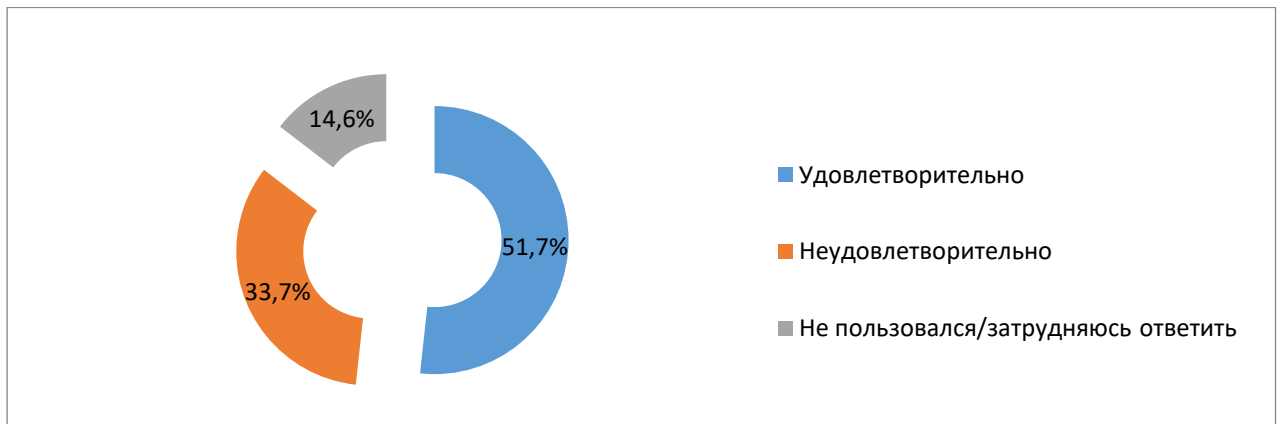


## 6. Рынки

На вопрос: удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в таких сферах торговли/услуг как рынки?

Общее распределение мнений показывает, что большинство опрошенных нами респондентов удовлетворительно относятся к качеству обслуживания в сфере рыночных услуг – 51,7%. Вариант ответа «не удовлетворительно» выбрали 33,7% респондентов, а 14,6% жителей опрошенных нами областей затруднились дать ответ.

Диаграмма 12.



На вопрос о том удовлетворены ли жители опрошенных нами областей качеством предоставляемых услуг в сфере рыночной торговли, большинство респондентов с Туркестанской области – 63,3%, Жамбылской области – 60,2% и Карагандинской области – 59,3% ответили, что удовлетворены. Вариант ответа «не удовлетворен» чаще всего выбирали респонденты, проживающие в г. Алматы – 45,6%, Алматинской области – 45,4% и Мангистауской – 39,3%. Затруднились дать ответ жители Атырауской области – 28,4%, ВКО – 25,0% и Костанайской области – 18,1%.

### РАЗДЕЛ 3. О ПРОВОДИМОЙ РАБОТЕ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫХ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

#### ПОДРАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ

В реализацию Послания Главы государства Токаева К.К. народу Казахстана от 2 сентября 2019 года Министерством был разработан 1 пакет поправок в законодательство РК по вопросам защиты прав потребителей.

Благодаря этим поправкам:

1) сформирована институциональная система с определением перечня субъектов, обеспечивающих защиту прав потребителей, и закреплены способы защиты прав потребителей;

2) введена трехступенчатая система рассмотрения жалоб потребителей, где на 1-м этапе жалоба потребителя рассматривается продавцом товаров (исполнителем работ или услуг) самостоятельно или с привлечением институтов досудебного рассмотрения споров, на 2-м этапе она рассматривается уполномоченным органом или иным государственным органом, осуществляющим функции в сфере защиты прав потребителей, и на 3-м этапе судом;

3) создана Единая информационная система приема жалоб в сфере защиты прав потребителей – «e-tutynushy», предназначенная для автоматизации процесса приема и рассмотрения обращений потребителей, их систематизации и учета на всех уровнях системы защиты прав потребителей;

4) уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей наделен контрольными функциями;

5) создан Межведомственный совет по защите прав потребителей (далее – МВС) при Правительстве РК в целях выработки предложений и рекомендаций по вопросам защиты прав потребителей;

6) введены в КоАП РК новые составы административных правонарушений в сфере защиты прав потребителей;

7) общественные объединения потребителей наделены правом осуществлять общественный контроль;

8) существенно расширен перечень обязанностей продавцов (изготовителей, исполнителей работ и услуг).

25 июня 2020 года Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты РК по вопросам защиты прав потребителей» подписан Главой государства.



## ПОДРАЗДЕЛ 2. МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Межведомственный совет по защите прав потребителей (*далее – МВС*) – консультативно-совещательный орган, созданный на основании подпункта 3-1) статьи 4 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» (*далее – Закон*) при Правительстве Республики Казахстан.

25 июня 2021 года проведено первое заседание МВС под председательством исполняющего обязанности Министра торговли и интеграции Республики Казахстан с участием руководителей государственных органов, депутата Мажилиса Парламента Республики Казахстан, представителей НПП «Атамекен» и общественных объединений потребителей, на котором обсуждены проблемные вопросы в сфере защиты прав потребителей, а также проект Концепции законопроекта о внесении изменений и дополнений в Закон и другие законодательные акты по вопросам защиты прав потребителей, рассмотрены варианты создания единой организации по защите прав потребителей, вопросы пересмотра существующей нормативной правовой базы с целью повышения эффективности защиты прав потребителей. По итогам МВС выработаны рекомендации и предложения.

### ПОДРАЗДЕЛ 3. ПРОВОДИМЫЕ РАБОТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОБСУЖДЕННЫХ НА МЕЖВЕДОМСТВЕННОМ СОВЕТЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Планом мероприятий для построения целостной системы защиты прав потребителей, утвержденным 10 декабря 2020 года Первым Заместителем Премьер-Министра РК Смаиловым А.А. (*далее – План мероприятий для построения целостной системы ЗПП*), предлагается создать Единую общенациональную некоммерческую организацию по защите прав потребителей (*далее – Единая организация по ЗПП*), проработать вопрос введения института омбудсмана по защите прав потребителей, включения общественных объединений потребителей в составы общественных советов государственных органов, упростить возможность подачи в суды государственными органами, осуществляющими функции в сфере защиты прав потребителей, коллективных жалоб и представления ими потребительских интересов в судах.

По Плану мероприятий для построения целостной системы ЗПП и выработанным на заседании МВС предложениям и рекомендациям введется работа по созданию законодательной основы для их дальнейшей реализации.

30 июня 2021 года было направлено уведомление заинтересованным лицам о размещении разработанного проекта Концепции к законопроекту о внесении изменений и дополнений в законодательные акты по вопросам защиты прав потребителей на интернет-портале открытых нормативных правовых актов для публичного обсуждения.

23 июля 2021 года внесены изменения в Правила законотворческой работы (Постановление Правительства Республики Казахстан № 907 от 29 декабря 2016 года). Одним из новшеств в законотворческой работе является введение новой стадии нормотворческого процесса – разработка и обсуждение консультативного документа регуляторной политики (далее – консультативный документ), который предшествует проекту Концепции.

В настоящий момент Министерством разработаны консультативные документы к законопроекту на основании названных Правил, по которым получено положительное заключение Министерства юстиции Республики Казахстан, и они размещены на интернет-портале открытых нормативных правовых актов для публичного обсуждения.

Консультативными документами предлагаются провести публичные обсуждения по следующим поправкам в законодательные акты по вопросам защиты прав потребителей:

**1. Создание законодательной основы для функционирования Единой организации по ЗПП в организационно-правовой форме некоммерческой организации, основанной на добровольном членстве:**

#### ***1.1. Проблемный вопрос***

Отсутствует влиятельное и консолидированное общественное объединение потребителей в сфере защиты прав потребителей.

#### ***1.2. Основные причины возникшей проблемы***

Общественные объединения потребителей создаются в регионах страны на основании Закона Республики Казахстан «О общественных объединениях», нередко их несколько в каждом регионе, работают автономно, но эффективность их работы разная в силу разных финансовых и трудовых ресурсов, а чтобы выжить параллельно занимаются другими вопросами, не связанными с защитой прав потребителей.

На сегодняшний день в Казахстане зарегистрировано 66 общественных объединения потребителей, из них фактически функционируют только 40.

При этом, ввиду самостоятельности, как юридического лица, и разного видения на вопросы защиты прав потребителей общественные объединения в этой сфере не стремятся консолидироваться и если объединяются, то зачастую в одном регионе или по принципу соседства регионов.

Быстрое развитие электронной (дистанционной) торговли увеличивает число взаимоотношений между потребителями и субъектами предпринимательства, находящимися в разных регионах, что остро поднимает вопрос сотрудничества между общественными объединениями разных регионов.

Поэтому создание Единой организации по ЗПП актуально, так как она бы охватила все регионы под свое крыло. Мощной организации легче осуществлять общественный контроль в целях защиты прав потребителей.

Кроме того, общественные объединения потребителей имеют дело с субъектами предпринимательства, у которых имеется влиятельная поддержка со стороны неправительственной организации Национальная палата предпринимателей «Атамекен», объединяющей их под своим крылом.

В результате слабые возможности действующих в одиночку общественных объединений отражаются на эффективности защиты прав потребителей.

### *1.3. Текущая ситуация*

Любое регулирование статуса Единой организации по ЗПП основано на понимании того, что защита прав потребителей является сферой влияния государства, в связи с чем, финансирование такой организации должно большей частью осуществляться (помимо иных источников финансирования) со стороны государственных институтов власти.

Кроме того, довольно либеральный государственный контроль в сфере защиты прав потребителей и малочисленность личного состава уполномоченного органа в этой сфере стимулирует роль и важность общественного контроля, проводимого общественными объединениями по защите прав потребителей, а его централизация в руках Единой организации по ЗПП повысила бы его качество и эффективность.

Поэтому не вызывает сомнений, что назрела целесообразность и даже необходимость, законодательного обеспечения условий и оснований для учреждения и деятельности единой организации по защите прав потребителей в Казахстане.

В связи с чем предлагается заложить законодательную основу для функционирования Единой организации по защите прав потребителей в форме ассоциации юридических лиц (объединений потребителей) в организационно-

правовой форме некоммерческой организации, основанной на добровольном членстве.

#### ***1.4. Международный опыт***

Международная практика, в том числе международные договоры с участием Республики Казахстан, хотя и не предписывают создания единой организации по защите прав потребителей, но предполагают, допускают или даже поощряют ее создание на национальном уровне с целью ее участия в разработке и реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей посредством их взаимодействия с государственными и наднациональными органами регулирования, с одной стороны, и объединениями потребителей, с другой стороны.

К примеру, в Германии практическая реализация потребительской политики лежит на Федеральном объединении центров защиты прав потребителей, созданным в 2001 году, в Латвии существует Центр защиты прав потребителей. В Эстонии действует Комиссия по потребительским спорам, также следует отметить Австрийское общество по защите прав потребителей и рабочую палату Австрии.

Опыт зарубежных государств свидетельствуют о многообразии моделей правового регулирования вопросов, связанных с организациями по защите прав потребителей и их участием в разработке и реализации политики в сфере защиты прав потребителей.

#### ***1.5. Положительные последствия***

- консолидация общественных объединений по всей стране в одну систематизированную, организованную, материально и нормативно укрепленную неправительственную организацию по защите прав потребителей для преодоления множественных факторов, способствующих препятствовать осуществлению деятельности по защите прав и законных интересов потребителей;

- разгрузка государственного аппарата, в том числе судебного, по урегулированию потребительских споров, на фоне кадровой политики по сокращению числа государственных служащих;

- увеличение разрешения потребительских споров с субъектами предпринимательства в досудебном порядке;

- снижение количества административных взысканий в отношении субъектов предпринимательства;

- предупреждение нарушений прав и законных интересов потребителей в силу активного общественного контроля;

- снижение уровня неудовлетворенности на внутреннем рынке;

- прирост квалифицированных кадровых ресурсов в систему защиты прав потребителей в силу финансовой поддержки со стороны государственных институтов власти.

#### ***1.6. Результаты обсуждения с заинтересованными лицами***

По размещенному на интернет-портале проекту Концепции от государственных органов, общественных объединений потребителей,

Национальной палаты предпринимателей РК поступили замечания и предложения.

Министерство финансов РК не согласен с государственным финансированием Единой организаций по ЗПП, ссылаясь на добровольность членства в ней общественных объединений потребителей, которые в свою очередь финансируются из вступительных и членских взносов, если их уплата предусмотрена уставом, добровольных взносов и пожертвований, поступлений от проведения в соответствии с уставом лекций, выставок, спортивных и иных мероприятий, доходов от производственной и иной хозяйственной деятельности и других, не запрещенных законодательными актами Республики Казахстан, поступлений.

Национальная палата предпринимателей РК «Атамекен» считает необходимым до внедрения и реализации предлагаемых дополнений в Закон касательно Единой организации по ЗПП и омбудсмена по защите прав потребителей провести более глубокие исследования по данному вопросу, не торопясь с введением таких новых институтов. Национальная палата предпринимателей РК «Атамекен» не видит необходимости согласования нормативных правовых актов с Единой организацией по ЗПП, считая, что процедура их согласования выстроена оптимальным образом, причем со всеми заинтересованными сторонами.

Некоторые общественные объединения против объединения в одну Единую организацию по ЗПП, считая, что таких организаций может быть несколько, которые отличаются по направлениям деятельности (медицинские, образовательные, туристические, по вопросам ЖКХ и т.д.).

## **2. Введение института омбудсмена по защите прав потребителей:**

### ***2.1. Проблемный вопрос***

К сожалению отсутствие оперативности все еще широко присутствуют в работе государственных органов при рассмотрении жалоб граждан, в результате чего граждане сталкиваются с волокитой в работе этих органов и не разрешению своих вопросов, что приводит к их недовольству в отношении государства.

### ***2.2. Основные причины возникшей проблемы***

У потребителя в отличие от предпринимателя нет профессионального рупора, глашатая, авторитетного защитника. В законодательстве отсутствует закрепленный статус представителя общественных объединений потребителей в качестве омбудсмена, а также его функции, при наличии которых позволят придать его деятельности полномочия, исполнение которых должно быть обязательным.

Необходимость в таком субъекте, как омбудсмен, который будет подспорьем и цензором для государственного аппарата, очевидно необходима на сегодняшний день.

### ***2.3. Текущая ситуация***

Институт омбудсмена уже стал неотъемлемой частью современной модели эффективного управления в различных сферах жизни казахстанского общества

и разгружает государственные органы по вопросам, связанным с защитой прав граждан и юридических лиц.

Наиболее близким в нашей стране по сфере своей деятельности к омбудсмену в сфере защиты прав потребителей является Уполномоченный по правам человека. В нашей стране уполномоченный по правам человека является государственным служащим, избирается на должность сроком на пять лет и освобождается от должности Сенатом Парламента РК по представлению Президента Республики Казахстан. Своей деятельностью он дополняет существующие государственные средства защиты прав и свобод человека и гражданина. Никто не вправе возлагать на Уполномоченного по правам человека функции, которые не предусмотрены Положением об Уполномоченном по правам человека, утвержденным Указом Президента РК от 19 сентября 2002 года № 947. Деятельность Уполномоченного по правам человека обеспечивается соответствующим государственным органом и не влечет ограничения компетенции других государственных органов, осуществляющих защиту прав человека в соответствии с Конституцией и законодательством РК. Также в Республике Казахстан имеется созданный 19 февраля 2016 года институт Бизнес-омбудсмена или Уполномоченного по защите прав предпринимателей. Деятельность Уполномоченного по защите прав предпринимателей Казахстана обеспечивается Национальной палатой предпринимателей.

В свою очередь, государство должно обеспечить прочную правовую основу для института омбудсмена по защите прав потребителей, определив его основные задачи, гарантируя его независимость для эффективного выполнения им своих функций, как на национальном, так и на международном уровнях.

#### ***2.4. Положительные последствия***

- разгрузка государственного аппарата, в том числе судебного, по урегулированию потребительских споров, на фоне кадровой политики по сокращению числа государственных служащих;

- снижение количества административных взысканий в отношении субъектов предпринимательства;

- предупреждение нарушений прав и законных интересов потребителей в силу активного общественного контроля омбудсменом;

- снижение уровня неудовлетворенности на внутреннем рынке.

#### ***2.5. Международный опыт***

В европейских странах все больше развивается система омбудсменов. Развитие института омбудсмена началось в Швеции, где существует правительственный орган по защите интересов потребителей (Konsumentverket), генеральный директор которого также выступает в качестве омбудсмена по вопросам потребителей. Этот орган уполномочен представлять интересы потребителей в соответствии с законами. Он поддерживает работу местных консультационных центров для потребителей и опирается на их деятельность, а также управляет Национальным советом по рассмотрению жалоб потребителей – органа по возмещению ущерба потребителям.

В Польше также развит сильный институт омбудсмена по вопросам потребителей на местном уровне. Вместе с этим, в качестве примера можно

привести Германию, где существует служба страхового омбудсмена и транспортного омбудсмена.

Опыт зарубежных стран свидетельствует, что потребность в таком институте возникает тогда, когда существующие институты не справляются с функциями защиты прав граждан в различных сферах и возникает необходимость введения дополнительного института для их защиты.

### **3. Пересмотр системы защиты прав и законных интересов потребителей, основанной на последовательности мероприятий, обеспечивающих их защиту:**

#### ***3.1. Проблемный вопрос***

Несовершенство созданного алгоритма защиты прав потребителей ввиду сложности и длительности механизма восстановления их прав.

#### ***3.2. Текущая ситуация***

В настоящее время построена система защиты прав потребителей и восстановления их нарушенных прав путем внедрения так называемой трехступенчатой системы рассмотрения и разрешения жалоб потребителей с вовлечением в нее неправительственных организаций (*1 этап – продавец и субъекты досудебного урегулирования споров, 2 этап – государственные органы, 3 этап – суд*).

Однако практика возврата исков потребителей судами свидетельствует, что существующий алгоритм защиты прав потребителей недостаточно эффективен и сложен. Помимо этапа разрешения потребительского спора между сторонами спора суды требуют соблюсти этап обращения в государственные органы, который по Закону преследует цель наказать недобросовестного предпринимателя, а не восстановить нарушенные права потребителя. В Законе предусмотрено, что до обращения в суд, потребители обязаны пройти все последовательные этапы механизма защиты своих прав, включая обращение в государственный орган.

Учитывая конституционное право на судебную защиту граждан, этап обращения в уполномоченный или государственный органы должен стать факультативным, а не императивным.

Комитетом совместно с Верховным Судом РК проведен мониторинг поступления и принятия жалоб и исков в судах.

Так, за 5 месяцев 2021 года в суды по потребительским спорам поступило 916 исков, из которых:

- 339 или 37% возвращено со ссылкой на необходимость досудебного урегулирования с предпринимателем;
- 235 или 26% возвращено со ссылкой на необходимость обращения в государственный орган.

В этой связи, предлагается пересмотреть механизм по последовательности мероприятий, усовершенствовав действующий механизм и сохранив возможность досудебного урегулирования споров исключительно между сторонами потребительского спора с учетом соблюдения конституционных прав гражданина на судебную защиту.

#### ***3.3. Международный опыт***

В законах Российской Федерации, Республики Молдова, Украины, Республики Узбекистан, Республики Таджикистан и Азербайджанской Республики «О защите прав потребителей» отсутствуют ограничения и отлагательные условия на реализацию конституционного права гражданина (потребителя) на судебную защиту.

В таких странах как Латвия, Эстония, Дания и Республика Корея существуют комиссии по разрешению потребительских споров – альтернативная инстанция, предназначенная для разрешения потребительских споров досудебном порядке. При этом в законодательстве перечисленных стран также отсутствуют ограничения и отлагательные условия на реализацию конституционного права гражданина (потребителя) на судебную защиту.

#### ***3.4. Положительные последствия***

- реституция конституционных прав гражданина на судебную защиту в сфере защиты прав потребителей;
- снижение количества административных взысканий, налагаемых государственными органами в отношении субъектов предпринимательства.

### **4. Введение института по начислению общественным объединениям потребителей вознаграждений от суммы, возмещаемой потребителю:**

#### ***4.1. Текущая ситуация***

Отсутствует институт по начислению общественным объединениям потребителей вознаграждений от суммы, возмещаемой потребителю в суде, то что было бы дополнительным финансовым обеспечением общественных объединений потребителей. Однако ранее, данная норма присутствовала в Законе Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года «О защите прав потребителей» в размере 70 процентов в бюджет и 30 процентов общественному объединению.

#### ***4.2. Международный опыт***

В аналогичных законах наших соседей по Евразийскому экономическому союзу (Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей», Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей») имеются такие нормы. Они сохранили существовавшие нормы по начислению общественным объединениям потребителей вознаграждений от суммы, возмещаемой потребителю.

#### ***4.3. Положительные последствия***

Предполагается, что при наличии довольно большого количества потребительских споров, разрешаемых в судах, это будет дополнительным источником финансирования общественных объединений потребителей и стимулом для более активной защиты интересов потребителей; снижение количества административных взысканий в отношении субъектов предпринимательства в связи с предпочтением предотвратить понести убытки в двойном размере правонарушителями-субъектами предпринимательства.

### **5. Распространение базовых принципов Закона на сферы коммунальных, финансовых, медицинских, туристских и иных услуг:**



### ***5.1. Проблемный вопрос***

Неудовлетворенность граждан сферами медицинских, транспортных, образовательных услуг, а также предоставляемых услуг информационно-телекоммуникационной связи, как показывают аналитические сведения раздела 2 настоящего доклада. Увеличение поступающих жалоб потребителей на сферы розничной торговли, бытовой торговли, электронных торговых площадок, ЖКХ, авиаперевозок.

Общественные объединения потребителей жалуются о том, что часто сталкиваются с проблемами защиты прав и законных интересов потребителей в вышеуказанных сферах в судебном порядке, так как ввиду регулирования указанных сфер услуг иными отраслевыми законами нормы статьи 42-3 Закона, об освобождении общественных объединений потребителей от уплаты государственной пошлины не могут применяться.

### ***5.2. Текущая ситуация***

Законодатель в пункте 2 статьи 2 Закона предусмотрел, что индивидуальная специфика оказания услуг потребителям этих сфер требует, чтобы права потребителей в сферах коммунальных, социальных, медицинских, туристских и иных услуг, а также вопросы их защиты устанавливались отраслевыми законами Республики Казахстан.

Дополнительно к этому, следует отметить о том, что отсутствует норма об обязательном согласовании подзаконных нормативных правовых актов в каждой соответствующей сфере услуг, если они касаются вопросов защиты прав потребителей, с уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей.

К примеру, вопросы регулирования коммунальных услуг устанавливаются подзаконным нормативным правовым актом уполномоченного органа в сфере ЖКХ, услуг связи – подзаконным нормативным правовым актом уполномоченного органа в сфере связи. Несмотря на то, что в них встречаются нормы, касающиеся вопросов потребителей, эти подзаконные нормативные правовые акты не согласовываются с уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей.

### ***5.3. Международный опыт***

Одной из возможных моделей является модель, при которой политика по защите интересов потребителей охватывает все направления политики правительства, а правительственные органы по защите интересов потребителей имеют определенные полномочия во всех секторальных министерствах, которые занимаются вопросами энергетики, телекоммуникаций и сельского хозяйства. Такая модель создана в Бразилии, а затем и в Перу. Подобный опыт отмечается в Республике Молдова.

Тенденция заключается в том, что защита прав потребителей не ограничивается лишь розничными сделками, а играет более глобальную роль и охватывает все структурные вопросы правительства. Развитие секторального регулирования предусматривает косвенное признание структурного измерения защиты интересов потребителей для каждой отдельной отрасли. Поскольку изложенное играет все большую роль, будет необходимо выработать

комплексный подход, охватывающий политику во всех отраслях правительства в сфере защиты прав потребителей.

**5.4. Положительные последствия:** совершенное законодательство регулирующее коммунальную, медицинскую, туристскую и иные сферы в части защиты прав потребителей.

**5.5. Результаты обсуждения с заинтересованными лицами**

Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка и Национальный Банк РК не согласны с распространением базовых принципов Закона на финансовые, страховые, банковские сферы, мотивируя тем, что финансовый сектор имеет свои отличительные и свойственные только ему особенности, не присущие реальному и иным секторам экономики.

**6. Установление четкого правового регулирования продажи товара дистанционным способом (на электронных торговых площадках):**

**6.1. Проблемный вопрос**

Все больше увеличивается количество жалоб на электронную торговую площадку (дистанционный способ торговли). Кроме того, участились случаи мошенничества в этом сегменте торговли.

Защита прав потребителей от мошенничества при покупке товаров через онлайн — платформы и интернет-магазины законодательно урегулированы, однако имеется большой пробел при покупке товаров через социальные сети.

**6.2. Текущая ситуация**

Дистанционной торговлей признается любая торговля, осуществляемая вне стационарных мест торговли, когда покупатель не имеет возможности ознакомиться с товаром до его получения.

Нарушения прав потребителей при покупке товаров дистанционным способом могут быть восстановлены в гражданском порядке. Большой риск для потребителей представляют интернет-мошенники социальной сети, которые зачастую даже не являются резидентами РК. Злоумышленники создают аккаунт в социальных сетях, заполняя его вымышленной продукцией с установлением цен ниже рыночных (*с предложением скидок и распродаж*), а также с опцией 100% предоплаты безналичным расчетом, а после оплаты заказа товар до покупателя не доходит, а сам аккаунт в социальной сети исчезает.

Для действенной защиты прав потребителей в электронной торговле предлагается введение регистрации на государственных порталах продавцов, торгующих товарами через социальные сети. Продавец указывает на страничке социальной сети свой идентификационный номер, который, покупатель дает возможность покупателю проверить на определенном государственном портале. Таким образом покупатель будет знать стоит доверять тому или иному продавцу, или нет.

**6.3. Международный опыт**

Информация о лице, организующем дистанционный способ продажи товаров (оказания услуг), и его ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) предусмотрена в Федеральном Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». В нем есть понятие владельца

агрегатора, который является владельцем программы для электронных вычислительных машин, сайта, страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «интернет», который в свою очередь предоставляет потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи (оказания услуг). Владелец агрегатора обязан обеспечить надежность и безопасность расчетов между потребителем и продавцом (исполнителем).

#### **6.4. Положительные последствия**

- предупреждение фактов нарушения прав потребителей субъектами предпринимательства в сфере электронной торговли;
- снижение уровня неудовлетворенности и повышение уровня потребительского спроса на внутреннем электронном торговом рынке;
- повышение качества товаров (работ, услуг) на внутреннем электронном рынке торговли;
- идентификация интернет реализаторов товаров (работ, услуг) и выведение субъектов предпринимательства из теневой экономики.

### **7. Законодательное установление стимула для субъектов предпринимательства по регистрации в Единой информационной системе защиты прав потребителей:**

#### **7.1. Текущая ситуация**

Ввиду изменений и дополнений от 25 июля 2020 года в Закон, введена в действие законодательная основа Единой информационной системы защиты прав потребителей. Единая информационная система защиты прав потребителей (далее – «*e-tutynushy*») — это платформа для потребителей, субъектов предпринимательства, неправительственных организаций и государственных органов – единое окно подачи обращений и контроля за их рассмотрением по вопросам защиты прав потребителей. Для реализации данной идеи каждому субъекту торговли и сферы оказания услуг присваивается уникальный идентификатор, если право потребителя будут нарушены, он, просканировав QR-code, сможет войти в систему и направить жалобу в адрес продавца, услугодателя.

Однако ввиду добровольной по Закону регистрации, подавляющее большинство субъектов торговли и сферы оказания услуг не проявляют желание регистрироваться в системе, в свою очередь, это ограничивает потребителя в использовании «*e-tutynushy*» при взаимоотношениях с ними и соответственно в реализации возможности мгновенного направления жалобы о нарушении своих потребительских правах. При этом в Законе присутствует императивная норма, что посредством «*e-tutynushy*» обеспечивается рассмотрение обращений потребителей на всех уровнях системы защиты прав потребителей, в том числе продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг), инициаторами (организаторами) игр. Поэтому, на сегодняшний день Комитетом рассматривается механизм стимулирования субъектов предпринимательства для акселерации их подключения к «*e-tutynushy*».

К примеру, можно привести: рекламирование субъектов предпринимательства зарегистрированных в «*e-tutynushy*» посредством реестра добросовестных субъектов предпринимательства. Необходимо отметить сопутствующий вариант, так, статьями 26 и 33-2 Закона предусмотрены обязанности субъектов предпринимательства по размещению информации об его контактных данных, уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования потребительских споров, а также информации о праве потребителя обратиться к ним за восстановлением своих нарушенных прав и законных интересов (далее — информация). Таким образом, если внести изменения в эти статьи Закона, предусмотрев представление продавцами такой информации посредством QR-code (другими словами предложим выбор для субъекта предпринимательства, в какой именно форме ему удобно представлять вышеизложенную информацию), видится возможность выносить рекомендации о необходимости устранения нарушений по итогам рассмотрения жалобы потребителей, то есть в рекомендации будет изложен следующий алгоритм для субъекта предпринимательства: 1) *регистрация в «e-tutynushy»*, 2) *получение QR-code* 3) *размещение его на видном месте торгового объекта или электронной торговой площадки* 4) *административное правонарушение устранено*.

### **7.2. Международный опыт**

Одна относительно ранняя платформа урегулирование споров в режиме онлайн (далее – УСО) была основана на сделках, совершаемых через eBay и PayPal. Руководитель отдела УСО в PayPal Колин Рул сообщает, что, начав с нуля в 2003 году, к 2012 году посредством платформы рассматривается 60 млн споров в год, по сравнению с менее чем 300 000 споров в рамках судебной системы Соединенных Штатов Америки. Столкнувшись с сомнениями относительно экономической эффективности инвестиций в УСО для бизнеса, исследовательская группа, используя большие массивы данных, генерируемые системой, проанализировала результаты УСО и обнаружила, что, как ни странно, «пользователи, которые сообщили о сделке и прошли процесс УСО, стали больше пользоваться этим рынком вне зависимости от результатов». Больше всего увеличилось участие на рынке тех потребителей, которые урегулировали свой вопрос мирным путем, чуть больше, чем потребителей, дела которых были урегулированы в судебном порядке. Интересно отметить, что более активное участие наблюдалось даже среди тех, кто проиграл дела. Единственной группой, чье участие на рынке снизилось, стали те потребители, дела которых рассматривались очень долго – результат, перекликающийся с давними жалобами в судебных разбирательствах. Это подтверждает известную идею о том, что нет худшей реакции на недовольных потребителей, чем игнорировать их.

### **7.3. Положительные последствия**

- предупреждение фактов нарушения прав потребителей субъектами предпринимательства;
- снижение уровня неудовлетворенности и повышение уровня потребительского спроса на внутреннем рынке;

- повышение качества товаров (работ, услуг).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Международный опыт, предоставленный настоящим докладом, являются отражением мировых практик, с учетом которых были сформированы предложения с особенностями правовой системы Казахстана, специфики текущей ситуации.

Создание законодательной основы для функционирования Единой организации по ЗПП позволит консолидировать общественные объединения по всей стране в одну влиятельную, систематизированную, материально укрепленную неправительственную организацию по защите прав потребителей.

В свою очередь, названная Единая организации по ЗПП обеспечит деятельность омбудсмена по защите прав потребителей, который во многих случаях позволит разгрузить судебные и государственные аппараты по регулированию потребительских споров.

Кроме того, совершенствование законодательной основы, включая распространение базовых принципов Закона на сферы коммунальных, финансовых, медицинских, туристских и иных услуг позволит придать положительный эффект для усиления системы защиты прав потребителей, введение института по начислению общественным объединениям потребителей вознаграждений от суммы, возмещаемой потребителю в суде позволит придать дополнительный стимул работе неправительственным организациям.

Вместе с этим, точно изложенное правовое регулирование продажи товара посредством электронной торговой площадки обеспечит снижение уровня неудовлетворенности и повышение спроса на товары, работы и услуги, предлагаемые электронной торговой площадкой.

В совокупности вышеизложенного, предполагается повысить уровень эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей к 2025 году к отметке не менее 80%. Потребитель, будучи уверенным в защите своих прав и законных интересов, будет больше потреблять, этим, в свою очередь, проявится благоприятный эффект на внутренний рынок.

Подводя итоги отмечаем, что преследуемая цель совершенствования законодательной основы защиты прав потребителей является повышение качества жизни общества, которая пронизывает все его уровни и отражает благополучие граждан и стабильное экономическое развитие Республики Казахстан.

## Расшифровка сокращений и аббревиатур

Комитет – Комитет по защите прав потребителей Республики Казахстан.

РК – Республика Казахстан.

ООЗПП – общественные объединения защиты прав потребителей.

УСО – урегулирование споров в режиме онлайн.

ЗПП – защита прав потребителей.

*e-tutynushy* – Единая информационная система защиты прав потребителей.

Закона – Закон Республики Казахстана «О защите прав потребителей».

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство.

т.д. – так далее.

МВС – Межведомственный совет по защите прав потребителей.

КоАП – Кодекс Республики Казахстан «Об административных правонарушениях».

ЗКО – Западно-Казахстанская область.

ВКО – Восточно-Казахстанская область.

СКО – Северо-Казахстанская область.

г. – город.

в т.ч. – в том числе.

ЖД транспорт – железнодорожный транспорт.

ОО – общественное объединение.

ООН – Организация Объединённых Наций.